



饭店前厅服务 与管理 (双语版)

Fandian Qianting Fuwu Yu Guanli

主 编 王 华 苟雪芽 宋彦华
副主编 韩 斌 葛静宜 吴艾嘉 罗艳蓓 欧阳佳佳
主 审 王庆春



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



饭店前厅服务与管理

主 编	王 华	苟雪芽	宋彦华
副主编	韩 斌	葛静宜	吴艾嘉
	罗艳蓓	欧阳佳佳	
主 审	王庆春		

重庆大学出版社

内容提要

本书借鉴了众多专家学者关于饭店前厅服务与管理的最新研究成果,同时对我国饭店行业进行了比较深入的实地考察,以让学生们能够及时了解和掌握饭店前厅部目前经营和管理状况,学习到饭店前厅服务与管理的最新知识。

本书力求理论精当、简明扼要、深入浅出、通俗易懂、语言简练、突出应用,强调理论性、实用性和操作性相结合的原则,通过明确职业能力目标、任务设定、情景对话编排、章节知识体系罗列、部门专业词汇、短语、常用句型汇编及相关知识库等形式,引导学生对本章的重点、难点等内容进行分析、讨论和模拟训练;每章结束后针对本章重点内容精心设计了本章概念、同步测试、综合实训、学习评价等项目,以帮助学生掌握较多的饭店前厅服务与管理的实际经营和管理技巧。

本书是一部以培养高职高专学生实际经营和管理能力、技巧为目的的饭店前厅服务与管理专业教材,亦是饭店从业人员的学习培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅服务与管理/王华,苟雪芽,宋彦华主编。

—重庆:重庆大学出版社,2016.3

ISBN 978-7-5624-9613-7

I. ①饭… II. ①王… ②宋… ③苟… 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(2016)第 008137 号

饭店前厅服务与管理

主 编 王 华 苟雪芽 宋彦华

副主编 韩 斌 葛静宜 吴艾嘉

罗艳蓉 欧阳佳佳

策划编辑:顾丽萍

责任编辑:杨 敬 许红梅 版式设计:顾丽萍

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023)88617190 88617185(中小学)

传真:(023)88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆金润印务有限公司

*

开本:720×960 1/16 印张:11.5 字数:206 千

2016 年 3 月第 1 版 2016 年 3 月第 1 次印刷

印数:1—2 000

ISBN 978-7-5624-9613-7 定价:25.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

前言

为了适应高职高专旅游管理等相关专业的教学改革需要,我们组织了一批长期从事高职高专旅游专业教学和实践的教师、旅游业界专家,他们在深入调查饭店前厅部目前经营和管理状况及其所面临问题的基础上,把自身的实践经历和教学经历融合起来,编写了这本实用性强、通俗易懂的高职高专旅游管理专业的教材。

本书是根据我国高等职业教育发展的特点而编写的,以培养高职高专学生动手能力和实际经营管理能力为目的,强调应用性、可操作性和实战性。因此,编写中,我们在突出饭店前厅服务与管理的基本知识和基本方法的基础上,更强调基础理论的应用性、基本技能的可操作性和实战性教学。阐述了饭店前厅部各岗位经营和管理实务。

本书在结构选择、内容安排等方面也做了大胆的改革。各章前面有职业能力目标、章节知识体系罗列,结合内容配有任务设定、情景对话编排、部门专业词汇、短语、常用句型汇编及相关知识库,章后有本章概念、同步测试、综合实训、学习评价,以帮助学生在学习理论知识的同时,获取较多的饭店前厅部实际经营和管理的技巧。

本书主要适用于高等职业教育旅游管理专业的学生,也可以作为其他类型旅游专业大专生的教学用书及饭店从业人员的培训教材。

编写中参考了许多专家学者的大量研究成果,并将个别酒店预订网站的信息作为案例编入教材中,极大地丰富了本书的内容,在此向有关作者一并表示感谢。

本书由昆明冶金高等专科学校王华老师、宋彦华老师与



北京航空航天大学北海分校的苟雪芽老师主持编写,昆明冶金高等专科学校王庆春老师担任主审,韩斌、葛静宜、吴艾嘉、罗艳蓓、欧阳佳佳任副主编,参编人员有杨莉惠、童晓茜、孙云帆、毛晓凰、贾云辉、张晟宇、张翠莲。

由于编者水平和能力所限,书中不足和疏漏在所难免,真诚地希望各位同行专家、教师和广大读者不吝批评指正。

编 者

2016年1月



目 录

CONTENTS

第1章 前厅部概述

Chapter 1 Summary of the Front Office 1

第1单元 前厅部的地位、作用及主要任务

Unit 1 The status and role of the front office and its main tasks 6

第2单元 前厅部的组织机构

Unit 2 Organization of the Front Office 9

第3单元 前厅部员工仪容仪表与礼貌礼节

Unit 3 Appearance and Courtesy of the Front Office staff 17

第2章 预订部

Chapter 2 Room Reservation 25

第1单元 预订的方式与种类

Unit 1 Method and Type of Reservation 29

第2单元 预订服务

Unit 2 Making Room Reservation 37

第3章 礼宾部

Chapter 3 Concierge 50



第1单元 门童	
Unit 1 Doorman	55
第2单元 行李员	
Unit 2 Bellboy	60
第3单元 其他礼宾服务	
Unit 3 Other Concierge Service	81
第4章 前台	
Chapter 4 Reception	89
第1单元 前台员工工作流程	
Unit 1 Working Procedure of the Receptionist ...	94
第2单元 入住登记	
Unit 2 Check-in	96
第3单元 换房与更改离店日期	
Unit 3 Changing the Room and Check-out Date	108
第4单元 结账服务	
Unit 4 Check-out	112
第5单元 外币兑换服务	
Unit 5 Foreign Currency Exchange	117
第5章 大堂副理	
Chapter 5 Assistant Manager	126
第1单元 大堂副理的素质要求与岗位职责	
Unit 1 Quality Requirements and Job Responsibilities of Assistant Managers	129
第2单元 大堂副理工作规程	
Unit 2 Service Regulation of Assistant Managers	133



第6章 总机服务

Chapter 6 Operator 144

第1单元 话务员岗位职责与素质要求

Unit 1 Operator's Responsibility and Quality 148

第2单元 总机服务项目及工作程序

Unit 2 Operator Service Item and Procedure 149

第7章 商务中心

Chapter 7 Business Center 158

第1单元 商务中心员工的岗位职责与 素质要求

Unit 1 Job Responsibilities and Quality Requirements of the Business Center 162

第2单元 商务中心工作程序及要求

Unit 2 Service Procedure and Requirement of the Business Center 163

参考文献 176

第1章 前厅部概述

Chapter 1 Summary of the Front Office

【职业能力目标】

专业能力

- ★ 注意使用礼貌用语。

Pay more attention to the use of polite language.

- ★ 回答客人问询与介绍酒店设施。

Deal with guest enquiries and introduce facilities.

- ★ 工作中注意仪容仪表。

Ensure that our staff always maintains a good appearance during work.

职业核心能力

- ★ 具备与客人进行口头交流的能力。

Possess the ability of oral communication with guests.

- ★ 具备与酒店其他部门沟通的能力。

Possess the ability of communication with the other departments of the hotel.

前厅部又称为总服务台或大堂部,负责推销酒店的产品与服务,为客人提供订房、登记、问讯、电话、订票、行李以及退房等一系列服务。酒店前厅部不仅是酒店的“橱窗”,而且也是酒店的“神经中枢”,前台的服务效率及质量代表酒店的整体水平。

The Front Office of a hotel can also be named general service office or lobby, which is in charge of the sales and promotion of hotel service. Many services are provided in the front office, such as room reservation, registering, enquiring, telephoning, ticketing, luggage, and checking out. The Front Office of a hotel is not only its “shop window” but also its “nerve center”. The efficiency and quality of



front office service represents the overall hotel service standard.

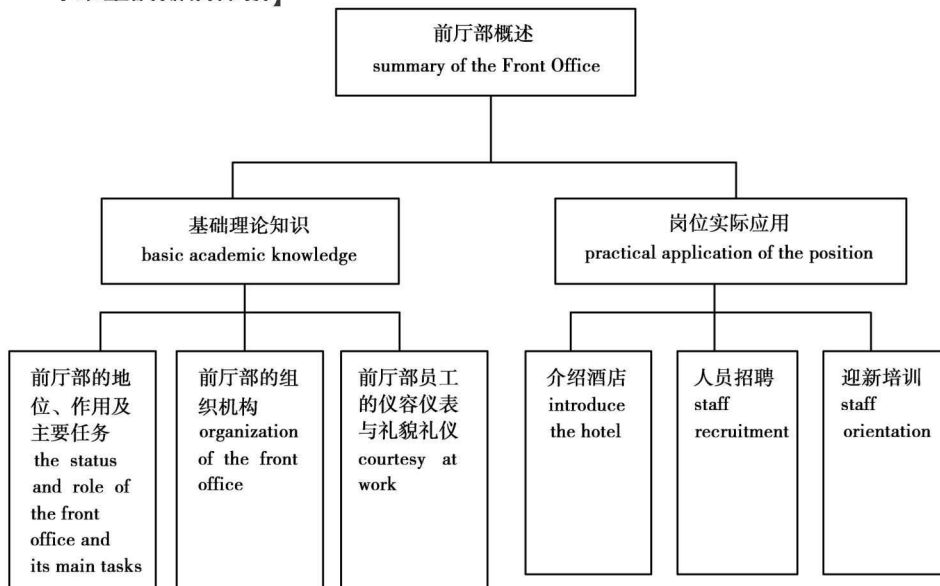
酒店大堂是前厅的一部分。大堂是客人办理住宿登记手续、休息、会客、结账的地方,前台也提供客人入住、入账、外币兑换等服务。大堂是客人进店后首先接触的公共场所。

The hotel lobby is one department of the Front Office. Lobby is the place where customers register, rest, have meeting and check-out, and it is the place where customers check in, account, enquire and exchange foreign currency. Lobby is the public place which guests contact at first after they get into the hotel.

一般而言,酒店前厅部员工分成经理、主管、领班、接待员四个层次。酒店前厅部的员工必须有良好的仪容仪表,机智灵活,彬彬有礼,有较强的应变能力、工作有效率及责任感,具备较高的语言表达能力,酒店员工应当铭记,只有使客人对这个“家外之家”的服务倍加满意,酒店才会有更好的经济效益。

Usually, there are division manager, supervisor, captain and attendant in the Front Office of a hotel. The Front Office staff must have a neat and smart appearance, good manners, adaptability, efficiency, the sense of duty and a knowledge of languages. All staff ought to remember that the hotel will enjoy greater financial success only when guests receive service from the “home away from home” with greater satisfaction.

【本章的知识体系】





部门词汇荟萃

the Front Office/F. O. 前厅部 *n.*

lobby 大堂 *n.*

Front Desk 前台 *n.*

Reception/Check-in 接待处 *n.*

Cashier/Check-out 收银处 *n.*

Information 问询处 *n.*

manager 经理 *n.*

captain 领班 *n.*

supervisor 主管 *n.*

introduce 介绍 *v.*

appearance 外表 *n.*

uniform 制服 *n.*

handbook 手册 *n.*

business center 商务中心 *n.*

ticket service 票务 *n.*

swimming pool 游泳池 *n.*

Western restaurant 西餐厅 *n.*

Chinese restaurant 中餐厅 *n.*

lobby lounge 大堂吧 *n.*

clinic room 医务室 *n.*

sauna 桑拿 *n.*

massage 按摩 *n.*

beauty salon 美容厅 *n.*

multi-function hall/meeting room 多功能厅/会议室 *n.*

parking lot 停车场 *n.*



部门短语荟萃

organization chart 组织机构

not only...but also 不仅……而且

ought to 应当

good manners 彬彬有礼

to be tired of 厌倦, 厌烦



pay attention to 注意

as well as 也,又;此外

according to 根据,按照,据……所说;如;比照

home away from home 家外之家

shop window 橱窗

nerve center 神经中枢



部门句型荟萃

1. Good morning/afternoon/evening, sir/madam.

早上/下午/晚上好,先生/女士。

2. Good night.

晚安。

3. Have a good time!

祝您过得愉快!

4. Wish you a most pleasant stay in our hotel.

愿您在我们酒店过得愉快!

5. I'm sorry.

对不起,很抱歉。

6. Excuse me.

打扰一下,对不起。

7. Sorry to have kept you waiting.

对不起,让您久等了。

8. Just a moment, please.

请稍等一下。

9. I apologize for this.

我为此道歉。

10. Can I help you?

我能帮您吗?

11. It's very kind of you.

您真客气。

12. Thank you.

谢谢您。

13. You are welcome.

不用谢。



14. I am at your service.

乐意为您效劳。

15. Turn left/right.

往左/右转。

16. This way, please.

请这边走。

17. It's on the second floor.

在二楼。

18. Happy birthday! 生日快乐! Happy New Year! 新年快乐! Merry Christmas! 圣诞快乐!

19. May I come in?

我可以进来吗?

20. May I know your room number and name?

能告诉我您的房间号码和姓名吗?

21. Would you please introduce yourself?

请你介绍一下你自己。

22. When can you begin to work here?

你什么时候能够开始工作?

23. Could you tell me something about the Front Office?

你能否告诉我你对前厅部工作的理解?

24. It is my pleasure.

这是我的荣幸。

25. How long have you worked there?

你在那儿工作多久了?

26. May I ask the reason why you want to leave?

我想问一下你离开的原因是什么?

27. Don't worry.

别担心。

28. You should remember you are part of a work team.

你必须记住你是团队的一部分。



第1单元 前厅部的地位、作用及主要任务

Unit 1 The status and role of the front office and its main tasks

1.1.1 前厅部的地位和作用

前厅部(Front Office):是招徕并接待客人,推销客房及餐饮等酒店服务,同时为客人提供各种综合服务的部门。前厅部也称客务部、前台部、大堂部,位于酒店的门厅处,是酒店组织客源、销售住房商品、联络和协调各部门的对客服务,并为客人提供前厅系列服务的综合性部门。

前厅部一般都设置在酒店大堂最显眼的位置,使客人进入酒店后能够很方便地找到服务台,以便办理入住等相关手续。“大堂部”的名称突出了其在酒店中的位置以及其与大堂有关区域的关系。而有些酒店称其为“总服务台”,则强调了其在酒店综合服务中的重要地位与作用。

前厅部是现代酒店的重要组成部分,在酒店经营管理中占有举足轻重的作用。前厅部的运转和管理水平直接影响整个酒店的经营效果和对外形象。由于其工作具有接触面广、政策性强、业务繁杂、关系全局等特点,因此它在酒店中占有非常重要的地位,起着极其重要的作用,主要体现在以下几个方面:

1) 酒店的“脸面”

前厅部是酒店营业橱窗,反映酒店的整体服务质量,一家酒店的服务质量和档次高低,从前厅就可以看出。前厅是酒店的“脸面”,这张脸是否“漂亮”,不仅取决于硬件设施设备质量和豪华程度,更取决于前厅员工的精神面貌、人员气质、服务态度、服务技巧、办事效率、礼貌礼节以及组织纪律等。在客人眼中,前厅部是酒店的全部。而且,在大堂汇聚的大量人流中,除住店客人外,还有就餐、开会、购物、会客交谈、检查指导等客人。他们往往停留在大堂对环境、设施、服务评头论足。因此,前厅管理水平和 service 水准,往往代表酒店管理水平、服务质量和 service 风格。前厅代表酒店形象,公众对酒店的总体评价,是酒店的表现与特征在其心中的反映。形象对酒店生存和发展有着重要影响,一个好的形象是酒店的精神财富。

2) 酒店的“神经中枢”

前厅部是酒店的“神经中枢”,在客人心中是酒店管理机构的代表。前厅部在很大程度上控制和协调整个酒店的经营活动。对外,前厅部是综合服务部门,



业务繁杂、服务项目多、服务时间长,还要及时地将客源、客情、客人需求投诉等各种信息传递给其他部门。对内,前厅部在酒店经营活动中是承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽,可以说是整个酒店的“神经中枢”,协调全酒店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

3) 酒店的“创收推手”

前厅部具有一定的经济作用,其经济作用就体现在邮政、电信、票务、出租车服务等有直接收入的过程中,销售工作的好坏也直接影响酒店的客人数量。因此,前厅应该积极地推销酒店产品,将到店的客人留下;绝不能被动地等待客人。

4) 酒店的“信息中心”

前厅部的工作有利于提高酒店决策的科学性。前厅部是酒店的“信息中心”,它收集客源、客房销售、营业收入、顾客需求及反馈意见等原始信息,对真实数据进行整理、加工和分析,制成报表,并由此形成酒店管理者进行科学决策的依据。如酒店就是根据节假日客人到店人数的平均数进行节假日的房价调整,同时计算不同时间团队客人的入住率。

5) 酒店的“桥梁”

前厅部是建立良好宾客关系的重要环节,自始至终都是为客人服务的中心。前厅部人员为客人提供的服务从客人抵达酒店前的预订入住到客人离店建立客史档案,贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。前厅部是客人接触最多的部门,因此是建立良好宾客关系的重要环节。

1.1.2 前厅部的主要任务

1) 接受预订

客人入住酒店前,可通过传真、电话、保证等方式预订房间。

2) 礼宾服务

作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门,前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、入住登记服务、离店结账服务,还涉及换房服务、退房服务、问询服务、票务代办服务、邮件报刊(函件)服务、电话通信服务、商务文秘服务等。



3) 入住登记

不仅要接待住店客人,为他们办理住店手续,还要办理团队、会议、散客换房、延期住房、留言、转交服务等。

4) 房态控制

酒店客房的使用状况是由前台控制的,准确有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客服务质量。如当天有大型会议在酒店召开,前厅经理或营销部经理就需进行时段控房,用收益管理让房间收益最大化。

5) 财务管理

客人进店入账、离店挂账、结账等多项工作。

6) 信息管理

前厅部要负责收集、加工、处理客源、客房销售、营业收入、顾客需求及反馈意见等原始信息,对真实数据进行整理加工和分析后制成报表,并将其传递到客房、餐饮等酒店的经营和管理部门。同时,前厅是客人汇集活动的场所,前厅服务人员与客人保持着最多的接触,因此前厅服务人员应随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的信息资料。如酒店近期推出的美食周、艺术品展览等活动信息,可以使住店客人的生活更加丰富多彩。前厅服务人员还应充分掌握并及时更新商务、交通、购物、游览、医疗等有关方面详细和准确的信息,使客人“身在酒店内便知天下事”,处处让客人感到方便。

7) 推销客房

客房是酒店最主要的产品,目前我国许多酒店的客房赢利占整个酒店利润总额的50%以上。除了营销部以外,前厅预订和前台接待也要负责客房推销工作,既要受理客人预订,也应随时向没有预订的零散客人(walk-in guests)推销客房等酒店产品和服务。前厅部接待员在总服务台这一岗位上,担当着向客人介绍、推销客房的职责。通常饭店的交通位置越方便,散客在住店宾客中所占的比例也就越高;前厅部销售的客房数量通常会少于酒店市场营销部,但达成的价格会远高于市场营销部对团体的售房价格。前厅部的员工还可以在为宾客提供问讯服务的同时,向宾客推销酒店的餐饮、康乐等部门的产品,带动其他业务部门的销售。



第2单元 前厅部的组织机构

Unit 2 Organization of the Front Office

1.2.1 前厅部组织机构图

酒店因规模不同,前厅部组织机构可以有很大区别。大型酒店前厅部职能划分较细,比较专一,而小型酒店往往一岗多能。

大酒店与小酒店在组织机构上的区别主要表现在以下三个方面:

1) 大酒店的管理层次多,小酒店的管理层次少

大酒店的管理层次一般是前厅经理—主管—领班—服务员四个层次,而小酒店则只有经理—领班—服务员三个层次。

2) 大酒店组织机构内容多,小酒店组织机构内容少

很多大酒店前厅部设有车队、商务中心等,而小酒店则没有。

3) 大酒店前厅部很多职能分开,有不同的岗位负责,小酒店则是合“二”为一,甚至合“三”为一,合“四”为一

由于前厅部和客房部的密切关系,大多数酒店将前厅部和客房部合二为一,称为“客务部”或“房务部”(Room Division),也有酒店因考虑到前厅部的销售功能,将其归到酒店的公关销售部。图1.1、图1.2、图1.3是大、中、小型酒店的组织结构参照图。

1.2.2 前厅部各部门的职能

1) 预订处(Reservation)

接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订,办理订房手续;制作预订报表,对预订进行计划、安排和控制;掌握并控制客房出租状况;负责对外宣传和联络客源;定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。