

>>> 现代饭店服务员岗位培训丛书
中国旅游饭店业协会推荐用书

前厅服务员

实战手册

吴军卫 著



旅游教育出版社

>>> 现代饭店服务员岗位培训丛书
中国旅游饭店业协会推荐用书

CONTENTS

前厅服务员

实战手册

吴军卫 著

旅游教育出版社
· 北 京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:李荣强 朱海犀

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员实战手册/吴军卫著. —北京:旅游教育出版社,2006.2
(现代饭店服务员岗位培训丛书)

ISBN 7-5637-1343-3

I. 前… II. 吴… III. 饭店—服务人员—技术培训—手册

IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 005188 号

现代饭店服务员岗位培训丛书

前厅服务员实战手册

吴军卫 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx @ 163.com
排版单位	北京东远先行彩色图文中心
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	6.125
字 数	115 千字
版 次	2006 年 4 月第 1 版
印 次	2005 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1-6000 册
定 价	12.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着旅游业的飞速发展，中国的饭店业正面临着前所未有的发展机遇，同时也面临着严峻的挑战。作为饭店业最广大员工的各部门服务人员，其服务技能等综合素质的高低，关系到整个饭店业的兴衰。为提高饭店服务人员综合素质，满足饭店服务员岗位培训工作的需要，旅游教育出版社联合中国旅游饭店业协会以及业内专家，集饭店行业多年实践经验和研究成果之所成，共同编写了这套“现代饭店服务员岗位培训丛书”。

本丛书是一套集知识性、技能性于一体的有关饭店服务员的培训实用手册。丛书共分四本，包括：《前厅服务员实战手册》《客房服务员实战手册》《餐厅服务员实战手册》《康乐服务员实战手册》。总的说来，本丛书主要具有以下四个鲜明特色。

第一，内容权威。鉴于现代饭店服务员的知识需求，丛书由既有饭店背景知识，又有饭店培训操作经验的专家精心编写而成，保证了知识的准确性。

第二，体例独特。丛书打破传统教材的编排模式，紧贴饭店业岗位培训的需求，每单元基本按学习目标、友情提示、实战技巧、应急处理、经典案例、情景思考等六个模块组织编写，使每一模块知识化整为零，方便了饭店服务人员

的阅读学习。

第三，知识实用。“实战技巧”、“应急处理”两个模块均采用问答的形式，讲述了饭店服务员在常规工作以及特殊情况下的操作技巧，读者可以按需索骥、随用随查，十分方便；“经典案例”模块提供了饭店服务员实际工作中最具代表性的案例并加以适当评析，为读者提供了身临其境、领略实战的场景；“情景思考”模块不同于一般的思考题，每一道习题都特意设计了两三个能引发读者思考的设问，起到举一反三的实用功效。

第四，理念新颖。丛书内容紧密结合行业的最新动态，注意与国际接轨，借鉴国外饭店最先进的培训理念。

本丛书既是饭店服务人员的岗位培训教材，又是各地旅游行政机构的行业培训用书。另外，本丛书还可作为旅游院校饭店专业的参考教材。

本丛书内容如有不当之处，敬请读者批评指正，我们将努力使本套丛书不断提高与完善。

旅游教育出版社

2006年4月

目 录

- (1) 第1单元 前厅预订服务
- (2) [学习目标]
- (2) [友情提示]
- (2) [实战技巧]
- (2) 1. 客人一般会通过哪些渠道向饭店订房?
- (2) 2. 按照惯例饭店会给哪些客人降价?
- (3) 3. 在给客人降价时应该遵循哪些原则?
- (3) 4. 饭店通常有哪些不同的计价方式?
- (3) 5. 如何处理客人电话预订?
- (4) 6. 预订时需要问清客人哪些问题?
- (4) 7. 向客人报价一般采用哪些方式?
- (5) 8. 如何处理客人传真预订?
- (5) 9. 如何处理客人当面预订?
- (6) 10. 如何处理其他类型订房?
- (6) 11. 散客订房表应包括哪些内容?
- (6) 12. 如何进行预订资料的整理?
- (7) 13. 如何进行单个客人预订资料的存档?
- (7) 14. 哪些预订资料要进行专格或专栏存档?
- (8) 15. 哪些预订资料是需要及时传递的?
- (8) 16. 收取订金的前提有哪些?
- (8) 17. 如何处理担保预订?



- | | |
|--------|---------------------------|
| (9) | 18. 如何接受更改预订? |
| (10) | 19. 如何办理客人的取消预订? |
| (10) | 20. 如何处理 VIP 客人的预订申请? |
| (11) | 21. 如何处理经预订但未抵达的客人? |
| (11) | 22. 如何办理旅游团体预订? |
| (12) | 23. 如何做好团体房间预订控制? |
| (13) | 24. 如何与客人核对订房? |
| (13) | 25. 如何有效地控制超额预订的幅度? |
| (14) | 26. 如何建立客人的档案资料? |
| (14) | 27. 饭店一般采用哪些方法建立客史档案? |
| (14) | 28. 房间升级的基本条件是什么? |
| (15) | [应急处理] |
| (15) | 1. 客人订房时无房怎么办? |
| (15) | 2. 如何接受散客订房的特殊要求? |
| (16) | 3. 已预订的客人要求增加房间数量时怎么办? |
| (16) | 4. 已预订的客人要求减少房间数量时怎么办? |
| (17) | 5. 客人指定房型、楼层、房号时如何处理? |
| (18) | 6. 客人在预订房间时嫌房价太贵如何处理? |
| (18) | 7. 客人更改预订日期时无房怎么办? |
| (18) | 8. 如何处理 VIP 房号的变更? |
| (19) | 9. 如何处理 VIP 房号的取消? |
| (19) | 10. 超额预订造成客人已订房而饭店无房时怎么办? |
| (20) | [经典案例] |
| (20) | [案例 1] 多留 5 间房, 但未做担保预订 |

(22) [案例 2] 怎么可能会没有预订的呢

(23) [案例 3] 订房中心的客人遭到拒绝

(25) [情景思考]

(26) 第 2 单元 前厅接待与问讯服务

(27) [学习目标]

(27) [友情提示]

(27) [实战技巧]

(27) 1. 如何办理已预订客人的入住登记?

(28) 2. 如何办理无预订客人入住登记手续?

(29) 3. 如何办理持“住宿凭单”客人的入住手续?

(30) 4. 如何办理会议团队入住登记?

(31) 5. 如何处理会议客人的不同付费方式?

(32) 6. 如何办理旅游团队入住登记?

(34) 7. 如何分配团体房间?

(34) 8. 如何办理免费房入住登记手续?

(35) 9. 如何做长住客人的接待服务?

(35) 10. 如何做好 VIP 入住前的接待准备工作?

(36) 11. 如何做好 VIP 的接待服务工作?

(37) 12. 矛盾房产生有哪几种情况?

(37) 13. 如何进行矛盾房的处理?

(38) 14. 客人要求换房的原因有哪些?

(38) 15. 饭店要求客人换房的原因有哪些?

(38) 16. 如何办理一般散客的换房?

(39) 17. 如何处理 VIP 的换房?

(39) 18. 如何办理长住客的换房?



前厅服务员实战手册

- (39) 19. 如何控制早餐券的发放?
- (40) 20. 散客分房应遵循哪些原则?
- (40) 21. 散客分房的程序如何?
- (40) 22. 客房状态一般分为哪几种?
- (41) 23. 如何为客人提供查询服务?
- (41) 24. 如何为客人留言?
- (42) 25. 如何处理预抵客人信件及传真?
- (42) 26. 如何让访客找到暂时外出的住客?
- (43) 27. 客满时, 如何有效地分配客房?
- (43) 28. 在向无预订散客推销房间时应注意哪些问题?

(43) [应急处理]

- (43) 1. 预订客人到店, 饭店无房可出售时怎么办?
- (44) 2. 客人要求用一个证件同时开两间房时怎么办?
- (45) 3. 客人持非本人的身份证来办理入住登记时怎么办?
- (45) 4. 有客人自称是公安局的, 要求查找某一住客或其他事件怎么办?
- (45) 5. 遇到行动不便的客人入住时怎么办?
- (46) 6. 客人自称是总经理的朋友要求低价入住怎么办?
- (46) 7. 客人自称是饭店的协议客人, 要求以协议价入住时怎么办?
- (46) 8. 自称是持旅行社(公司)订房凭证的客人要求入住时怎么办?
- (47) 9. 持住宿凭证的客人提前或延迟到达如何

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| | 处理? |
| (47) | 10. 团队到达时要求增加房间数量如何处理? |
| (48) | 11. 团队到达时要求减少房间数量如何处理? |
| (48) | 12. 团队客人提前一天到达时怎么办? |
| (48) | 13. 客人到总台, 接待员正在接听电话
怎么办? |
| (49) | 14. 陌生客人到总台来取钥匙怎么办? |
| (49) | 15. 客人要求找饭店总经理时如何处理? |
| (49) | 16. 访客询问保密房或重要客人的房号时
怎么办? |
| (50) | 17. 查不到访客要找的人时怎么办? |
| (50) | 18. 访客要求总台将贵重物品转交给预抵客
人怎么办? |
| (50) | 19. 房态表实际房态为有人住, 而电脑却为可
售房怎么办? |
| (51) | 20. 房态表实际房态为空房待清洁, 而电脑
却为有人住怎么办? |
| (51) | 21. 发现双重售房时怎么办? |
| (51) | 22. 住店客人反映房间设施设备不能正常使
用时怎么办? |
| (52) | 23. 客人反映房内电话无法打外线怎么办? |
| (52) | 24. 饭店由于客满, 无法满足客人的换房要
求时怎么办? |
| (52) | 25. 住店客人房间钥匙丢失时怎么办? |
| (53) | 26. 住店客人要求房号保密时怎么办? |
| (53) | 27. 客人要求重新制作房间钥匙时怎么办? |
| (54) | 28. 团体客人提出一些特殊要求时如何处理? |



- | | |
|--------|---------------------------------|
| (54) | 29. 客人住店期间适逢生日怎么办? |
| (54) | 30. 离店客人要求保留客房, 要求两天后重新入住此房怎么办? |
| (55) | 31. 离店客人要求转交物品怎么办? |
| (55) | 32. 收到离店客人的邮件怎么办? |
| (56) | [经典案例] |
| (56) | [案例 1] 怎么我的房间内有他人在睡觉 |
| (57) | [案例 2] 会议客人提前到达了 |
| (59) | [案例 3] 怎么衣服还在原地 |
| (61) | [案例 4] 非住店客人要求做房间钥匙 |
| (62) | [案例 5] 潘总预订的房间卖出去了 |
| (63) | [情景思考] |
| (65) | 第 3 单元 前厅收银服务 |
| (66) | [学习目标] |
| (66) | [友情提示] |
| (66) | [实战技巧] |
| (66) | 1. 散客入住时, 采用现金预付押金, 其处理程序如何? |
| (66) | 2. 散客入住时, 采用信用卡预付押金, 其收受程序如何? |
| (67) | 3. 团队入住时, 采用支票预付押金怎么办? |
| (67) | 4. 如何办理转账手续? |
| (68) | 5. 如何对住店客人催账? |
| (68) | 6. 信用卡付款的受理程序如何? |

- | | |
|--------|----------------------------|
| (69) | 7. 如何辨别信用卡的真伪? |
| (70) | 8. 如何办理外汇兑换服务? |
| (70) | 9. 如何办理贵重物品的寄存服务? |
| (71) | 10. 如何办理贵重物品的提取服务? |
| (72) | 11. 如何确定向客人收取保证金的金额? |
| (72) | 12. 如何办理保证金的结算手续? |
| (72) | 13. 如何进行预收订金的控制? |
| (73) | 14. 如何进行订金退还的控制? |
| (74) | 15. 如何办理散客结账手续? |
| (75) | 16. 客人常用的付款方式及方法有哪几种? |
| (75) | 17. 如何办理团队结账手续? |
| (76) | 18. 如何做好团队、订房中心房价的保密工作? |
| (77) | 19. 如何办理会议结账手续? |
| (78) | 20. 如何进行各类消费凭证的核对、分类、保存工作? |
| (78) | 21. 夜间稽查如何检查每位收银员的账单? |
| (79) | 22. 夜间怎样正确核对客房出租单据? |
| (79) | 23. 如何进行夜间客房收入稽核工作? |
| (80) | 24. 如何进行规范的日间稽核? |
| (81) | 25. 如何复核总台收银员的账单、报表? |
| (81) | 26. 如何复核其他营业点的账单、报表? |
| (81) | 27. 如何分项核对夜间稽核工作底表? |
| (82) | 28. 如何正确检查离店客人余额表? |
| (82) | 29. 如何对保证金进行稽核? |
| (83) | 30. 日审应做好哪些统计分析报表? |
| (84) | 31. 如何处理客人延时离店? |



- (84) 32. 如何进行费用冲减?
- (85) [应急处理]
- (85) 1. 客人表示不愿意预付押金时怎么办?
- (85) 2. 无法对客人的信用卡进行授权时怎么办?
- (86) 3. 客人入住登记押金不够, 称晚上朋友带钱来补交怎么办?
- (86) 4. 客人对现金押金数额高出房费有异议怎么办?
- (86) 5. 客人结账时, 发现个别账单签名与他的字迹不符怎么办?
- (87) 6. 客房服务员报房地毯发现烟蒂烫洞怎么办?
- (87) 7. 房务部报客人将一条浴巾带走, 并已总台结账怎么办?
- (88) 8. 客人用了客房的小酒吧内的饮料, 却矢口否认怎么办?
- (88) 9. 客人晚上结账, 第二天早上离店, 要求保留客房钥匙怎么办?
- (88) 10. 客人押金交付凭据丢失怎么办?
- (89) 11. 订单注明是自付, 客人结账时要求房费转公司怎么办?
- (89) 12. 团队/会议要求延迟退房时间怎么办?
- (89) 13. 客人入住时要求和以前一样将费用挂入其公司, 但他并不是有效签单人怎么办?
- (90) 14. 住客拖欠账款怎么办?
- (90) 15. 客人住店期间有逃账迹象怎么办?
- (90) 16. 已确认住客逃账怎么办?

- | | |
|--------|--------------------------------------|
| (90) | 17. 结账时, 客人提出对服务不满意怎么办? |
| (91) | 18. 客人提出对消费账单有疑问时怎么办? |
| (91) | 19. 退房时客人表示不喜欢房间设施, 要求打折收费怎么办? |
| (92) | 20. 客人要求多开发票 (信用卡套现、消费券套现) 时怎么办? |
| (92) | 21. 客人对结账速度表示不满意时怎么办? |
| (92) | 22. 客人丢失了贵重物品保管箱的钥匙如何处理? |
| (93) | 23. 客人取物时在保险箱使用单上的签字与原有签字不相符时怎么办? |
| (93) | 24. 客人打开保险箱后发现丢失了物品怎么办? |
| (94) | 25. 贵重物品的存放时间已超出了饭店所规定的期限如何处理? |
| (94) | 26. 没有房卡的客人要求结账怎么办? |
| (95) | 27. 紧急暂停电脑或电脑出现故障时, 如何处理客人的账务或所急需报表? |
| (95) | [经典案例] |
| (95) | [案例 1] 客人无奈地甩出了 50 元 |
| (98) | [案例 2] 多结算了 3500 元 |
| (100) | [案例 3] 账单中多了两天的房价 |
| (102) | [情景思考] |



- (104) 第4单元 礼宾服务
- (105) [学习目标]
- (105) [友情提示]
- (105) [实战技巧]
- (105) 1. 如何进行机场、车站迎宾服务?
- (106) 2. 寻人牌的具体要求是什么?
- (106) 3. 如何在机场接待VIP客人?
- (107) 4. 如何向散客推销饭店?
- (107) 5. 店门接送服务的站立要求及服务内容?
- (107) 6. 如何进行散客步行到饭店时的迎接服务?
- (108) 7. 如何做“请”的正确手势?
- (108) 8. 如何正确地为客户指引方向?
- (109) 9. 如何迎接坐车到达饭店的散客?
- (109) 10. 开门的服务规范及需要注意的事项分别是哪些?
- (109) 11. 如何进行团队客人到达时的迎接服务?
- (110) 12. 如何送别散客?
- (110) 13. 如何送别团队客人?
- (111) 14. 店门接送服务岗除客人到达、离店迎送服务外的其他日常工作有哪些?
- (111) 15. 如何对入住散客进行行李服务?
- (112) 16. 在等候客人办理入住登记手续时,行李员该如何操作?
- (112) 17. 正确地带领客人需要注意哪些事项?
- (112) 18. 上下楼梯与行李员站姿的动作要领是什么?

- | | |
|-------|----------------------------|
| (113) | 19. 如何进行规范的进房服务? |
| (113) | 20. 如何为客人提供电梯服务并要注意哪些具体事项? |
| (114) | 21. 行李员如何为客人提供房间服务? |
| (115) | 22. 如何进行散客离店行李服务? |
| (116) | 23. 如何提供团体入店行李服务? |
| (117) | 24. 装团队行李应遵循的原则是什么? |
| (117) | 25. 如何提供团体离店行李服务? |
| (118) | 26. 如何进行换房宾客的行李服务? |
| (119) | 27. 如何办理行李的寄存手续? |
| (119) | 28. 如何办理行李的提取手续? |
| (120) | 29. 如何处理所接受信件、电报和特快专递及物品? |
| (120) | 30. 如何处理所接受物品、留言? |
| (121) | 31. 如何处理所接受的传真? |
| (121) | 32. 如何处理所接受的电报? |
| (122) | 33. 如何处理所接受的特快专递? |
| (122) | 34. 行李员派送物品、表单、邮件注意事项是什么? |
| (122) | 35. 派送邮件、物品、报表的顺序是什么? |
| (123) | 36. 如何办理雨具租借及保存服务? |
| (123) | 37. 如何分发饭店各部门订阅的报纸杂志及员工信件? |
| (124) | 38. 如何办理外修外购服务? |
| (124) | 39. 如何为客人办理预订出租车服务? |
| (125) | 40. 如何为来访客人提供店内寻人服务? |
| (125) | 41. 如何为客人办理委托代办服务? |



- | | |
|-------|---------------------------------------|
| (126) | 42. 如何为残疾人提供针对性服务? |
| (126) | 43. 如何做好大堂立牌管理? |
| (127) | [应急处理] |
| (127) | 1. 机场代表按客人预订时所报的航班接客人, 但是客人一直没有出现怎么办? |
| (127) | 2. 已订房客人要求接机员先将其行李送回饭店怎么办? |
| (128) | 3. 行走不便的客人抵店时怎么办? |
| (128) | 4. 客人提出需要出租车服务时怎么办? |
| (128) | 5. 无法回答客人提出的疑难问题怎么办? |
| (129) | 6. 多位客人同时需要提供行李服务时怎么办? |
| (129) | 7. 行李员带客人进房间时, 发现房内有行李或未搞卫生时怎么办? |
| (129) | 8. 客人早到但无房间时, 行李员如何处理客人的行李? |
| (130) | 9. 客人有事离开饭店, 要求行李员送行李进房如何处理? |
| (130) | 10. 发现无人认领的行李时怎么办? |
| (131) | 11. 收取团队行李时, 客人未将行李放于指定的位置怎么办? |
| (131) | 12. 客人寄存行李, 但指明提取人是他人时怎么办? |
| (132) | 13. 客人行李寄存牌提取联丢失而来取行李怎么办? |
| (132) | 14. 非寄存者持行李寄存单提取联来取行李 |