

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材

Q IANTING
FUWU GUANLI

前厅服务管理

主编◎刘江海



电子科技大学出版社

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材



前厅服务管理

主 编◎刘江海

副主编◎戈丽娟 刘 华 杨 城 孙莎莎
伊 芳 付 玲 王 进



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据
前厅服务管理 / 刘江海主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2013.7
21世纪高职高专规划教材 高等院校公共基础课程
“十二五”规划教材
ISBN 978-7-5647-1697-4
I. ①前… II. ①刘… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材②饭店—商业管理—高等职业教育—教材
IV. ①F719.2
中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第157016号

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材

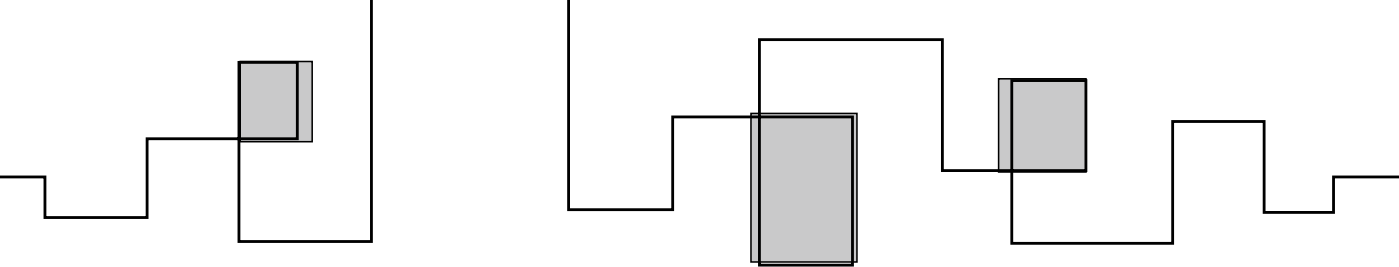
前厅服务管理

主编 刘江海

出版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段159号电子信息产业大厦 邮编: 610051)
策划编辑: 谢晓辉 李波翔
责任编辑: 杨仪玮
主 页: www.uestcp.com.cn
电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 北京市全海印刷厂
成品尺寸: 185mm×260mm 印张 10.5 字数 320 千字
版 次: 2013年7月第一版
印 次: 2013年7月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-5647-1697-4
定 价: 29.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。



前言



酒店业作为我国最早对外开放的行业，伴随着我国社会经济的快速发展，发生了翻天覆地的变化。消费者在接受服务的过程中逐渐成长、成熟起来，对酒店服务人员等的素养及其服务技能的要求也越来越高。如何培养出更多符合行业需求的高技能应用型人才和如何提供高质量的酒店服务，就成了我们职业教育工作者和酒店从业人员必须面对的问题。

在酒店业的蓬勃发展下，酒店管理专业已成为高职院校中普及性的专业。作为酒店管理专业核心专业课程的“前厅服务管理”按照高职教育培养应用型人才的要求，紧跟饭店业发展的需要，经过编者多年的建设与完善，已具有很好的规范性，并具有一定的指导性和实用性。为了适应和满足我国酒店职业教育日益发展的需要，我们依托校企合作建设的成果，结合当前行业动态，组织编写了《前厅服务管理》。

本教材采用模块式编排，任务驱动式渐进，一共四个模块十四个任务点，分别对前厅部及相关基础知识，前厅客房销售中的预订及前台接待，前厅服务中的礼宾服务、大堂副理服务、前台收银服务及其他相关服务，前厅管理中的组织管理、信息管理及服务质量管理等方面进行了全面系统的阐述。全书精练简洁、创新务实、编排完整。每个模块配有知识点、技能点、实训点、学习方法、案例导入与评析，在模块之后还配有自测实训、思考题和案例分析。

本教材的主要特点是：

(1) 体例新颖。全书在结构编排上采用模块式，内容上紧密联系行业工作实际，并将最新的理念和研究成果导入教材之中。

(2) 内容实用。全书编写充分考虑行业人才培养的技能操作要求，细化技能环节，突出操作模块，使学生在在学习过程中能更直观、形象地掌握相关前厅服务及管理技能。模块内容突出了学生职业技能和素养的培养，同时也注意了相关职业资格与证书的考核要求，并将相关内容融入到了教材之中。

(4) 导向鲜明。全书共四个模块，每个模块中又分为若干个任务点，并辅以知识点、技能点、实训点、学习方法、案例导入与评析。在模块之后还配有自测实训、思考题和案例分析，学生在课前、课后也能很好地实现自我学习。

本教材由江西青年职业学院刘江海担任主编，负责编制全书的基本框架和模块，并确定基本内容。由江西青年职业学院戈丽娟、刘华、杨城、孙莎莎编写模块一至模块三，由信阳职业技术学院伊芳、付玲编写模块四，由黄河水利职业技术学院王进编写 A\B\C\D 及统稿。本书在编写的过程中，参阅了大量的书籍和网站，并征求了酒店业相关人员的意见和建议，在此对所有直接或间接地给予我们帮助的人员表达深深的谢意。

由于受编者的学识和时间所限，书中难免有疏漏之处，恳请广大读者批评指正，我们期盼在今后的教学中进一步改进，使之日臻完善。联系方式: michaelliul98207@163.com。

编 者

2013 年 6 月

contents

目录



模块一 前厅基础知识

任务一、前厅部的地位、作用、任务及业务特点	2
一、前厅部在饭店中的地位与作用	3
二、前厅部的工作任务	4
三、前厅部的业务特点	5
任务二、前厅对客服服务的流程	6
一、对客服服务工作阶段	6
二、对客服服务全过程各个阶段的主要工作	6
任务三、前厅的功能布局与设计	7
一、前厅的空间布局	8
二、总服务台的设计	9
三、前厅部的设备及其功能	9
四、前厅氛围设计	10
任务四、前厅对服务员的素质要求	11
一、职业道德要求	11
二、职业礼仪要求	12
三、职业能力要求	13



模块二 客房销售

任务一、客房销售基础知识	20
一、床的种类	20

二、客房的种类	21
三、房态	23
四、房价的种类	25
五、客房计价方式	26
六、客房销售的艺术与技巧	26
任务二、客房预订	27
一、客房预订目的	27
二、客房预订作用	28
三、客房预订的渠道	28
四、订房方式	29
五、预订种类	30
六、客房预定的程序	32
七、预定信息管理	34
八、超额预订的处理	35
任务三、前台接待	37
一、办理入住登记手续的目的	37
二、办理入住登记手续所需的表格	38
三、排房技巧	39
四、入住接待的程序	41
五、商务楼层的接待	48
六、接待处常见问题的处理	50



模块三 前厅服务

任务一、礼宾服务	62
一、店外迎送服务	63
二、店内迎送服务	64
三、行李服务	66
四、金钥匙服务	72
任务二、大堂副理服务	76
一、大堂副理	76
二、大堂副理工作职责	76
三、大堂副理的工作程序	77
四、投诉处理	78

任务三、前台收银	80
一、客账管理的要求	81
二、客账控制流程	82
三、离店结账服务	89
四、外币兑换服务	93
五、贵重物品的寄存与保管	97
任务四、前厅其他相关服务	98
一、问讯服务	98
二、电话总机服务	104
三、商务中心服务	108



模块四 前厅管理

任务一、前厅组织管理	118
一、前厅组织管理	119
二、前厅部主要岗位的岗位职责	121
任务二、前厅信息管理	130
一、信息沟通的含义及沟通的步骤	130
二、前厅信息管理的主要内容	131
三、前厅信息管理的基本要求	131
四、前厅信息沟通的方法	132
五、前厅部内部的信息沟通	132
六、前厅与其他部门及客人的信息沟通	135
七、客史档案管理	137
任务三、前厅服务质量管理	139
一、前厅服务质量	140
二、前厅服务质量分析	142
三、前厅服务质量控制	142
附录	147
参考文献	156

模块一

前厅基础知识

知识点

前厅部的地位、作用、任务及业务特点；前厅对客服务的流程；前厅的功能布局与设计；前厅服务员的素质要求。

技能点

对客服务工作；大堂设计；服务意识，语言及形体礼仪。

实训点

参观当地高星级酒店大堂；站姿及形体训练；微笑练习。

学习方法

课前预习 + 教师讲解 + 课堂发言 + 观看视频 + 实地参观 + 小组讨论 + 教师点评

任务推进

【案例导入】

某大酒店客房部服务员小郑和往日一样，整理完工作车，便开始了一天的工作。小郑根据房态来到 905 房间打扫卫生，做床的时候，听到走廊内有人叫服务员。她便立即放下手中的工作，快步走出房间。

906 房门口站着一位先生，手里拎着很多东西。小郑微笑着迎上去问候客人并询问有什么事需要帮助。

站在 906 房门口的先生说，他的一位朋友住在 906，早上打电话给他，让他把东西送过来，

并在这里等朋友回来。

“先生，请问您朋友贵姓？”小郑微笑着问客人。“怎么，不信任我？”客人用质疑的语气反问小郑，并把手里提的东西往地毯上一放，从上衣口袋里掏出他的证件，伸到小郑面前，是警官证。小郑明白客人误解了自己的意思，但还是有礼貌地对客人笑着说：“先生，您误会了，首先，我对您是肯定的信任，但是您的朋友住我们的酒店，这个房间目前的所有权归他，如果不经他本人同意，我们是无权为任何人开门的。您想，如果这个房间是您的，而在您不在的情况下，我们服务员……”客人听完小郑的一席话后，脸上流露出了温和的笑容。他拿起手机拨通了朋友的电话，讲明情况，并把电话递给了小郑。客人在电话里说：“小姐，谢谢你，我是906房间的客人，叫××，麻烦你把房间门打开，让我的朋友进去，我马上就回来，谢谢。”挂断电话后，小郑对访客说：“先生，对不起，请稍等，我去拿钥匙。”小郑借机打电话到总台，对906房间的情况再次进行了确认，并在最短的时间内来到了客人面前打开房门，帮客人把东西提进房间。放好东西后，小郑礼貌地为客人沏了一杯茶，放到客人面前。来访的先生微笑着对他说：“小姐，你这样对工作认真负责的态度，我的朋友在这里住，还有什么不放心、不满意的？谢谢你。”小郑听到客人的赞赏，心里感到十分高兴，并对客人说：“应该谢的是您，感谢您对我们工作的支持和理解，耽误了您这么长的时间，实在抱歉。您先休息一下，喝点茶水，如有什么事情，可以拨打电话8686，我们随时为您提供服务。”说完之后，小郑便退出房间，并帮客人带好房门，继续干自己的工作。

【评析】

1. 这是一个语言技巧服务的典型案例，展现了语言艺术的重要性。
2. 在案例中，访客在小郑的耐心解释下，由不高兴到认可，再到最后的赞扬，说明小郑恰如其分地做到言之有“礼”、言之有“理”的语言艺术！
3. 楼层服务人员，在某种程度上担负着客人安全保卫的职责，小郑在安全方面有着极高的警惕性，在对客服务过程中很好地做到了这一点。
4. 在通过访客电话确认之后，小郑没有拿出钥匙给客人开门，而是礼貌地让客人稍等，并在最短时间与总台联系，再次对906房情况进行确认，把工作做到最细处，不忽视每一个细节。

【启示】

“让客人满意”是我们服务的宗旨。按规范化的标准程序达到客人最终的满意，就需要我们达到像小郑那样的境界。

任务一、前厅部的地位、作用、任务及业务特点

饭店前厅，是客人接触饭店的第一场所，它主要由饭店大门、总服务台、大堂及其缓冲地带等空间组成。饭店前厅部是饭店的主要业务部门之一，是负责推销酒店产品与服务，组织接待工作、业务调度等服务的综合性对客服务部门。其主要职责是推销及出售饭店产品，完成客



人入住和退房工作，调度饭店业务，并通过组织接待实施一系列对客服务，如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。

一、前厅部在饭店中的地位与作用

前厅部担负着销售客房及向顾客推销饭店其他产品的重任，同时，前厅部还实施一系列的对客服务，起到饭店业务调度的作用。因此，前厅部不论是在饭店管理人员眼中，还是在顾客的心目中，都具有举足轻重的地位。

（一）前厅部是饭店的形象代表

前厅，是顾客接触饭店的第一场所。准备来饭店住宿的客人，订房时首先接触的是前厅的订房部；来饭店住宿的客人，首先接触的是前厅或其派出的服务，如饭店代表的接车或接机服务、前厅的迎接服务、前厅的氛围等；社会公众要了解饭店，首先接触的往往也是饭店的前厅。

前厅，是饭店服务的第一个环节，是客人和社会公众认识饭店的第一印象。前厅员工的形象及服务态度、前厅设施的豪华程度、前厅氛围的舒适等都构成了第一印象的主要内容。第一印象的好坏，都将会影响到客人对饭店其他产品及服务的评价。

前厅，还是客人认识饭店的最后印象。客人享受到的退房服务、欢送服务、出租车服务等都是由前厅提供的。客人对前厅的最后印象，会影响到客人是否会成为回头客。

前厅的管理和服务，从一个侧面反映了饭店的管理水平和服务水平。前厅员工整洁、大方的仪容仪表、规范的仪态、礼貌的语言、彬彬有礼的服务态度、娴熟的服务技巧，都将因给客人留下美好印象而起到非常重要的作用。

（二）前厅部是饭店的代言人

办理入住登记手续住下来后，客人在居留期间如果有委托代办事项，如有关饭店、城市信息的咨询，日常生活中遇到的困难等，大都会找前厅部的员工帮助解决；客人对饭店提供的服务如果不满意，也会找前厅部投诉。在客人的心目中，前厅部是饭店管理层的代表。因此，前厅部员工要竭尽全力帮助客人，为客人提供优质服务，同时注意语言准确性和分寸的掌握，把握好对客服务规范。

（三）前厅部是饭店产品的销售窗口

客房出租率和平均房租，是衡量前厅部工作的两个重要经济指标。前厅部除主要负责客房的销售外，还要承担向客人宣传推销饭店其他服务设施的任务。前厅部一方面通过客房预订、入住登记达到销售目的，另一方面通过回答客人问讯和征求客人意见来达到推销和扩大销售目的。此外，前厅部还配合饭店营销部门与客源市场、旅行社、订房机构等保持经常的密切联系，随时把握市场脉搏。

（四）前厅部是饭店的业务调度中心

前厅部通过接受客人预订和办理入住登记手续来了解客人需要，然后将客人订房信息和客到消息通知管家部（客房部）、餐饮部等相关部门，统筹调度部门间的对客服务工作，避免工作脱节。

（五）前厅部是饭店的信息中心

一方面，前厅部产生和处理大量的信息，如订房记录、住客资料、房间使用状态、客人账单记录、住客历史摘要等，以了解住客食宿循环情况；另一方面，饭店其他部门将与对客服务有关的信息尽快反映到前厅部，以便前厅部在服务统筹和协调中起到高瞻远瞩的作用；同时，

前厅部在掌握饭店基本情况的基础上,在回答客人咨询和推荐产品时,将饭店的其他设施、服务项目等向客人传达。前厅部是饭店主要的业务部门,并且它也是饭店的档案中心,是客人与饭店沟通的桥梁,在饭店中有着重要的地位。

小案例

南京某饭店大堂,两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂倪副理立即起身,面带微笑地以敬语问候,让座后两位客人忧虑地讲述起他们心中的苦闷:“我们从英国来,在这儿负责一项工程,大约要三个月,可是离开了翻译我们就成了‘失语者’,有什么方法能让我们尽快解除这种陌生感?”小倪微笑地用英语答道:“感谢两位先生光临我店,使大厅蓬壁生辉。这座历史悠久的都市也同样欢迎两位先生的光临,你们在街头散步的英国绅士风度也一定会博得市民的赞赏。”熟练的英语所表达的亲切的情谊,一下子拉近了彼此间的距离,气氛变得活跃起来。于是外宾更加广泛地询问了当地的生活环境、城市景观和风土人情。从长江大桥到六朝古迹,从秦淮风情到地方风味,小倪无不一一细说。外宾中的一位马斯先生还兴致勃勃地谈道:“早就听说中国的生肖十分有趣,我是1921年8月4日出生的,参加过二次大战,大难不死,一定是命中属相助佑。”说者无心,听者有意,两天之后就是8月4日,谈话结束之后,倪副理立即在备忘录上做好记录。8月4日那天一早,小倪就买了鲜花,并代表饭店在早就预备好的生日卡上填好英语贺词,请服务员将鲜花和生日贺卡送到马斯先生的房间。马斯先生从珍贵的生日贺礼中获得了意外的惊喜,激动不已,连声答道:“谢谢,谢谢贵店对我的关心,我深深体会到这贺卡和鲜花之中隐含着许多难以用语言表达的情意。我们在南京逗留期间再也不会感到寂寞了。”

【评析】

前厅部员工善于捕捉客人的有关信息,富有职业敏感,设身处地的仔细揣摩客人的心理状态,把客人当做真正的上帝,给客人留下美好而深刻印象的同时,既体现了服务人员爱岗敬业的优秀职业素质,也为饭店树立了良好的形象。

二、前厅部的工作任务

前厅部的主要工作目标,是尽最大可能推销饭店客房和其他产品,并协调饭店各部门对客服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。其具体职能如下:

(一) 销售客房

销售客房,是前厅部的主要任务。客房营业收入是饭店主要的经济来源,饭店常以客房销售数量及其平均房价来衡量前厅部员工的工作绩效。前厅部要开展市场调研,把握市场脉搏,协调营销部进行饭店产品(客房产品)市场营销组合,提高客房的竞争力;要开拓多种渠道接受客房预订业务;还要向未预订而直接抵店的散客推荐客房,确定房价,分配客房,办理入住登记手续。

(二) 建立客账

为了方便住店客人,饭店为客人提供最终一次性结账服务,但客人办理入住登记手续时,需缴纳一定数量的预付金,或刷信用卡表明愿意用信用卡支付账单(不用交押金的客人除外)。前厅部为住店客人分别设立账户,在客人住宿期间,接受各营业部转来的客账资料并及时登账;要保持最准确的账单资料;监督宾客信用情况,完成每日审核工作;为离店客人办理结账、转账及收款事项。

(三) 控制客房状态

客房状态,即房态(room status)。前厅部销售客房的前提条件就是要有准确的房态资料。



房态资料来源大致有两处：一是管家部（客房部）送来的楼层房态表，二是前厅部持有的房态资料。前厅部员工将两种房态资料进行核对，看是否有出入，以确保房态的准确。

（四）提供前厅服务

前厅部除了承接客房预订、办理入住登记手续外，还必须准确及时地为客人提供邮件、问讯、留言、电话、钥匙、商务、退房结账、行李及委托代办等系列服务。

（五）协调对客服务

饭店一切工作的中心就是满足客人的需要。前厅部将通过客房销售活动（如承接客房预订、办理入住登记手续等）时所掌握的客源市场预测、客房预订及客到情况等及时通知相关部门，使之能有计划地安排好各自的对客服务工作，并及时地给予配合。前厅部利用其饭店代言人的角色来处理对客关系，一方面将住店客人的要求传递给有关部门，另一方面将客人的投诉意见及时反馈给相关部门，并检查监督落实情况，以保证饭店的服务效率和质量。

调度饭店业务是现代饭店前厅部的一个重要功能。现代饭店既有分工，又有协作，是相互联系、互为条件的有机整体。饭店服务质量的好坏直接影响宾客的满意程度，而宾客的满意程度是对饭店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和。在对客服务的全过程中，任何一个环节出现差错，都会影响到服务质量，影响到饭店的整体声誉。所以，现代饭店要强调统一协调的对客服务，要使分工的各个方面都能有效地运转，都能充分地发挥作用。前厅部作为饭店的“神经中枢”，承担着对饭店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。

（六）统计报表与预测报表

前厅部应随时保持完整、准确的资料，并对各项资料进行记录、统计、分析、预测，分派给相关部门，并呈送上级。

（七）建立客史档案

住客历史档案（guest history），是以客人第一次入住时登记表格内的内容和客人的特殊需要为主要依据建立起来的，以后客人每次入住的情况都将会作为资料列入住客历史档案内。建立住客历史档案的目的是为了提供针对性服务，以及作为饭店开展营销活动的依据，如住房奖励计划的实施等。

三、前厅部的业务特点

（一）业务涉及面广，专业技术性强

前厅部是对客服务的一线部门，是客人首先接触的部门。它主要的职能是销售客房，包括客房预订、推销及销售，办理入住登记手续等。同时还要为客人提供问讯、电话转接、行李、退房结账、传真翻译等服务。由于前厅部在饭店中起到一个协调各部门工作的作用，因此，前厅部必须与饭店内相关部门进行积极的沟通与联络。为了把握市场，前厅部有必要与饭店外有关方面进行接洽。前厅部的这些工作各有各的性质和管理方法，专业性强，这就对前厅从业人员提出了较高的要求。

（二）遵循程序服务，政策性强

前厅部是饭店的代言人，在对客服务时既要维护饭店利益，又要让客人满意，同时尽量不让客人抓到服务把柄。因为在涉及饭店的经营方针等政策性问题时，稍有疏忽就可能造成失误，因此，前厅部员工必须熟悉并掌握饭店对客服务中的各项政策，遵循拟定的程序，展开服务工作。



（三）信息量多，变化快，要求高效运转

前厅部是饭店的信息中心，每天都要产生和处理大量的信息。其信息传递的效率在很大程度上会影响到相关部门对客服服务的节奏。又由于客人的随机性强，导致信息变化大，时效性强，这就要求员工必须要有较强的时间观念，同时掌握前厅部内外信息沟通网络。

（四）出售劳务为主，对人员素质要求高

前厅部向客人提供的服务与其他部门不尽相同，它是以提供无形的服务（即劳务）为主。前厅部是客人对饭店产生“第一印象”的地方，这个“第一印象”的好坏取决于员工的素质，以及其工作的主动性和创造性。饭店人事部门必须挑选素质好的员工从事前厅部服务工作。

（五）业务内容和处理方式的安全性

一方面，前厅的设置必须确保收银处的安全，预防有害饭店现金和账务活动的事情发生；另一方面，前厅的要能够为客人保密，不能让客人轻易得知其他客人的情况。

任务二、前厅对客服服务的流程

前厅部服务岗位的设置、服务程序的设计及运作，在很大程度上取决于客人在饭店的活动周期及客人在不周期和不同阶段的需求。



一、对客服服务工作阶段

前厅对客服服务是一个完整的、循环的过程。大致可分为五个阶段，即：

宾客抵店前（Pre-arrival）

宾客抵店时（Arrival）

宾客住宿期间（Occupancy）

宾客离店时（Departure）

宾客离店后（After leaving）



二、对客服服务全过程各个阶段的主要工作

（一）宾客抵店前

对饭店来说，宾客抵店前这个阶段亦称客房产品售前阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有：

1. 承接客人各种渠道的订房要求，保存好订房资料。
2. 向相关部门传递宾客预订信息，督促各部门做好宾客抵店前的准备工作。

（二）宾客抵店时

对饭店来说，宾客抵店时这个阶段亦称客房产品消费开始阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有：

1. 门卫及门童在车门、店门前迎接客人。
2. 行李员为客人提供行李入店服务。
3. 接待员迎接客人，了解客人有无预订。
4. 对未预订客房的客人，接待员推销客房。



5. 分配房间（团体客人提前排房）。
6. 接待员为客人办理入住登记手续，并分发钥匙及房卡。
7. 行李员带客人进房，介绍房间设备。礼宾部为客人提供行李寄存服务。
8. 接待员把客人到达信息通知相关部门。
9. 接待员变更房态记录，保持房态正确。

（三）宾客住宿期间

对饭店来说，宾客住宿期间这个阶段亦称客房产品消费进行阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有：

1. 总机为客人提供电话转接服务。
2. 问讯处为客人提供问讯、留言服务及邮件服务。
3. 接待员负责处理客人换房、核对房态等日常服务。
4. 前厅收银员为客人提供贵重物品寄存、各项账目入账、账目查询、外币兑换等服务及完成催收应收款等工作。
5. 提供委托代办服务，如订票、邮寄等。
6. 接待处负责协调各部门的对客服务过程。
7. 商务中心为客人提供各项商务服务。
8. 大堂副理处理客人的各种投诉。

（四）宾客离店时

对饭店来说，宾客离店这个阶段亦称客房产品消费结束阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有：

1. 为客人办理退房结账手续，处理客人提前或延期离店的要求。
2. 送客人行李出店。
3. 店门、车门前送别客人。
4. 将客人离店信息通知相关部门。
5. 更改房态并保持房态正确。
6. 收银员完成对营业收入的夜间审核等工作。

（五）宾客离店后

1. 饭店代表到机场、码头、车站等处送别客人。
2. 各项资料整理存档，填写、整理客史档案卡（或输入电脑）。
3. 保存有关客人消费爱好的所有资料。
4. 收回宾客意见表，汇总投诉及其他意见，分析整理后反映到相关部门。

任务三、前厅的功能布局与设计

前厅是客人接触饭店的第一个地方。在这里，饭店迎接客人的到来，客人获得了对饭店的第一印象；同样在这里，饭店为客人办理离店手续，留下最后印象。前厅服务员的素质、服务效率和服务效果会直接影响客人对饭店管理水平的评价，前厅的氛围往往也会直接影响客人的下榻心理以及对饭店服务的总体评价。同时，由于前厅许多场所对外开放，前厅的氛围势必将影响到社会公众对饭店的评价，因此，饭店必须做好前厅的装饰布局及氛围设计工作。

一、前厅的空间布局

前厅的空间我们大致可分为以下五个方面:

饭店大门空间;

总服务台空间;

大堂空间;

大堂副理台空间;

配套设施空间。

(一) 饭店大门空间

饭店大门,通常由正门和边门组成。大门的外观应富有吸引力。饭店正门是客人的主要通道口。大门外通常有台阶、回车线和残疾人轮椅车道。正门的华盖要华丽、美观,同时要能体现饭店的档次和星级。边门分两种,一是饭店员工通道门,二是团体客人及其行李的出入口。

饭店正门通常是由两层门及其中间的缓冲地带构成。正门如此设计的目的是为了隔绝喧闹、恒温和防尘。饭店正门的第一层门最好为感应门,通常有旋转门和敞门形式。门口应铺蹭脚垫,方便客人进入饭店前擦净鞋底,同时在门口设有伞架,以便客人存放雨伞。现在一些饭店还在门口配置了雨伞打包机,以便雨伞在饭店内携带而不致弄湿地面。饭店正门多为玻璃门。玻璃门一定要牢固,同时在玻璃上设置一些醒目的标识以防客人撞着玻璃。标识通常为饭店的中英文字、饭店的店徽及星级标志等。缓冲地带在饭店里是一个比较重要的空间,它起到隔离带的作用,把店外的喧嚣声挡在大堂外面,保持大堂的宁静和高贵。通常,饭店的礼宾部柜台设立在此。饭店正门的第二层门应为推拉门,由专门的门童负责开门。

酒店的大门前,应有供客人上下车的空间及回车道、停车场,使客人进出方便、安全。正门外还应留有足够的空间,以暂时摆放进出店团队客人的行李。有些酒店正门前还设计了小花园和喷泉,以给客人留下良好的第一印象。正门前台阶旁还应设立专供残疾客人轮椅出入店的坡道,以方便残疾客人出入店。通常在大门口还铺设一块地毯,供客人擦干净鞋底后进入前厅,以维持前厅的整洁,防止湿鞋带入前厅的水珠滑倒客人。边门旁应设置伞架,供客人存放雨伞。酒店大门外的空地,通常应设置旗杆。一般设置三根,分别用来挂店旗,国旗和在酒店下榻的各国国家元首所在国的国旗。

(二) 总服务台空间

总服务台的具体位置,取决于饭店建筑物的正门和电梯的位置。总服务台的设置,既要能察看到整个大堂、正门,又要能看到电梯。一般来说,饭店的职能部门都设在总服务台内,以减少客人来回走动的次数,但可能出现客人拥挤场面。饭店为了避免这种情况,将一些职能部门独立出来,择地另设,如礼宾部和团体接待处等。

(三) 大堂空间

大堂空间,是指前厅内的免费公共活动区域,通常由公共活动区域空间和休息阅览区域空间构成。饭店在大堂内常摆设一些镇店之宝,或花木、假山、喷水池、瀑布等,以体现饭店的特色。休息阅览区,一般由沙发、茶几、台灯和阅读架组成。我国《旅游涉外饭店星级的划分评定标准》中,对客人的休息场所都有特别的规定。但饭店在执行的过程中会发现,一些非饭



店的客人，如当地居民占用这些休息坐椅的情况较多，而饭店真正的客人却没有使用到。一些饭店为了限制当地居民使用休息坐椅，便将其与咖啡厅、酒吧或茶座结合在了一起，也就是说不存在免费的休息座。这种做法虽然提高了经济效益，但却给客人带来了不便。

（四）大堂副理台空间

大堂副理台位于饭店大堂一角，设施有大堂副理台、椅、客人坐椅。饭店通常在大堂副理台、椅下铺上一块地毯，以突出这个大堂副理台空间。

（五）配套设施空间

前厅内配套设施空间，主要包括公共洗手间、电话间及银行、邮局在饭店内的营业点。饭店大堂内的公共洗手间设备档次高，卫生要求严格，要宽敞，各种用品如手纸、面巾纸、香皂、干手器、小毛巾、擦鞋机等要齐全，并要求设残疾人专用厕位。大堂内设有电话间以方便客人，通常由一部店内电话和一部市内免费电话组成。由于市内电话费用是一笔较大的开支，一些饭店将市内免费直拨电话改为磁卡、卡或投币电话，以减少成本支出。饭店是一个小型的社会，还可邀请银行、邮局在饭店大堂内开设分支机构，以方便住客。但这些机构的布局、装潢要符合饭店的整体风格，其员工素质应尽量达到饭店前厅部员工的水平。

二、总服务台的设计

（一）柜台形状

总服务台的柜台形状大致可设计为直线形、折线形、圆形、半圆形及椭圆形等。通常，直线形和折线形柜台，可增加对客服务的面积和柜台长度，因而使用效率较高；圆形、半圆形及椭圆形的柜台，较具浪漫情调。饭店应根据具体情况进行设计。

（二）柜台的尺寸

总服务台柜台的尺寸，应根据饭店的等级、客房数量、饭店工作需要及前厅的面积而定。

柜台的高度：供客人使用的柜台高度约为 120 厘米，供员工使用的柜台高度为 85 厘米。

柜台的宽度：供客人使用的柜台宽度约为 45 厘米，供员工使用的柜台宽度约为 60 厘米。

（三）总服务台的分区

1. 接待处，又称入住登记处，应设在总服务台最显眼的位置。因为接待入住登记、推销客房产品是前厅部最主要的工作，所以接待处占总服务台空间较多。

2. 前厅收银处，应设在与接待处相邻，较为安静、安全的位置。

3. 问讯处，亦应与接待处相邻，但占用柜台较收银处少。

4. 订房部，通常设在前厅部后台办公区域，不占总服务台柜台。

5. 礼宾部，应与总服务台分开，在饭店正门口另设柜台。

6. 团体接待处，通常设置在饭店边门的入口处。

饭店应采取一定的方式，将总服务台分成若干个功能区，并在各功能区上方标上相应职能部门名称。

三、前厅部的设备及其功能

为保证前厅部职能的正常实施，前厅部必须配置能提供房态、住客、账单等信息资料的设备。包括：

1. 钥匙及信件留言架。这是一种多格子的木架，每个格子代表一个房间，格子上方标有