

■ 中等职业技术学校旅游服务模块教材

前厅

服务知识与技能

LÜYOU FUWU
MOKUAI JIAOCAI



中国劳动社会保障出版社

◇ 责任编辑 / 宋 正
◇ 责任校对 / 洪 娟
◇ 封面设计 / 张美芝
◇ 版式设计 / 朱 妹

中等职业技术学校旅游服务模块教材

☒ 前厅服务知识与技能

☐ 客房服务知识与技能

☐ 餐厅服务知识与技能

☐ 烹饪基础

☐ 中式烹饪知识与技能

☐ 中式面点制作知识与技能

ISBN 7-5045-2276-7



9 787504 522764 >

ISBN 7-5045-2276-7

定价：12.00 元

中等职业技术学校旅游服务模块教材

前厅服务知识与技能

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务知识与技能/屈祥主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2005

中等职业技术学校旅游服务模块教材

ISBN 7-5045-2276-7

I. 前… II. 屈… III. 饭店-商业服务 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 013258 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京大容彩色印刷有限公司印刷 北京密云青云装订厂装订

787毫米×1092毫米 16开本 6印张 148千字

2005年7月第1版 2005年7月第1次印刷

印数: 4000册

定价: 12.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

为加快职业技术教育改革的步伐,探索技能人才的培养模式,近年来,职业教育战线不断进行着教学理念的更新和教学方法的改革。中等职业技术学校中的模块教学法,就是其中颇有代表性的一种新的教学方法。

模块教学法的核心是:依据学生从事某一职业所必需的岗位能力,设计教学内容、确定教学过程、评估教学效果。即按照职业教育的教学要求,将所学内容和需要掌握的职业技能设计成独立的课程模块,而每一个课程模块都有着明确的教学目标和教学内容,且为一个完整的授课单元。

模块教学法重视学生的主体地位,改变了教师讲、学生听的灌输形式。教师可以根据不同的教学目标,选择讲授、参观、讨论、案例分析等不同授课方式。在学习过程中和完成后,及时安排相应的职业技能鉴定训练,避免了学习的重复和与职业岗位要求的脱节。

为配合旅游服务模块教学的需要,我们组织编写了饭店服务和烹饪两个系列的模块教材。包括:《前厅服务知识与技能》《客房服务知识与技能》《餐厅服务知识与技能》《烹饪基础》《中式烹饪知识与技能》《中式面点制作知识与技能》。与传统的饭店服务和烹饪教材相比,本套教材不过于追求学科体系的完整,而是将重点放在培养学生的综合素质和实践能力上面,注重专业知识与职业技能的有机结合,将学生学习的过程作为他们提高专业技能的过程,通过观察了解、体验感受、案例分析等各种教学活动,提高学生对知识的理解和专业技能的掌握。

模块教材的编写刚刚起步,在教材内容的取舍、框架的安排、表现方式等方面还存在着许多问题,特别是师生互动的形式还有待探索,希望各地在教材的使用过程中提出意见和建议。

教材的编写得到了湖北省劳动和社会保障厅教研室、宜昌市劳动保障局职业技术研究室及有关学校的大力支持,在此表示衷心的感谢。

劳动和社会保障部教材办公室

2005年3月

简介

本教材根据国家职业标准、专业技术规范及社会对旅游饭店服务人员素质的要求编写。编写中充分考虑了中等职业技术学校的教学规律和教学特点,强调学生实际操作能力的培养,注重知识与技能的紧密结合,具有较强的针对性和可操作性。

教材采用图文并茂的形式,直观地讲述了前厅服务的知识与技能,突出了操作技能的训练。每一学习单元后配有知识能力测试,方便学生技能鉴定的考核练习。

本教材适用于中等职业技术学校旅游服务专业的模块教学,也可用于饭店员工的岗位培训、在职培训、职业技能鉴定前的培训和员工自学。

本书由屈祥主编,李欣、陈化明、周志林、曾宪明、王金亭老师参加编写;王德静主审。

目 录

模块一 前厅服务员基本素质

学习单元 1 认识前厅	(1)
学习单元 2 明确职责	(7)
学习单元 3 明辨客人心理	(11)
学习单元 4 规范前厅接待工作	(15)
学习单元 5 树立服务意识	(24)

模块二 总台接待服务

学习单元 1 客房预订	(27)
学习单元 2 入住登记	(34)
学习单元 3 离店服务及问讯服务	(38)
学习单元 4 总机服务	(46)

模块三 大厅接待服务

学习单元 1 应接服务	(51)
学习单元 2 行李服务	(55)
学习单元 3 商务中心服务	(60)

模块四 前台结账

学习单元 1 客账管理	(63)
学习单元 2 外币兑换	(70)
学习单元 3 贵重物品的寄存与保管	(71)

模块五 前厅服务质量管理

学习单元 1 前厅销售知识与技巧	(74)
学习单元 2 前厅统计分析报表	(77)
学习单元 3 前厅部的沟通与协调	(79)
学习单元 4 客人投诉的处理	(82)

附录：前厅服务术语解释	(86)
-------------------	------

模块一

前厅服务员基本素质

学习单元 1 认识前厅

学习目标 了解前厅部的主要设备,明确前厅部的目标、任务及在饭店中的地位和作用,掌握前厅部的布局要求,熟悉前厅服务术语。

一、前厅部的地位和作用

前厅部(front office)位于饭店的最前部,是饭店业务运行活动的中心。前厅部负责销售饭店的主要产品——客房,联络和协调各业务部门对客服务。前厅是客人与饭店联络的纽带,接受客人的投诉,解决客人的疑难问题。前厅也是饭店的神经中枢,为饭店提供反映经营情况和服务质量的数据、报表及信息。

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

饭店最主要的产品是客房,前厅部通过客房的销售来带动饭店其他部门的经营活动。同时,前厅部的服务贯穿饭店对客服务的全过程,在一定程度上决定着客人的满意程度。所以说,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与饭店联络的纽带。

2. 前厅部是饭店的神经中枢

前厅部是饭店的神经中枢,在客人心目中它是饭店管理机构的代表。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。

前厅工作人员的言行举止将会给客人留下深刻的第一印象,而最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能彬彬有礼地待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,或妥善处理客人投诉,或认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么客人会增加对饭店其他服务的放心度和满意度;反之,客人对其他服务的满意度就会大打折扣。

由此可见,前厅部的工作直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响客人对饭店的总体形象。

3. 前厅部工作可以为饭店管理提供依据
作为饭店业务活动的中心,前厅部能得到有关整个饭店经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向饭店管理机构提供真实反映饭店经营管理情况的

数据和报表。前厅部还应定期向饭店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

饭店客人直接和前厅联系，这使前厅更为重要。客人很少与饭店的其他部门和人员打交道，他们在前厅服务台受到接待，又从服务台离开饭店。客人向服务台投诉，一般也是期望从服务台得到补偿。所以前厅部的运行和管理水平能反映出整个饭店的工作效率、服务质量和水平，并直接影响饭店的经营效果，因此其地位和作用是十分重要的。

二、前厅部的目标和任务

1. 销售客房

前厅部的主要功能是销售客房。为此，前厅部要参与饭店的市场调研和市场预测，参与客房房价的制定，配合销售部策划促销计划、进行宣传促销活动。具体工作任务为：

- (1) 开展客房预订业务并协助制定有关政策、规定和工作程序；
- (2) 接待有预订和未经预订而直接抵店的客人；
- (3) 办理客人的登记入住手续。

2. 联络和协调对客服务

前厅部根据饭店运行的规律及特点，要保持与饭店各业务部门及总经理办公室之间的有效沟通，协调对客人的服务，发挥其业务活动中心及信息集散点的作用。前厅部要将通过与客人或接待单位接触而掌握的客人需求及接待要求传递给各有关部门，并检查、监督落实情况；同时要将接受客人投诉所掌握的客人意见及处理情况及时反馈给有关部门，以保证饭店服务的效率和质量。

3. 显示及控制客房状况

前厅部一般要提供两种客房状况显示系统。一种是客房短期状况显示系统（24小时内），即前厅部在销售客房过程中，随着各种情况变化即时即刻调整客房的状况。通过客房状况显示架或计算机来显示全饭店客房的现状，以便正确、有效地销售客房，并以此联络和协调饭店其他各部门的对客服务。另一种是客房长期状况显示系统（超过24小时），由它汇总并显示饭店在今后一段时期内的客房预订情况，以便对客人的订房要求作出正确而迅速的反应，并在订房客人抵达前做好预先分房工作。因此前厅部应定时与客房部核对客房的自然情况，发现差异，及时纠正，确保房态的一致、准确。

4. 提供问讯服务

前厅是饭店的信息集散点，是客人获取信息的主要来源。因此，前厅部应为客人提供关于饭店的设施及其服务项目的准确信息。这不仅可为客人提供方便，而且还能起到促进饭店其他产品销售的作用。前厅部还应为客人提供有关饭店所在地的各种资料和重要活动的信息，方便客人在当地开展各种商务、旅游等活动。前厅问讯处的工作人员在接受客人询问时应该努力推销饭店的各项设施与服务。同时，前厅问讯处还负责处理客人邮件、访客留言及住客留言等。

5. 管理客账

前厅为登记入住的客人提供最终一次性结账的服务。因此，前厅部要为住店客人分别设立账户，接受各营业部门转达的客账资料，及时记录客人在住宿期间的各项账款，每天晚间对客账资料进行累计及审核，以保持最准确的客账账目，并随时为离店客人办理结账、收款或转账等事宜。

6. 建立客史档案

前厅应为来店客人建立客史档案,记录客人在店逗留期间的主要情况及数据,以形成一个潜力极大的资料库,供饭店研究分析客源市场状况、客人消费项目及能力,以提高饭店销售能力,赢得更多回头客并扩大市场份额。尤其要为常客建立专门的客史档案,以便开展常客优惠活动,进行有针对性的促销宣传,以及为常客提供个性化服务和有价值的信息与数据。

三、前厅部的布局要求及主要设备

1. 前厅部的布局

前厅部通常设在饭店最前方的部位,包括接待客人的门厅及办公用的工作区域。前厅的布局如图 1.1.1 和图 1.1.2 所示。

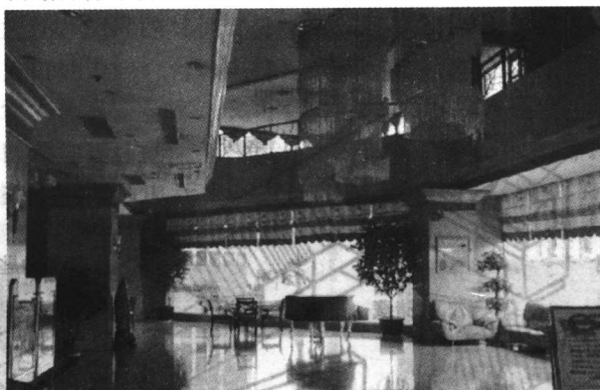


图 1.1.1 前厅概貌图

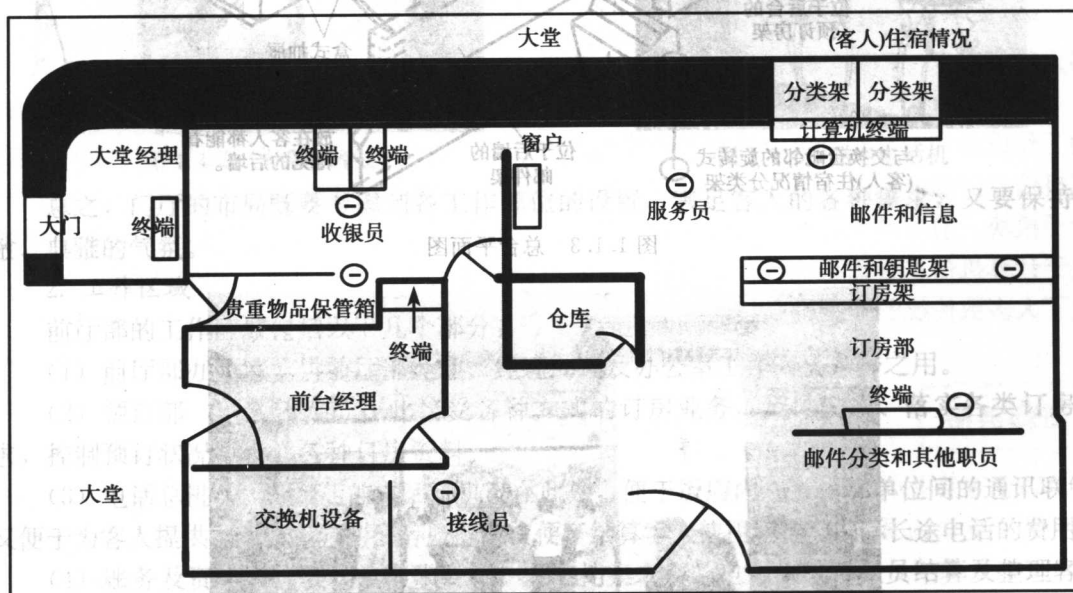


图 1.1.2 前厅设计图

(1) 门厅 门厅是客人进出饭店的必经之地,是把饭店内外、上下联系起来的场所。

(2) 大门入口处 大门外应有雨棚和宽敞的入口车道通路(一般至少 5.5 m 宽)。为保

持门厅空调温度的稳定及节约能源, 门厅可考虑设置双重门或旋转门。门的种类选择应考虑到客流进出量、服务的规格等因素。在两者之间的隔厅里, 应放置地脚垫及雨伞寄存架, 以减少带进尘土和雨水。

(3) 行李服务处 在大门内侧设行李服务处, 由行李处领班在值班台上接待客人及调度行李进出。值班台后设行李库房, 安置寄存行李、集中或分散团体行李。

(4) 总台 总台(图 1.1.3、图 1.1.4)应设在门厅的显眼处, 应能被客人一眼发觉, 而且总台人员应能对整个门厅的活动一目了然。总台柜台基本上是长条式、U形的, 也有分设式、半圆形或圆形的。由于总台柜台起着点缀大厅的作用, 所以必须与门厅的周围环境相协调。为接待客人, 并方便客人签字或书写, 柜台的高度约为 1.2 m。柜台内侧是工作台, 设计要紧凑合理, 以方便员工进行各项工作和放置各种必备工作用具和设备。

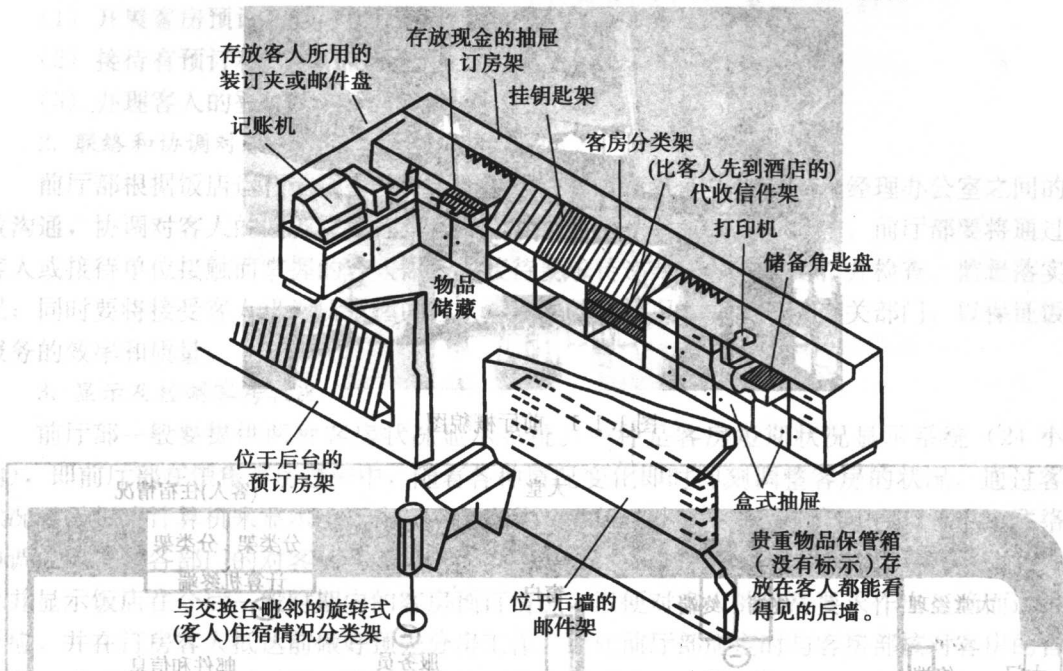


图 1.1.3 总台平面图



图 1.1.4 总台实景图

总台工作区域的灯光照明应有足够的亮度但又不能产生妨碍视觉的阴影, 并且要以稍微

暗色的壁面作陪衬,以防止过分反光。总台的台面也不能使用反光材料,以免目眩。总台的主体部门分为接待、问讯、收银三部分,规模较小的饭店则可将接待与问讯合二为一。业务繁忙的饭店还应在总台专设外币兑换处。由专业部门设置的邮电服务处和旅游服务处(或机票订票处)等也往往设在总台的旁侧。门厅四周一般要放置一些座椅,供客人休息,也可以避免客人抵达高峰时产生拥挤和杂乱的现象。

(5) 大堂经理处(图 1.1.5) 大堂经理的值班桌应设在门厅较为显眼但又安静的部位,以便于环视整个门厅,对门厅入口处、行李处、总台、客人休息处的状况均能一览无余,做到心中有数,有利于及时发现情况、处理问题,也方便客人寻找。大堂经理处应布置得雅致些,桌上可放插花或盆花,配以柔和的台灯灯光,给人以“闹中取静”的感觉,这同时也有利于大堂经理处理各种事务。值班桌前,放置 1~2 张座椅,供大堂经理接待客人。

除上述几个部分之外,门厅的其他部分一是安排座椅供客人休息、会客等,二是形成自然的通道,供客人从入口处走向总台、电梯口或其他公共部位。有的饭店在宽敞的门厅一角开设咖啡座,既可供客人休息、会客,又可营业,增加收入;还有的饭店在此处放置钢琴,在适当的时候弹奏,以增加饭店的温馨气氛;也有的饭店装饰假山等。另外,在门厅一角可设公共电话亭,安放若干部内线电话机和投币或磁卡电话机(图 1.1.6),但中间要有隔离壁,避免互相干扰。



图 1.1.5 大堂经理处



图 1.1.6 磁卡电话机

总之,门厅的布局既要考虑到各工作部位的设置、满足客人的各种需求,又要保持宽敞、典雅的气氛。

2. 工作区域

前厅部的工作区域包括以下几个部分:

(1) 前厅部办公室 供前厅部经理、经理助理及办公室工作人员办公之用。

(2) 预订部 预订部人员在此接受各种方式的订房业务,具体安排、落实各类订房要求,控制预订状况,存放各种订房资料。

(3) 电话总机房 全饭店的电话总机设在此处,便于饭店内外及内部单位间的通讯联络,又便于为客人提供电话留言、叫醒等服务,也便于结算客人使用国内、国际长途电话的费用。

(4) 账务及资料室 供存放客账资料、客史档案之用,也可供收银人员结算及整理客账及资料。

3. 前厅部的主要设备及其用途

(1) 传统的设备及用途

1) 客房状况显示架(Room Rack) 这是一种用金属材料制作的卡片牌架,依据本饭

店的客房数量确定格子的数量。格子按饭店的房间号码顺序排列，底卡上标明房间的种类、房价及房间的基本情况。前厅接待处人员按规定插入各种卡条，以反映整个饭店准确的客房状况，便于客房的销售和控制。

2) 订房状况显示架 (Reservation Rack) 与客房状况显示架一样，也是用金属材料制作的卡片牌架，供插入及存放预订卡条用。对每一个已接受的预订，都要制作预订卡条，用各种不同的颜色来表明不同种类的订房。预订卡条按照客人抵店日期的顺序排列在预订状况显示架上。

3) 住客资料查询架 (Information Rack) 通常放置在前厅问讯处，是一种可以转动的立式六角金属架，供插入住客情况卡条用。住客情况卡条按住客姓氏的英文字母顺序排列，以便查找。

4) 钥匙及邮件放置架 (Key and Mail Rack) 这是一种多格子的木架，每一格代表一间客房，位于前厅问讯处，用于存放客房钥匙和客人邮件。此架一般放置在方便操作且不易被外人看见的地方。架上装有信号显示灯开关，与每个客房内电话下部的小红灯相连。当某个客人有邮件或留言时，问讯员就开启该客人房间的小红灯开关，通知客人。

5) 打时机 (Time-Stamp) 它能在有关的卡、单上打印准确的日期和时间记录，为客人办理登记入住、结账离店、使用安全保管箱手续，并可在收发客人邮件及留言时使用。

6) 电话总机设备 (Telephone Switch Board) 电话总机房内有多种设备，包括用于接转电话的转换机，用于提供叫醒服务的定时自动叫醒装置，以及长途电话自动计费器和播放背景音乐的设备。

7) 安全保管箱 (Safe-Deposit Box) 这是一种多格形、各有门锁的立柜，为住客免费提供存放小件贵重物品的服务。小箱的数量一般是房间总数的 6%~10%。

8) 客史档案柜 (Guest-History File) 这是一种有多层抽屉的立柜，存放已离店的客人的资料卡片档案，供饭店在需要时查找。

(2) 前台计算机管理作业系统 近年来信息技术的迅猛发展，大大改变了饭店前厅使用的工作设备和工具，有效地提高了前厅的工作效率。前台计算机管理作业系统是整个饭店计算机信息管理系统的一个子系统。有的饭店计算机信息管理系统中专设前台模块并下设若干个子模块。前厅部往往在前台接待处、问讯处、收银处、总机房、商务中心等处设置终端。由于计算机信息管理系统包含了为前台业务设计的专门软件，能准确、高效地运转，它已取代了大多数传统的前厅设备。

资料链接

黄龙酒店是我国较早使用酒店计算机管理系统的饭店之一。20 世纪 80 年代初，该酒店就引进了美国的易可系统，其中包括前台系统。其主要任务是对客人的管理，功能包括对客人的资料、账务、入住退房时间、预定房间的管理等。

一位曾经入住黄龙酒店的旅客在携程旅行网上如此评价：“大堂服务非常良好，动作也很快。”服务员动作快，一方面表明黄龙酒店员工的业务熟练，服务到位；另一方面，也表明黄龙酒店的前台系统运转良好。否则，黄龙酒店员工的业务再熟，离开了酒店的前台系统，用手工为旅客办理入住手续，那无论如何是快不起来的。

(3) 前厅的其他设备 根据前厅业务运行的需要,还应配备下列设备:复印机、传真机、信用卡印单机、货币识别机以及簿册架和各类文件柜等。

知识能力测试

一、选择题

1. 前厅部总台的主要工作是()。
A. 销售饭店娱乐设施 B. 会议预订
C. 销售饭店客房 D. 信息沟通
2. 通常前厅部与客房部在日常工作联系中,()工作显得尤为重要。
A. 传送各种备忘录 B. 提出请迅速打扫要求
C. 填写预期离店的手续 D. 核对客房状况

二、填空题

1. 前厅部的主要任务有_____项,其首要任务是_____。
2. 前厅部机构设置,主要取决于饭店的_____,根据我国的实际情况,可把涉外旅游饭店分为大、中、小三类,客房数分别为_____间以上,_____至_____间,_____间以下。
3. 前厅的环境包括_____,_____,_____,_____及湿度与通风等。
4. 前厅柜台外侧工作台高度通常为_____m左右,内侧工作台高度为_____m左右。
5. 前厅部位于饭店的_____处,负责销售饭店的_____。
6. 前厅温度一般为_____,湿度为_____。

三、思考题

1. 论述前厅部在饭店中的地位及作用。
2. 前厅部的服务贯穿于饭店对客服务流程,在一定程度上决定着客人的满意程度。假设你是一名前厅服务员,你应该怎样为客人服务?

四、技能练习

结合计算机课,了解常见的饭店计算机管理系统并练习操作。

学习单元 2 明确职责

学习目标 了解前厅的组织机构及岗位设置,明确前厅各个岗位的工作范围和职责。

一、前厅部组织机构（图 1.2.1）

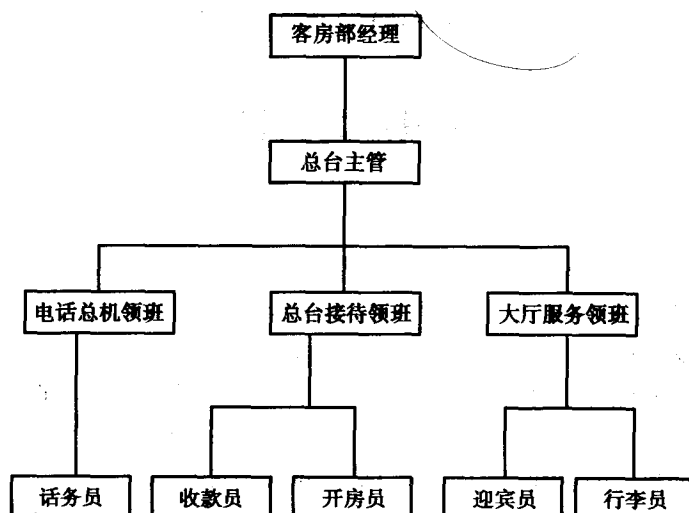


图 1.2.1 中型饭店前厅部组织机构图

前厅部在饭店中是主要的业务运行部门之一，其工作岗位一般来说划分为三个不同性质的层次。

1. 管理层

管理层指前厅部经理、副经理或经理助理。他们的主要职责是按照决策层做出的经营管理决策，具体安排前厅部的日常工作。管理层的工作对饭店的经营成功与否起着非常重要的作用。因为管理层在饭店中起着承上启下的作用，他们是完成饭店的经营目标，开展前厅部经营管理工作的直接责任承担者。

2. 执行层

执行层指前厅部下属各岗位的主管、领班等。他们是饭店基层的管理人员，主要职责是执行前厅部下达的经营计划，布置和指导员工的工作。同时，他们直接参与饭店服务工作和日常工作的检查、监督，保证前厅部运行活动的正常进行。

3. 操作层

操作层指前厅部执行某项具体服务工作或专业工作的基层员工。

二、职责范围

1. 前厅部经理

(1) 负责前厅部的各项工作，主持前厅部的日常工作，负责向主管总经理汇报工作，提名主管、领班人选，调配本部门员工，行使对下属的奖惩权。

(2) 督导下属岗位的主管人员委派工作任务，监督检查执行情况，以便及时调整各项工作部署。做好预算、计划和总结汇报工作，编制部门预算，制定本部门的工作计划，向总经理做部门的季度、年度总结汇报。

(3) 主持部门的每周例会，传达饭店例会的工作要点，听取汇报，布置工作，解决难题。

(4) 熟悉饭店客房产品的数量和性质、前厅部所有设施的服务功能。通过对客房销售的有效控制及住房比例的合理分配，争取达到最高出租率，获得最高收入。

(5) 妥善处理好各种关系，负责本部门与饭店各部门的联系，协调处理本部门各工种之

间所出现的工作矛盾。

- (6) 检查落实接待重要客人的所有细节。
- (7) 督导检查本部门的安全和消防工作及完成上级交办的其他任务。

2. 大堂经理

- (1) 负责处理客人的投诉。
- (2) 处理意外或突发事情，礼貌热情地回答客人的提问。
- (3) 协助解决客人紧急难办的事宜。
- (4) 负责检查贵宾房和迎送贵宾房的接待服务工作。
- (5) 协助管理、指导和监督其下属人员的工作，并做好交接工作。
- (6) 出席饭店的有关例会，对加强管理、改进服务、增加创收等方面提出建议。

3. 客房预订员

- (1) 熟悉掌握饭店的房价政策，受理预订业务。
- (2) 参与客情预测工作。
- (3) 制定预订报表，参与制定全年客房预订计划。
- (4) 加强和完善订房记录和档案工作。

4. 接待员

- (1) 安排住店客人。
- (2) 办理登记入住手续，分配房间。
- (3) 正确显示客房状态，积极参与促销。
- (4) 协调对客服务，掌握客房出租变化。
- (5) 掌握住客动态及住处资料，制作客房营业日报表等。

5. 问讯员

- (1) 掌握住客动态及信息资料。
- (2) 整理客人邮件、留言和接待访客。
- (3) 分发和保管客房钥匙。
- (4) 回答客人的询问；介绍饭店内的特别服务和市内观光、社团活动等情况。
- (5) 负责有关的服务协调工作等。

6. 礼宾服务处人员

- (1) 在门厅或机场、车站迎送客人。
- (2) 负责客人的行李运送及安全。
- (3) 为客人寄存行李，寄存和出租雨伞。
- (4) 在公共部位寻找客人；陪同散客进房和介绍服务。
- (5) 分送客用报纸。
- (6) 分送客人信件和留言。
- (7) 为客人传递物品，代客召唤出租车。
- (8) 协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠，确保车辆行驶畅通和安全。
- (9) 回答客人询问及为客人指引方向；传递有关通知单；为客人捆扎行李。
- (10) 代客对外联络（主要指机场、码头、车站、浏览等代办服务工作）及其他委托事项。

7. 电话总机员

- (1) 转接电话。
- (2) “请勿打扰”电话服务。
- (3) 叫醒服务。
- (4) 回答电话询问。
- (5) 接受电话投诉。
- (6) 电话找人, 接受电话留言。
- (7) 办理长途电话事项, 传达或消除紧急通知或说明。
- (8) 播放背景音乐等。

8. 商务中心文员

其主要职责是为客人提供通讯和秘书性质的服务。

【案例分析】

小平是一家饭店的商务中心文员。客人要求她打一份会议文件稿件。打印完后, 小平将稿件中的保密信息随便告诉了别人。客人知道后非常生气, 投诉了小平, 并要求她消除影响、赔偿损失。

分析: 为客人服务, 一定要尊重客人, 为客人保守秘密。打印完的电子文档、资料要及时处理。一般来说, 客人丢弃的纸张也要用碎纸机处理。

9. 前厅收银员

- (1) 提供外币兑换服务; 兑换零钱。
- (2) 同饭店各营业部门的收款员联系, 催收、核实账单。
- (3) 管理住店客人的账目。
- (4) 夜间审核全饭店营业收益情况, 制作全饭店当日营业日报表, 提供客人消费构成信息资料。
- (5) 负责办理离店客人的结账手续, 收回客房钥匙, 核实客人的信用卡, 负责应收款账的转账等。

知识能力测试

一、填空题

1. 中型饭店都设前厅部, 由_____、_____、_____三个层次构成。
2. 前厅部执行层主要有_____和_____职务。

二、判断题

1. 前厅部的职责是固定的, 不能有任何的灵活性。 ()
2. 收银员只负责饭店的收银工作。 ()
3. 管理层可以随便插手下层的工作。 ()
4. 大堂经理的主要职责就是代表饭店慰问饭店客人。 ()