

“高星级饭店运营与管理”专业教材 唐燕 / 总主编



F andian Qianting Fuwu 饭店前厅服务

刘芝秀 / 主编

饭店是城市的一个窗口
良好的服务就是饭店的名片



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

“高星级饭店运营与管理”专业教材

唐燕 / 总主编

饭店前厅服务

Fandian Qianting Fuwu

刘芝秀 / 主编

桂莉 卢鸿燕 / 副主编

常州大学图书馆
藏书章



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅服务 / 刘芝秀主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2014.5
ISBN 978-7-5621-6756-3

I. ①饭… II. ①刘… III. ①饭店—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 090880 号

饭店前厅服务

刘芝秀 主编

责任编辑:李相勇

装帧设计:畅想设计

出版发行:西南师范大学出版社

地址:重庆市北碚区天生路 2 号

邮编:400715 市场营销部电话:023-68868624

<http://www.xscbs.com>

经 销:新华书店

排 版:重庆新综艺图文广告有限责任公司

印 刷:重庆荟文印务有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:8.75

字 数:148 千字

版 次:2014 年 5 月 第 1 版

印 次:2014 年 5 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5621-6756-3

定 价:26.00 元

编委会

重庆市北碚职业教育中心 国家改革发展示范校教材编写委员会

顾 问：姜伯成 向才毅 谭绍华

主 任：丁建庆

副主任：林安全

委 员：王建军 田 伦 刘芝秀 刘 丹 李小琼
李文静 李天容 张 蓉 吴锦平 周 彬
周永伦 侯泽武 唐 燕 费明卫 桂 莉
殷万全 袁智强 熊 强 潘红宇 潘渝冬

“高星级酒店运营与管理”专业教材编写委员会

专业顾问：向才毅 常献贞

行业顾问：刘 燕 代翼凡 项小娟 胡春生 何 唯

彭渝林 贺晓莉

总 主 编：唐 燕

序

随着我国社会经济的高速发展,近年来中国饭店业发展迅猛,新建的饭店数量逐年递增。大批高星级的饭店急需具备一定职业能力和素养的中、高级饭店服务与管理人才。

为适应当前中等职业教育发展趋势,根据教育部、人力资源社会保障部、财政部《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见(教职成[2010]9号)》文件精神,为培养适应区域经济社会发展的高星级饭店人才,本着积极稳妥、务实创新的原则,我们组织了一批在教学一线从事高星级饭店运营与管理专业教学经验丰富的优秀教师,深入行业,与工作在饭店一线的行业专家一起,吸取借鉴其他教材的成功经验,以职业分析与工作任务分析为依据,以岗位需求为基本,以培养管理、服务一线的应用型人才为宗旨,编写了适合中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的系列教材,包括《饭店餐饮服务》《饭店客房服务》《饭店前厅服务》《饭店康乐服务》《饭店服务礼仪》与《饭店服务英语》。

本系列教材以项目为载体,采用以工作任务为驱动的项目化教学模式,具有以下鲜明的特色:

1. 定位更加强调“以就业为导向”,力求从实际应用的需要出发,突出实践技能培养和职业素养提升,将“教、学、做”有机地融为一体。

2. 基于专业特色、资源优势,与国家教材、地方教材紧密配合,具有多样性、灵活性和可选择性。

3. 教材内容力争与学生实际情况相结合,做到因“材”施教;与企业人才需要及企业发展需要相结合,做到学以致用;与专业建设发展需要及职业资格标准相结合,做到持续发展。

4. 图文并茂,能满足学生个性发展的需要,丰富了教学内容、增强了教学手段的有效性。

5. 本系列教材均配有电子教案、课件、视频、习题库,为教师教学和学生学提供了方便。

本系列教材在编写过程中,无论是课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选,还是教材图片的拍摄,均得到了重庆天来大酒店的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于时间紧、任务重,教材编写中难免存在不足之处,欢迎大家提出宝贵的意见和建议,以求得到不断改进和完善。

重庆市北碚职业教育中心
“高星级饭店运营与管理”专业教材编写组
2014年2月

前言

“饭店前厅服务”是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业学生必修的一门课程。本书顺应了职业教育的新方向,新课程改革等要求,坚持实用的原则,没有过多理论的阐述,而是以工作任务展示工作中的技能与知识。

本教材编写时通过对行业深入调研,邀请行业专家进行典型工作任务分析。根据“典型工作任务和职业能力分析表”中各工作领域对饭店前厅工作人员具体需要的分析结果,按照饭店前厅不同工作岗位对工作人员的具体要求,采用项目—任务式的结构设计。以任务需求为主线,按项目教学设计学习过程,以高星级饭店运营与管理专业学生能适应饭店前厅各岗位需求为导向,让学生通过项目任务的实施完成任务评价、项目评价和课后训练等环节,逐步完善教学环节,培养学习者综合能力,提高综合素质。

本教材由以下部分组成:

项目目标:明确本项目学习目标。

任务目标:任务目标应具体明确,具有可操作性和实效性。

任务描述:从饭店前厅服务工作的需要,提取典型任务,描述任务的效果和重要性。

任务分析:分析任务内容,介绍完成任务的过程与方法。

任务过程:介绍相关的知识、技能及能力素质。

任务实施:以活动为主线、学生为主体,以实际工作任务为导向,学生通过参与活动完成任务来掌握前厅服务员应具有的操作技能与规范服务,并通过自评、小组互评、教师评价来归纳、整理学生在完成任务时掌握了多少相关知识和达到了什么程度的技能水平。

任务评价:紧贴任务目标,具体写实,可呈现教学效果与学习效果。

项目评价:采用三方评价,以表格形式呈现。这是对学生自我管理意识和能力的培养,也是提高学习能力的良好途径。

拓展训练:与该项目任务有联系的延伸知识,实现该任务的指导性经验,或引发思考与行动的案例,或具体的训练任务,等。

回馈单:是学生学习该项目的总结反馈,便于学生反思本项目阶段的学习效果,同时便于教师了解学生掌握的情况。

具体学时安排如下表。

项目	课程内容	建议学时
项目一	总机服务	14 课时
项目二	预订服务	14 课时
项目三	礼宾服务	16 课时
项目四	前台接待	12 课时
项目五	商务中心服务	12 课时
总学时		68 课时

本教材由刘芝秀、卢鸿燕、桂莉共同编写。具体分工如下：项目二、五由桂莉编写；项目一、三由刘芝秀编写；项目四由卢鸿燕编写。全书图片拍摄和统稿由刘芝秀负责。

本教材在编写过程中参阅了大量的相关书刊与资料，特别是作为全国中职高星级饭店运营与管理专业数字资源共建共享的共建学校，在本教材编写中引用了相关的数字资源，全书中的图片拍摄场地由重庆天来大酒店友情提供，并由重庆天来酒店管理有限公司人力资源总监刘燕女士任总指导，胡春生经理、何唯主管等行业专家对本教材的编写提供了专业建议和材料。在此向相关单位与作者致以衷心的感谢。由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2014 年 2 月

目录

项目一 总机服务 /1

任务一 电话转接服务 /2

任务二 留言服务 /8

任务三 叫醒服务 /12

项目评价 /19

拓展训练 /21

回馈单 /23

项目二 预订服务 /25

任务一 预订服务 /26

任务二 预订变更 /41

项目评价 /45

拓展训练 /47

回馈单 /50

项目三 礼宾服务 /51


任务一 门童大堂迎宾服务 /52

任务二 门童送别服务 /61

任务三 行李服务 /63

任务四 行李寄存服务 /72

项目评价 /77



拓展训练 /79

回馈单 /81

项目四 前台接待服务 /83

任务一 入住接待服务 /84

任务二 离店结账服务 /91

任务三 行政楼层服务 /97

项目评价 /105

拓展训练 /107

回馈单 /109

项目五 商务中心服务 /111

任务一 打印、复印、传真服务 /112

任务二 票务服务 /120

项目评价 /124

拓展训练 /126

回馈单 /129

参考文献 /131

项目一 总机服务 Project

1

电话总机是饭店内外沟通联络的中枢，它既代表饭店的形象，是饭店的代言人，又直接为饭店客人提供叫醒、查询、电话转接、留言等服务，同时作为饭店内服务与管理的重要沟通设施，还要充当饭店紧急情况下的临时指挥中心。总机服务人员应该以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音和高度的责任感为客人提供高效优质的服务。

项目目标

- 能做好电话转接服务
- 能做好留言服务
- 能做好叫醒服务

任务一 电话转接服务

任务目标

- 掌握电话转接的流程和标准
- 能应对不同情况下的电话转接



图 1-1-1 接听电话

任务描述

电话转接是总机电话对客服务业务之一,主要负责店内、店外客人的电话转接。话务员要根据不同的情况做好电话转接服务,主要工作任务有做好客人转接外线电话,店外客人致电给住店客人房间的转接工作,还要做好部门之间的电话转接工作。如图 1-1-1 所示。

任务分析

1. 电话转接主要包括酒店内外客人的电话转接服务。
2. 模拟训练,进行总机电话服务模拟对话。
3. 正确开启、使用及维护电话转接设备。

任务过程

一、总机房的设备、设施

1. 电话交换机。
2. 话务台。
3. 长途电话自动计费机。
4. 自动打印机。
5. 传呼器发射台。
6. 计算机。
7. 定时钟。
8. 记事牌(白板)。

二、总机服务基本要求

1. 礼貌规范用语不离口,坐姿端正,不得与客人过于随便。
2. 铃声响起后,立即应答,高效率地转接电话。
3. 对于客人的留言内容,应做好记录,不能仅凭大脑记忆,复述时应注意核对数字。
4. 应使用婉转的话语问候客人,而不可使用命令式的语句。
5. 若对方讲话不清,应保持耐心,要用提示法来弄清问题,切不可急躁地追问或嘲笑、模仿等。
6. 若接到拨错号或故意烦扰的电话,也应礼貌相待。
7. 应能够辨别饭店主要管理人员的声音。
8. 结束通话时,应主动向对方致谢,待对方挂断电话后,再切断线路,切忌因自己情绪不佳而影响服务态度与质量。

三、内线转接外线电话

1. 准备工作。

首先打开话务台,注视机台显示屏,看来电是外线还是内线。如图 1-1-2 所示。

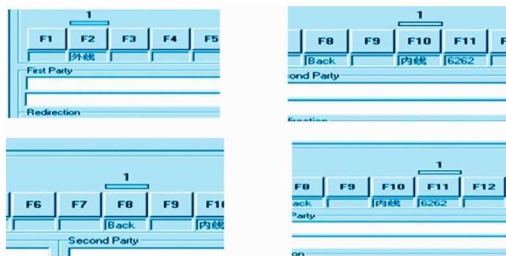


图 1-1-2 注视机台显示屏

2. 接听并问候。

问候+客人姓名+部门+有什么可以帮您? 如图 1-1-3 所示。



图 1-1-3 接电话

3. 聆听要求。如图 1-1-4 所示。

(1) 面带微笑, 仔细聆听客人的要求。“请帮我转接 13888888888。”

(2) 请客人稍等, 重复客人所要接通的电话, “请稍等, 马上为您转接。”



图 1-1-4 聆听要求

4. 转接电话。

根据客人要求, 按音乐键, 利用电话交换机接通所需转接的电话。

5. 致谢、挂机。

通话结束前致谢: “感谢您的来电, 再见!” 挂机。

操作说明:

1. 外线电话。问候+酒店名称+请问有什么可以帮您?
2. 内线电话。问候+客人姓名+部门+有什么可以帮您?
3. 酒店内部办公室电话。问候+部门+话务员姓名+有什么可以帮您?
4. 电话铃响 3 声或 10 秒内接听。
5. 对客服务时要面带微笑、声音柔和、吐字清晰。
6. 转接顺序: 先接外线、后内线、最后接饭店内部办公电话。
7. 挂机时确认客人挂机后才可挂机。

四、外线电话转接客人房间

1. 接听问候。如图 1-1-5 所示。



图 1-1-5 接听电话

2. 聆听要求。如图 1-1-6 所示。



图 1-1-6 聆听客人要求

3. 请来电者提供客人信息。如图 1-1-7 所示。



图 1-1-7 确认客人信息

4. 核对信息。如图 1-1-8 所示。



图 1-1-8 核对客人信息

5. 转接电话。如图 1-1-9 所示。



图 1-1-9 转接电话

6. 致谢、挂机。

操作说明：

1. 假若客人要求房号保密,如果有外线要找客人,则必须问清来电者姓名、单位,然后告诉客人,根据客人的要求决定是否转接电话。

2. 来电者打电话找总经理,则先了解来电者情况,及时联络总经理办公室,征求意见是否接听,如不方便接听,则委婉告诉来电者总经理不在,或请他留言。

任务实施

活动一：电话转接服务

训练要求：

1. 指导教师组织实训学生准备好所需要的相关实训物品。
2. 教师根据实训学生的人数把学生分成若干小组,每组确定一名负责人对小组进行管理。
3. 在实训过程中指导教师先进行示范操作并讲解相关的知识点和注意事项。
4. 学生分组进行实训操作,指导教师进行指导和纠正。

表 1-1-1 转接电话服务规范

序号	实训项目	问题思考	完成情况记录	时间
1	接听电话	(1)话务员应该在铃响几声之内接听电话? (2)话务员的规范接听语言是什么?		
2	聆听要求	话务员和客人之间不是面对面,为什么还要面带微笑?		
3	转接电话	(1)电话转接顺序是什么? (2)什么样的电话不予转接?		
4	致谢、挂机	挂机时确认客人挂机后才可挂机		

活动二:转接电话至客人房间

训练要求:

分组练习接听电话的基本礼仪,根据相关情景进行接听电话的分组训练。

1. 来电要求转接某住客房间时,怎么办?
2. 来电者提供的客人姓名与住店客人的姓名不相符,但坚持说有重要事情一定要找客人,这种情况怎么办?

任务评价

表 1-1-2 转接电话服务技能评价表

序号	内容	技能	评判结果			
			优	良	合格	不合格
1	接听并问候	内线、外线电话都及时准确地问候				
2	聆听要求	面带微笑,仔细聆听客人的要求				
3	转接电话	能按转接的顺序准确、迅速地转接电话,并处理好不同情况下的转接工作				
4	挂机	通话结束前致谢、挂机				

任务二 留言服务

任务目标

- 掌握电话留言服务的操作步骤,熟练使用酒店留言服务设备
- 能提供准确、规范的电话留言服务



图 1-2-1 电话留言

任务描述

留言服务是电话总机服务业务之一,其主要是为酒店内、外客人提供电话留言服务。如图 1-2-1 所示。话务员按接听留言、留言输入、留言办理、取消留言的程序做好留言服务。

任务分析

1. 留言服务主要接听留言、留言输入、开/关留言灯。
2. 通过总机服务模拟电话留言服务。
3. 注重保护客人隐私,遵循职业道德要求。

任务过程

一、留言服务

1. 接听留言。如图 1-2-2 所示。

(1)情况——因为占线、无人接听等原因暂时不能联系需要联系的人。

(2)记录——准确记录留言的内容及留言者的姓名、联系方式。如图 1-2-3 所示。



图 1-2-2 接听留言



图 1-2-3 记录留言