

总台的运转与管理

瑞士洛桑旅馆学校

让·赛瓦德伏
弗里兹·特拉切夫 编著

金雄强 译

南京旅游学校

总 台
的
运转和管理

序

通过对旅馆业未来干部从理论上和实践上的培训，通过对他们的责任性、分析决策能力以及想象力的培训，洛桑旅馆学校有志为旅馆行业的后继有人进行卓有成效的工作。学校时刻铭记：管理的武器只有为他人的幸福这一最终目标服务时，才能充分发挥其功效。人情的观念有着经久不衰的价值。这种思想支配着学校教授们的工作。

学校的使命远不限于培养干部。学校关注着与旅馆业的实践保持紧密的联系，从而必须使自己成为一个思索的场所，一个讨论的场所，一个将实际工作的需要和职业教学的要求协调一致的场所。

鉴于这第二使命，学校鼓励教授们通过一套丛书让学生，让旅馆经营者及其同事分享他们的知识、经验和丰富的实践。出自更好地效劳于自己的职业这个唯一的考虑，让·赛瓦德伏和弗里兹·特拉切夫教授编著了这本非常实用的指南。洛桑旅馆学校为此感到高兴和自豪，並十分感谢他们的工作。由于他们，学校才有所贡献，才能使学生和实际工作者对健康的管理与良好的接待提出的各种要求作出回答。

洛桑旅馆学校校长

让·什瓦拉

目 标

本书在何种情况下有裨于您呢？当您是旅馆经理时，

引言(A)向您提供了新的想法，如怎样寻求应聘者並与之接触；怎样准备岗位描述和职务基准；怎样制定各种岗位的干部测试图。

第二部分(B)有“检查表”，帮助您分析研究总服务台、大厅服务组和总机房的工作。

第三部分(C)给您带来了最新的、具有普遍意义的信息。

当您是总台台长或有经验的款接员时，

第四部分(D)的手册是专为您准备的。您可以长期把它当作备忘录使用。

第二部分(B)可以使您将自己的处理办法、经验、个人想法同我们的研究作一比较。您也许可以从中受到启迪，汲取营养，从而加深和丰富您的业务知识。

第三部分(C)通过最新的、具有普遍意义的专题论文来拓宽您的视野。

当您是学生或新款接员时：

引言部分(A)向您提供了总台主要工作的细目。同时这一部分为您提供如何应聘的范例。

第二部分(B)是专为您准备的，它将系统地帮助您度过见习阶段。

然而在这本书里您找不到有关收款、信用等问题的阐述，也找不到有关旅馆会计的系统的论述。对于这些问题的研究和探索将另有专著。

目 录

序.....	(1)
目 标.....	(2)

A、引 言

1. 招聘启事.....	(3)
2. 应聘 应聘者履历和证明.....	(4)
3. 旅馆经理的复信.....	(7)
4. 总台主要工作概况表.....	(8)
5. 款接员职务基准书.....	(11)
6. 会晤……对话.....	(14)
7. 专业测试图和心理测试图.....	(18)

B、组织系统、运转技巧

1. 旅馆的结构.....	(21)
2. 大 堂.....	(26)
检查表.....	(30)
3. 工作环境.....	(32)
检查表.....	(34)
4. 招 待.....	(37)
检查表.....	(40)
5. 支撑优良招待工作的两根支柱.....	(42)
6. 客房显示板(room rack).....	(43)
检查表.....	(50)
7. 客史档案卡片.....	(52)

检查表.....	(61)
8. 客房预订.....	(63)
9. 预订的承办.....	(65)
10. 预订的记录储存.....	(73)
11. 预订的控制检查.....	(75)
检查表.....	(85)
12. 预订的特殊情况.....	(88)
检查表.....	(91)
13. 文档的整理.....	(93)
检查表.....	(99)
14. 客人抵店前的准备工作.....	(101)
检查表.....	(107)
15. 接待客人.....	(109)
16. 办过预订的客人.....	(110)
17. 未经预订的客人.....	(113)
18. 住店登记.....	(117)
19. 抵店的技术程序.....	(119)
20. 客人住店期间总台的作用.....	(123)
21. 大厅服务处.....	(128)
检查表.....	(143)
22. 离店.....	(145)
23. 总结.....	(147)

C、趋势.....设想.....成就.....

住店契约.....	(151)
旅馆业中的招待工作.....	(154)
销售政策和销售技巧.....	(161)

自助服务……搞到什么程度？	(168)
旅馆和安全	(172)
小议住、离店手续的简化问题	(182)
威特奈系统	(185)
信息技术在总台的应用	(196)
旅馆业中的电脑预订	(212)
销售的组织和运转	(220)
匿名调查和系统分析	(228)
会议的经营管理	(247)
旅馆的会议业务	(250)

D、有志者，事竟成

旅游业和旅馆业中的图标	(257)
款接员常用标准缩略代码	(261)
色彩在总台的应用	(264)
旅馆业电报预订国际通用代码	(266)
有关字母顺序排列的若干规则	(269)
礼貌礼节点滴	(272)
头衔及套语	(277)
正确使用电话	(294)
正确使用电传	(296)
宾客邮件、留言的发送	(301)
“金钥匙”协会	(303)
如何对付伤亡事故	(305)
遇到生命垂危如何行动	(306)
遇有死亡如何行动	(307)
遇到火灾如何处理	(308)

有关预订的书信句型汇编.....	(309)
1984 年至 2000 年复活节、耶苏升天节和圣灵降 临节日期.....	(334)
1801 年—2000 年日历.....	(335)

A、引言

目 标

本书在何种情况下有裨于您呢？当您是旅馆经理时，

引言(A)向您提供了新的想法，如怎样寻求应聘者並与之接触；怎样准备岗位描述和职务基准；怎样制定各种岗位的干部测试图。

第二部分(B)有“检查表”，帮助您分析研究总服务台、大厅服务组和总机房的工作。

第三部分(C)给您带来了最新的、具有普遍意义的信息。

当您是总台台长或有经验的款接员时，

第四部分(D)的手册是专为您准备的。您可以长期把它当作备忘录使用。

第二部分(B)可以使您将自己的处理办法、经验、个人想法同我们的研究作一比较。您也许可以从中受到启迪，汲取营养，从而加深和丰富您的业务知识。

第三部分(C)通过最新的、具有普遍意义的专题论文来拓宽您的视野。

当您是学生或新款接员时：

引言部分(A)向您提供了总台主要工作的细目。同时这一部分为您提供如何应聘的范例。

第二部分(B)是专为您准备的，它将系统地帮助您度过见习阶段。

然而在这本书里您找不到有关收款、信用等问题的阐述，也找不到有关旅馆会计的系统的论述。对于这些问题的研究和探索将另有专著。

1. 招聘启事

功夫不负有心人

您接受过严格的商业培训吗？有没有旅馆业方面的经验？
有没有良好的文化修养？

您喜欢与顾客打交道吗？

您会被和谐的工作气氛所感染吗？您是否珍视工作配合上的默契？

您是否在寻找一种稳定的、确有晋升机会的职业？

如果是这样的话，您就是我们寻觅已久的总台款接员。

我们的总台台长勃利亚先生很乐意向您提供详情。如果您是个新手，我们可以为您安排一段时间的培训。

请来电来函联系。

悦来旅馆

地址：赛城古玩广场

电话：(022)421212

2. 应聘 应聘者履历和证明

致：悦来旅馆经理室

关于：《旅馆杂志》十月六日的招聘启事

经理先生：

首先请允许我将我的某种疑虑坦率地告知于您。其一，我不是旅馆业的专业人员；其二，您提供的那项工作是否接受女性？

在决心从业前我很迟疑，並考虑再三。我对旅馆业所知甚少，只是点点滴滴地了解到从事旅馆业工作的可能性和获得晋升的机会。

我随信附上的履历表，会使您了解我本人的一般情况和以前的工作。

不过还是请允许我强调一下我今年夏天干过的工作。是的，我为瑞士大学学生协会干过导游。这项工作促使我萌发了从事旅馆工作的志趣。它丰富的工作内容以及能经常接触各国的客人，这一切都深深地吸引着我。

我认为我具备了从事您提出的那项工作所必需的素质和诚意。在认真熟悉情况和经过一段时间的培训后，我会有能力保持旅馆的声誉，並且依靠我的热情和才干，为它增添光彩。

希望您对我的毛遂自荐予以关注，顺致

敬意！

达尼埃尔·莱克莱尔

附件：两份证明书的复印件

一份履历

一张像片

履 历

姓：莱克莱尔 名：达尼埃尔

出生年月 19××年7月15日 婚否：未婚

住址：日内瓦市 洋槐街33号

就学情况：

日内瓦小学：19××年9月至19××年7月

日内瓦中学：19××年9月至19××年7月

拉新城商校：19××年9月至19××年7月

就业情况：

任皮埃纳F·S公证事务所秘书

19××年5月至19××年3月

任巴勃F·T·秘书

19××年3月至19××年5月

任瑞士大学学生会导游

19××年6月至19××年9月

语言：

法语 母语

德语 会讲会写

英语 基础也较好

进修情况：

在皮埃纳人民大学进修过社会心理学课程

在日内瓦IBM公司进修过计算机基础课程

证明人：

S.奥勃力夫妇

住址：拉新城大马路3号

电话：(038)513998

勒段克先生

住址：日内瓦杜巴麦街28号

电话：(022)232376

影印件

工作证明

兹证明达尼埃尔·莱克莱尔小姐于 19××年5月1日至19××年3月15日受聘于本事务所任秘书，合同期满后离职。

在此期间，莱克莱尔小姐负责整理档案和接听电话。莱克莱尔小姐的工作令人十分满意，我们无保留地向一切可能录用她的人，推崇她出色的服务工作。

E·S公证事务所

S·索伐杰

19××年3月15日

证 明

兹证明本件持有者达尼埃尔·莱克莱尔小姐曾于19××年3月20日至19××年5月31日受聘于本公司。莱克莱尔小姐工作积极认真，品行正派，十分令人满意。她于合同期满后离职。本人很乐意推荐这位能力很强的女士，并希望她在未来的职业生涯中万事如意。

F·T· 公司

妥敬

19××年5月31日

3. 旅馆经理的复信

小姐：

您十月十日的自荐信收悉。您乐意为本店贡献力量，对此，我们谨表谢意。

请允许我坦率地告诉您，发现一位女士爱上了旅馆业，这使我们庆幸万分。因而我们希望您的志向在同旅馆业的现实接触中得以坚定。

我们同样想消除您在来信中所表示的疑虑。妇女在旅馆业中有自己的地位，她们不仅仅是辅助人员。实际上她们完全有能力承担主要的责任，能够成为全面负有独立责任的合伙者。

在我们店里，总台款接员的工作一直是由男性担任。现在把这样的责任托付于您，让您参予这项重要、复杂的工作，无可非议。

我们建议您实习一个月，这既是了解总台工作，又是进行具体参予的一种手段。

我们希望先与您见一面，这样我们可以一起讨论一些业务和报酬问题。您可否来个电话，以便确定日期。我们也寄给您一些资料，望您研究。这有利于我们将进行的会晤。

恭候回复，顺致敬意。

勃利亚(签名)

附件：总台主要工作概况表

有关工种的职务基准书

4. 总台主要工作概况表

主要工作内容	总台	台长	收款	接员	实习生
1. 组织管理	对经理室全面负责，参与销售政策、计划的制定。 对总台台长负责，顶替他做某些工作。 对总台台长和收款接员负责，并可顶替收款工作。				
2. 销售	销售客房，并根据销售政策进行调整，汇集市场预测所必需的材料。 根据台长指示销售客房和各包价项目。 将订房需求转告台长和收款接员				
3. 预订信函	保持预订计划、预订日志和客房显示板的正确即时状态，处理预订变更、取消和签发信函。 熟悉预订总表、预订日志和客房显示板，根据台长指令处理某些信函。 熟悉预订总表、预订日志和客房显示板，处理一般信函，准备並分发客情表。				
4. 抵店接待	亲自接待vip, 组织团队进店工作(书面指令)，把握抵离客情表。 接待客人並领他们进房，(接待)並领客人进房。 根据台长指令接待团队客人。				

续

主要工作期间	总台	总台长	收款	接员	实	习	生
5. 住店期间	组织大厅服务组工作, 处理特殊问题和投诉。	根据台长指示执行大厅服务组工作。	根据台长指示, 执行大厅服务组的某些工作。				
6. 离店	亲自欢送vip, 保持客房显示板和抵离客情表的正确状态, 核对管家的报告。	处理客人离店事务, 要求其结账, 组织行李搬运, 记录客人的最后要求。			如同款接员。保管拾检物品。		
7. 记账和客账管理	每天检查客人账单和信用账, 制作日报, 每天检查收入, 定期控制宾客欠款。	做账、截账(走客)和进行日终营业统计。				做账、截账(走客)。	
8. 现金库	将营业收入及营业日报报送经理室, 决定结算手段, 决定公布兑换率, 检查前台金库, 保管客人的贵重物品。	收款, 兑换外币, 提供贵重物品寄存服务。				在款接员休息日顶替他, 並从事相同的工作。	