

中国旅游饭店业协会 推荐



跟我学饭店服务

前厅服务

学习手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写
韦明体 主编 周令芳 副主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会 推荐

跟我学饭店服务

前厅服务 学习手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

韦明体 主 编

周令芳 副主编



旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务学习手册/韦明体主编. —北京:旅游教育出版社,
2005.11

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1271-2

I. 前… II. 韦… III. 饭店—商业服务—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 130307 号

跟我学饭店服务

前厅服务学习手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

韦明体 主编

周令芳 副主编

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	tepx@163. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市东兴装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5.75
字 数	126 千字
版 次	2006 年 1 月第 1 版
印 次	2006 年 1 月第 1 次印刷
定 价	11.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前与在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训教学工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

本套教材涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶吧、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

全套教材另配有训练手册和教学 VCD,可供读者检查学习成果,强化技能训练。

与同类出版物相比,本套教材具有以下特点:

第一,可操作性强。本套教材以读者的实际需要为出发点,紧

密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店内的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度;在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。本书文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。此外,在行文中穿插案例及服务小贴士,以增加读者的认知和理解力。

第三,紧扣职业技能鉴定。本书内容紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性,使读者在学完本书后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,我们希望得到广大师生一如既往的关心和支持。对教材使用中出现的問題,我们更希望得到广大师生的积极反馈。我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,以回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社



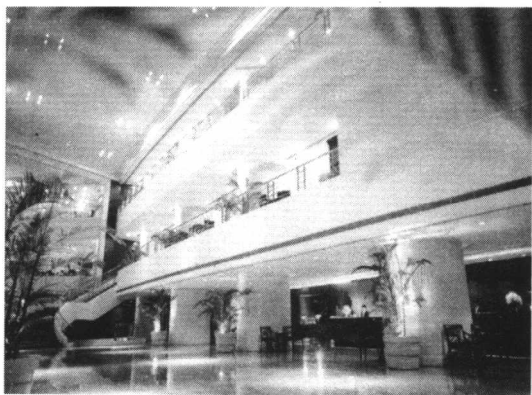
目 录

第一单元 基本知识篇	1
模块 1 前厅简介	3
模块 2 前厅布局 and 主要设备	5
模块 3 前厅部的组织机构和服务员岗位介绍	10
第二单元 素质能力篇	19
模块 1 基本素质	21
模块 2 职业能力	29
模块 3 案例特选	34
第三单元 操作服务篇	37
客房预订	39
模块 1 预订概述	39
模块 2 客房预订程序	44
模块 3 客房预订员任务清单	58
模块 4 案例特选	60
前厅接待	63
模块 1 基本知识	63
模块 2 接待程序	72
模块 3 案例特选	86



前厅综合服务	88
模块 1 问讯服务	88
模块 2 礼宾服务	100
模块 3 电话总机服务	116
模块 4 商务中心服务	124
收银服务	127
模块 1 基础知识	127
模块 2 收银程序	131
模块 3 案例特选	142
附录 1 前厅部一日运行程序	145
附录 2 饭店各部门、各岗位名称汉英对照表	151
附录 3 前厅常用术语解释	155
附录 4 前厅部日常接待用语(英汉对照)	169
附录 5 职业技能鉴定模拟试题	172
后记	178

第一单元



基本 知识 篇

- 模块 1 前厅简介
- 模块 2 前厅布局 and 主要设备
- 模块 3 前厅部的组织机构和服
务员岗位介绍



模块 I

前厅简介

前厅,是饭店对客服务的开始和最终完成的场所,也是客人对饭店产生第一印象和最后印象之处。因此,人们常常把前厅比喻为饭店的“门面”和“橱窗”。

知识点一:什么叫前厅

前厅位于饭店门厅处,是包括饭店大门、大堂、总服务台在内的为客人提供服务的综合区域。

知识点二:什么叫前厅部

我们把设在饭店前厅的负责销售饭店服务、组织接待客人、调度业务经营,为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务,以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门叫前厅部。

知识点三:为什么说前厅部是饭店的门面

一家饭店服务质量的好坏和档次的高低,从前厅部就可以反映出来。

有一位顾客曾经说:“每当我们走进一家饭店,不用看它的星级标牌也不用问它的业主是谁,凭我们四海为家的经验,通常可以



轻而易举地嗅出这家饭店是否是合资饭店,以及大致的星级水平。”

因此,前厅部被誉为饭店的“窗口”、“门面”,人们对它的评价不仅取决于大堂的设计、装潢、灯光、设施等硬件,更取决于前厅部员工的精神风貌、办事效率、服务态度、操作技巧和礼仪礼貌等软件。

知识点四:前厅部的职能

- 销售客房
- 正确显示房间状况
- 提供相关服务
- 整理和保存业务资料
- 协调对客服务
- 建立客账
- 建立客史档案



模块2

前厅布局和设备

知识点一：前厅布局

(一) 饭店大门

➤ 饭店的大门通常由正门和边门构成。大多数饭店的正门分成两扇,便于宾客进出及门卫为宾客提供开门服务。正门两侧应各开一至两扇边门,便于饭店员工及团体行李车进出饭店。

➤ 正门为自动感应门的饭店,应同时开设手动边门,以防感应门失灵时宾客无法进出饭店。有些饭店使用双道门,即两道门间有一定间距,内道门开则外道门关,外道门开时则内道门关,这样可以节约能源。

➤ 使用旋转门的饭店,应确保旋转门性能可靠。必须拧紧固定旋转门用的螺丝以免夹伤宾客。为安全起见,饭店的正门在夜间关闭只留边门。

➤ 饭店的大门前,应有供宾客上下车的空间及回车道、停车场。人行道与车场、车道及划定范围内无乱放自行车,使宾客进出方便、安全。



➤ 正门外还应留有足够的空间,可暂时摆放进出店的团体行李。有些饭店正门前还设计了小花园和喷泉,以给宾客留下良好的第一印象。

➤ 正门前台旁还应设立专供残疾宾客坐轮椅出入的坡道,坡道宽度应不少于1.2米,坡度不超过12度。

➤ 在大门口还应铺设地毯,供宾客擦干净鞋底后再进入大厅,下雨时还可防止宾客滑倒。

➤ 边门旁应设置雨伞架,供宾客存放雨伞用。

➤ 饭店大门外的空旷处,通常应设置旗杆三根,分别用于悬挂店旗、国旗和在饭店下榻的外国国家元首所在国的国旗。

(二) 公共活动区域

➤ 员工进出饭店的通道应与宾客通道分开,应有团队专用通道和行李车通道。有条件的应分别设立客梯、饭店员工电梯、货用电梯。

➤ 饭店的公共服务设施应方便宾客辨认、进出和使用。

➤ 大厅的非经营区应该有供宾客休息的场所。

➤ 门前店徽、店名标牌应端庄、美观、字迹清楚并有中英文对照店名,标牌表面四周应光洁无尘。

(三) 各种设施的中英文及图形标志

饭店各种设施应有中、英文文字及图形标志。应把这些标志设置在醒目的位置,并符合国家关于旅游饭店服务指示图形符号的要求。



(四) 柜台

饭店大厅内应设有与饭店规模、星级相适应的总服务台。柜台的设置应便于员工观察到整个大厅及电梯、商场、餐厅等各入口的情况,并能清楚地看到门外车辆的到达情况。

前台可以设置为柜式(站立式),也可以设置为桌台式(坐式)。坐式柜台应以办理入住手续为主,同时必须另外配置一组站式的独立结算柜台。

每个前台工作单元中,应至少包括1部电话机、1台电脑、1台账单打印机、1组客人资料抽屉或抽拉柜,1组放置发票、登记单、信用卡单、留言簿、饭店信纸和信封、圆珠笔、客房卡封、开门磁卡的综合抽屉或格子。

前台两端不宜完全封闭,应有不少于1人出入的宽度,便于前台人员随时为客人提供个性化服务。

知识点二:前厅主要设备

◇ 前台主要设备

1. 电脑显示屏。前台应配备多台电脑,可以随时显示客人全部资料,包括预订、入住、押金、个人资料、离店、店内消费记账等,平均50至80间客房配备1部前台电脑。

2. 打印机。前厅部应备有2台以上的打印机,在办理预订、入住及结账业务时可用来打印相关单据和表格。平时使用时,要尽量把打印机调到省墨状态,并尽量用纸的正反两面打印,以减少消耗,降低成本,为创造绿色饭店出一份力。

3. 扫描仪。按公安部门的要求,前厅部应配备专用扫描仪,用于扫描住客的各类身份证件。使用扫描仪既可使入住登记工作更快捷、更准确,还可减少一联入住登记表。将来,IC卡式的数字智



能身份证投入使用后,入住登记工作将更快捷、更准确。

4. 复印机。总服务台应备有复印机以复印各种文件资料,可以与商务中心合用。

5. 钥匙及信件架。传统的钥匙及信件架是一个设置于总服务台下部或侧面的多格木架,每一格代表一个相应的房间,格子的大小及深浅应以完全放下带有饭店标志的钥匙牌和钥匙及一个航空信封为宜。部分饭店将钥匙及信件架分开设置,另有少数饭店将钥匙及信件架设置于总服务台后面靠墙的位置处。

6. 客房钥匙。随着饭店业的迅速发展,客房用锁已趋于采用一些安全可靠的新型门锁,以解决传统机械弹子门锁钥匙易仿制、安全性差的难题。新型客房锁钥系统的种类主要有 IC 卡锁、电脑磁卡锁、电子光卡锁、磁片机械锁(又称磁片锁)等。

7. 保险箱。高星级饭店前厅应设贵重物品保险箱,24 小时对客免费服务。保险箱一般放置于邻近总服务台前厅收款处安全、隐蔽的专用房间内。目前,越来越多的高星级饭店在每间客房内设置了可供宾客自己设置密码并存取的贵重物品小保险箱。可以预见,饭店前厅贵重物品保险箱的数量将逐步减少。

8. 信用卡刷卡机。总服务台应备有信用卡刷卡机及 POS 机,分别用于手工刷信用卡和电脑刷信用卡。刷卡时,收银员应当着宾客的面将已作废的、宾客签过名的签购单撕毁。

9. 账单架。总服务台应备有账单架,分别用于存放团体账单和散客账单。

10. 收款机和验钞机。总服务台的前厅收款处应备有收款机,以加快收款速度,还应备有验钞机以识别各币种真伪。

11. 计算器。总服务台应准备多个计算器,以便及时为宾客计算消费金额,统计相关数据,及时准确地收回客账,完成报表制作工作。

12. 打时器。总服务台还应准备打时器以给收到的各种信件、



文件及资料打上时间,控制收发信件、文件及资料的速度。

13. 档案小车。用于存放订房档案夹,并且可以推动以方便取用。

◇ 行李组设备

1. 行李车。行李车有大小两种,分别用于装载团体行李和散客行李,行李车可以设计成两轮的,也可以设计成四轮的。

2. 行李寄存架。此架放置于行李房中。行李寄存架有两种,一种是固定格子的;另一种可以分成一个个可任意调整大小的格子,每个格子通常只放一批宾客的行李。同一批宾客的数件行李,应用绳子串起来放入行李房中的一个格子内。

3. 伞架。无论饭店是否提供免费或出租雨伞的服务,饭店都应该在大门口设置带锁的雨伞架,供宾客自己存取雨伞。

4. 轮椅。供老、弱、病、残等行动不便的宾客进出饭店使用。有些饭店还在行李房中存放担架,以供抢救危重病人之用。

此外,饭店还应准备婴儿车及包裹行李用的绳子、纸张、刀剪、胶带纸等,方便宾客取用。

◇ 总机房设备

主要有程控电话交换机、电话自动计费器、呼唤机总台及自动叫醒控制系统等等。



模块 3

前厅部的组织机构和 服务员岗位介绍

知识点一：前厅部的机构设置

前厅部设立的工种主要有接待员、问讯员、订房员、行李员、门童、商务楼层接待员、话务员、商务中心文员、委托代办员、订票员等等。

小型饭店前厅部通常设立上述工种中的 3 至 5 个,中型饭店设立 4 至 7 个,大型饭店设立 6 至 10 个。有些中小型饭店会根据自身需要,把前厅收款员、大堂吧服务员、商场服务员、大厅清洁员划归前厅部管辖。另外,有些饭店规定大堂副理、金钥匙、客务关系员(主任)附属于前厅部。

部分小型饭店不设前厅部,由客房部经理管理总服务台,也可以把前厅部与销售部或公关部合设。总之,设置合理的前厅部,能迅速、准确地完成各项工作,基本不会出现员工工作量不足或忙不过来的现象。

目前,前厅部人员趋于少而精,工种趋于减少。有条件的饭店在更多地使用一些兼职人员和实习生。