

中国第一套星级酒店服务读本



第二辑

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE QIAN TING JING LI

如何做一名优秀的前厅经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心
南兆旭 滕宝红编著



广东出版集团
广东经济出版社

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE QIAN TING JING LI

如何做一名优秀的前厅经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著

广东人民出版社
广东新华书店

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的前厅经理/南兆旭, 滕宝红编著. —
广州: 广东经济出版社, 2005.8
(星级酒店服务培训系列·第二辑)
ISBN 7-80728-054-9

I. 如… II. ①南…②滕… III. 饭店-商业服务-技
术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065046 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.25 2 插页
版次	2005 年 8 月第 1 版
印次	2005 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-054-9 / F·1257
定价	全套 (1—4 册) 定价: 80.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务，这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”，它不像硬件商品，即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以，酒店更应重视成员素质的提高，只有酒店成员的整体素质提高了，酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

“星级酒店服务培训”丛书以提升“软产品”——服务水平为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、工作细节，并以此为中心，循序渐进地、由浅入深地

探讨各岗位实际工作事务的操作流程、方法、手段、技巧及注意事项。

本丛书共为八个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》；第二辑：《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

本丛书不但可以让员工越来越深入地从理论上了解酒店服务及本职工作要求，而且把工作实践中证明是最好的方法教给他们。

通过学习，不仅能提高员工胜任本职工作的信心，从而增强职业安全感，不会担心因工作水平低而被“炒鱿鱼”。而且，员工的服务水平不断提升，酒店的服务质量越来越高，酒店也就越来越具竞争力。

编 者

目 录

CONTENTS

第1章 前厅经理任职要求

第1节 前厅经理必备素质要求	3
要求一：专业知识	3
要求二：财务知识	3
要求三：管人能力	4
要求四：营销能力	4
要求五：计划能力	4
要求六：组织能力	5
要求七：执行能力	5
要求八：控制能力	5
要求九：包容能力	5
要求十：赞美能力	6
要求十一：培养能力	6
第2节 前厅经理工作职责说明	7
一、主要任务	7

二、工作原则	7
三、工作职责	8
四、工作内容	9

☞ 管理实践

前厅经理每日管理细则	12
------------------	----

第3节 前厅经理工作细节要求

要求一：积极的工作心态	15
要求二：遇到问题，不抱怨，多提案	15
要求三：主动协助其他部门，排除本位主义	15
要求四：注意形象	16
要求五：勤学好问，提升自我	16
要求六：谦虚、不吝啬	16
要求七：诚实守信，遵守诺言	17
要求八：走动式管理实施	17

☞ 相关链接

星级评定标准对前厅的要求	18
--------------------	----

第2章 前厅服务人员管理

第1节 前厅服务人员配备

一、工作任务	27
二、前厅的组织结构	31
三、前厅人员配备	31

第2节 前厅服务人员培训	39
要求一：主管培训	39
要求二：职前培训	40
要求三：晋职培训	40
要求四：在职培训	41
要求五：跟查工作	42
管理实践	
新进员工入职调查表	43
员工职务细节考核表	44
拟晋职主管考核表	45
员工入职前一周培训表	46
主管培训日程安排表	47
第3节 前厅服务人员激励	48
要求一：激励员工的好处	48
要求二：激励员工的秘诀	49
要求三：激励员工的方式	49

第3章 客人入住接待管理

第1节 前厅接待准备	53
一、准备工作	53
二、客人抵达前须完成事项	53
三、确认工作	59

四、其他准备	59
第2节 客房分配工作	61
一、排房时机	61
二、客房分配顺序	61
三、排房原则	62
四、客房分配技巧	62
五、排房实际操作	63
六、不同种类的客人房间分配	64
七、团队房间分配	66
八、散客房间分配	66
第3节 住宿登记管理	68
一、客人的选择	68
二、住宿登记的必要性	69
三、办理住宿登记的程序	70
四、登记接待中常见问题的处理	74
☞ 管理实践	
登记卡	76
第4节 钥匙核发及引领客人	80
一、钥匙核发	80
二、引领客人	81
☞ 管理实践	
VIP 接待星级服务标准	82
☞ 疑难解答	86

第4章 前厅服务管理

第1节 迎送客服务	95
一、门卫迎送服务	95
二、代客停车员	99
三、电梯迎送服务	100
四、司机迎送服务	100
第2节 机场接待服务	104
一、机场接待的任务	104
二、机场接待的工作要求	104
三、一般客人接机作业程序	106
四、VIP客人接待作业程序	106
☞ 管理实践	
接机服务标准	107
接待服务流程	108
第3节 行李服务	109
一、行李员的工作任务	109
二、行李员的素质要求	109
三、行李员的礼仪要求	110
四、行李员的工作要求	111
五、行李服务注意事项	112
☞ 管理实践	
入店行李星级服务流程	114

优秀的前厅经理

行李存放星级服务标准	115
换房行李星级服务标准	117
散客离店行李星级服务流程	118
团队入店行李星级服务标准	119
团队离店行李星级服务流程	121
第4节 总机服务与管理	122
一、总机房的业务范围	122
二、总机房员工的素质要求	123
三、电话转接服务	123
四、叫醒服务	125
五、问询服务	126
六、留言服务	127
🔧 管理实践	
电话叫醒星级服务标准	128
电话留言星级服务标准	131
接转电话星级服务标准	133
第5节 商务中心服务与管理	136
一、邮件的处理	136
二、传真收发服务	137
三、文件打印服务	138
四、复印装订服务	139
五、会议室出租服务	140
六、秘书、翻译服务	141

七、商务参考资料及店内服务	142
八、委托代办服务	143
九、贵重物品保管服务	147
☞ 疑难解答	149

第5章 客人换退房管理

第1节 客人换房管理

一、换房的原因	153
二、换房的步骤	153
三、办理换房手续	154

☞ 管理实践

住店客人换房星级服务流程	155
--------------------	-----

第2节 客人退房管理

一、客人退房时前厅的职责	156
二、退房程序	157
三、退房工作要求	157
四、散客退房工作要求	158
五、团体队退房工作要求	159
六、延长退房时间	160

☞ 管理实践

长住客退房星级服务标准	162
-------------------	-----

第3节 快速退房与资料更新	164
一、快速退房	164
二、给客人留下好印象	166
三、更新前厅资料	166
☞ 疑难解答	168

第6章 前台结算管理

第1节 前厅账务作业	173
一、账单的建立	173
二、更新账单	174
三、处理客人账单的方式	177
第2节 账单结账方式	179
一、个人账单和公司账单	179
二、清算的种类	179
三、接受结账的程序	180
第3节 夜间稽核管理	183
一、夜间稽核人员的重要性	183
二、夜间稽核的职责	183
三、餐饮夜间稽核	184
四、房间夜间稽核	184
五、夜间稽核产生的报表	185

第4节 前台结账管理	188
一、散客结账时的注意事项	188
二、团客结账时的注意事项	189
三、一些特殊情况的处理	189

第7章 信用额度控制

第1节 信用额度控制概述	193
一、信用额度控制的意义	193
二、信用额度控管的必要性	193
三、信用额度控管的目的	194
第2节 信用额度控管方法	196
一、控管方式	196
二、订房后结账服务的控管方法	198
三、入住时的结账信用控管	198
四、住宿期间的信用额度控管	200
五、客人离开后的信用额度控管	201
第3节 防止逃账管理办法	202
一、造成客人逃账的原因	202
二、逃账的预防	202
管理实践	
信用额度控制操作规程	205

第8章 前厅安全管理

第1节 客房钥匙收发管理	209
一、客房钥匙的发放形式	209
二、客房钥匙的控制	210
三、万能钥匙的管理	211
第2节 客人贵重物品保管	213
一、贵重物品保管	213
二、保管箱钥匙遗失的处理	214
三、客人贵重物品丢失的责任问题	214
第3节 危机处理与火灾防范	216
一、危机处理指导方针	216
二、火灾安全措施	217
☞ 疑难解答	219

第9章 客人关系管理

第1节 客人关系建立	225
一、加强客人关系的方式	225
二、员工与客人的关系	227

第2节 客人抱怨处理	233
一、抱怨产生的原因	233
二、处理抱怨技巧	235
三、抱怨处理	237
四、抱怨处理追踪	240
☞ 疑难解答	241

第10章 前厅信息管理

第1节 客人资料维护	247
一、修改客人住宿资料	247
二、登记卡的维护	248
第2节 相关报表制作	249
一、报表制作责任部门	249
二、报表制作要求	249
三、报表种类依星级不同而不同	250
第3节 部门信息沟通	252
一、联系的形式	252
二、前厅内部信息沟通	253
三、前厅与客房部资料流动	254
四、前厅与销售部门资料流动	255
五、前厅与财务部门资料流动	256
六、前厅与管理部門资料流动	256

管理实践

前厅内部信息传递作业规程 257

前厅外部信息传递作业规程 261

第4节 客史档案建立 271

一、建立客史档案的意义 271

二、建立客史档案的原则 271

三、客史档案的内容 272

四、客史档案资料的主要来源 273

五、建立客史档案的方法 274

管理实践

建立客户档案工作标准 275

客史档案卡片 276