

Hotel Front Office
Management and Operations



东方酒店管理有限公司
ORIENT HOTEL MANAGEMENT
COMPANY LIMITED

前厅实务与特色服务手册

HOTEL FRONT OFFICE MANAGEMENT AND OPERATIONS

中国旅游出版社



旅行社实务与特色服务手册

[illegible][illegible]

前厅

前厅实务与特色服务手册

HOTEL FRONT OFFICE MANAGEMENT AND OPERATIONS

中国旅游出版社

责任编辑：王建华 沈 奕

封面设计：缪 惟

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅实务与特色服务手册/东方酒店管理有限公司编. —北京: 中国旅游出版社, 2005. 8

ISBN 7-5032-2667-6

I. 前… II. ①东… III. ①饭店—商业管理—手册
②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 085826 号

书 名：前厅实务与特色服务手册

编 者：东方酒店管理有限公司

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

印 刷：北京新魏印刷厂

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

版 次：2005 年 8 月第 1 版

2005 年 8 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：13.5

字 数：180 千

印 数：1-5000 册

定 价：20.00 元

版权所有 翻印必究

前 言

前厅部被称为酒店的首席业务部门并非是酒店业界的心血来潮或一时之选。历史上的客栈时代，尚没有现时的媒体广告或公关营销之类，客人踏入客栈见到的是柜台边满脸堆笑的老板娘或店小二，从房价谈开一直到客人进房和结账送客，几乎由柜台的店员一手包办。在现代酒店时代，前厅区域的员工如果是精神焕发、衣冠亮丽、笑容可掬，则会给客人留下美好的第一感受。酒店的住店客人大致可分为“Walk-in”客人、长住客人、协议公司客人和旅行社团队客人。如果“Walk-in”客人在住客中所占的比例高，说明了酒店的口碑好，品牌响，名气佳，平均房价高，营收理想；反之则说明了该店没有品牌，口碑一般，平均房价低，营收也较差。酒店的大部分门前散客会因前厅员工的良好服务而对酒店有“家外之家”的感觉，最终成为酒店的回头客、长住客或忠诚客，前厅部所起的作用是酒店其他部门无法替代的。

从客人入店开始至客人结账离店，前厅部是酒店对客服务的起点和终点。这个起点用标点符号来表示，可以是逗号“，”，表示对客服务从这里开始。当然，这个开始最好是用逗号加破折号表示，即“，——”，表示酒店的对客服务开始且正在不断延伸；而服务的终点，若也用标点符号表示，可能是句号“。”或问号“？”。

“?”或感叹号“!”,事实上这些符号正各自表达了客人对酒店服务的“接受或理解”、“投诉或疑虑”、“赞许或否定”。前厅部因资源集中及首席业务的作用,汇集了服务、管理及经营的成功和失败。能否在同行竞争中独树一帜,前厅部是最好的“试金石”;要改善和提高酒店的服务,保持并扩大酒店的品牌效益和知名度,在市场树立鲜明亮丽可人的企业形象,前厅部是首选之地,也是酒店总经理的管理理念贯彻和实践的地方。

前厅部管辖的业务部门一般包括礼宾处、总台、大堂副理、商务中心、电话总机、车务和对客小商品服务(包括书店、花店)等。这些部门的一般性业务操作都是有章可循的,是酒店服务中规范化的部分,是对客服务的基础,能够基本满足顾客的大部分需求,也是酒店经营成功的保证。规范化服务是酒店经理必须日复一日,月复一月,年复一年紧抓不放的中心工作。与此同时,在竞争激烈的市场中,如何为客人提供特色和超常服务,已成为各酒店树立品牌、扩大知名度的独特武器。企业的核心竞争力是什么呢?正如全球首席投资银行摩根士丹利总裁所说的那样,企业的核心竞争力就是“与众不同”。前厅部正是可以在对客服务方面不断演绎着“与众不同”的部门。

故此,我们在十几年的酒店经营管理中,编辑了《前厅实务与特色服务手册》,让加入这个服务行列的员工有所参照、有所依据。本操作手册着重于服务的个性化和特色化方面,让客人有“物有所值”和“物超所值”的感受,而有别于规范化操作方面。例如在“礼宾服务”方面,我们着重指出,能给客人留下深刻第一印象的礼宾员,重在表情的训练,重在对客人的谦卑和热情,而不在于员工年轻与否或相貌如何;在谈到“接待结账一站化”时,我们着重指出,商务客人讲究快捷,“接待结账一站化”的目的在于“入住”和“结账”手续的快捷办理,入住手续3分钟

完成，结账手续 3 分钟完成；在谈到“带房”和“送行”服务时，着重指出，带房员工的职务级别越高越让客人有受尊重的感觉，因此前厅的督导、主管、大堂副理、经理都应加入该服务行列。

总之，作为首席业务部门的前厅部，既责无旁贷地担负着对客特色服务的重担，也是不断磨炼员工，提高技能和素养，造就人才的地方。协调、理解、推进特色服务，既是前厅部功能之所需，也是全店优质服务的必经之路。

东方酒店管理有限公司

总经理 方伟群

2004 年 12 月

Contents

目 录

前言	1
----------	---

第一部分 前厅实务操作规范

一、总台	2
(一) 散客预订	2
(二) 协议公司散客预订	3
(三) 旅行社预订	3
(四) 交接《预订单》	3
(五) 散客开房	4
(六) 协议公司散客开房	6
(七) 协议公司公费开房	7
(八) 旅游团开房	7
(九) 商务活动团体开房	9
(十) 散客续住	11
(十一) 公费房续住	11
(十二) 旅行社票券房续住为散客房	12
(十三) 换人续住	13
(十四) 客人拼入	13
(十五) 换房处理	14
(十六) 收取传真	15

(十七) 留言处理	15
(十八) 查询处理	17
(十九) 保险箱使用	18
(二十) 备用金交接	19
(二十一) 票证、单据的使用和管理	20
(二十二) 信用卡操作	23
(二十三) 收取押金	24
(二十四) 退房、结账	24
(二十五) 转账、记账、调账、冲账操作	26
(二十六) 房间保密操作	27
(二十七) 改房价的操作	28
(二十八) 逾期先结账房间操作	28
(二十九) 接机服务	28
二、大堂副理	29
(一) 注目礼	29
(二) 处理宾客意见	30
(三) 催逾期及催款	31
(四) 非吸烟楼层住客吸烟的处理	33
(五) 开启客房保险箱	34
(六) 住房开窗	36
(七) 客房门锁处理器使用操作	37
(八) 酒店客房门锁失效处理	39
(九) 对伤病客人的处理、服务	40
(十) 失物招领和查找	43
(十一) 客房部查房报欠物品、酒水的处理	45
(十二) 客房物品、设施损毁的处理	46
(十三) 对有进行赌博嫌疑的客房的处理	47
(十四) 对长时间不允许服务员进房打扫卫生的处理	47

(十五) 对使用自带电器或使用明火的房间的处理	48
(十六) 对有贵重物品的房间的处理	48
(十七) 酒店紧急事态应急预案	49
(十八) 接报恶性事件的处理	51
(十九) 接报火警处理	52
三、商务中心	53
(一) 商务中心服务操作	53
(二) 单据填写	54
(三) 营业收入结算	55
(四) 观光旅游服务	56
(五) 机票业务注意事项	56
(六) 外出跑票服务工作要求	57
(七) 机票的确认	58
(八) 机票的改期和订座	58
(九) 退票处理	59
(十) 机票业务电脑操作	59
(十一) 车票、火车票业务操作	63
四、礼宾处	64
(一) 散客开房行李服务	64
(二) 散客退房行李服务	65
(三) 团队行李服务	66
(四) 行李寄存	67
(五) 物品传递	69
(六) 留言、传真处理	69
(七) 换房操作	70
(八) 行李认领操作	70
(九) 免费机场专车、香港直通巴士抵离店服务	71
(十) 雨伞外借	72

(十一) 租车服务	72
(十二) 邮件收送	74
(十三) 自动门关闭及侧门开门服务	75
(十四) 代客叫“的士”服务	76
(十五) 门口迎送服务	77
(十六) 门口出租车号码卡服务	78
(十七) 门口为客撑伞服务	79
五、总机	79
(一) 电话接听	79
(二) 房间留言	80
(三) 回答询问	80
(四) 勿扰服务操作	81
(五) 叫醒操作	81
(六) “一键通”服务操作	82
(七) 开/关长话操作	83
(八) 客人要求“电话跟我走”服务	83
(九) 寻呼台服务	84

第二部分 前厅特色服务

一、殷勤带房	86
二、真诚送行	92
三、“金钥匙”服务	97
四、节日祝福	110
五、快步礼宾	115
六、温馨车卡	118
七、信息礼宾	120
八、信函问候	125
九、真情回访	128

十、人工叫醒	131
十一、总台一站化	134
十二、细致礼宾	138

第三部分 前厅接待技巧 100 例

一、客人预订房间要求报出房号时	144
二、客人只持一份有效证件要求开多间房时	144
三、客人对证件被扫描有意见时	144
四、办理入住登记发现可疑客人时	145
五、客人入住找不到《预订单》时	145
六、不能向客人提供预订并已确认的房间时	145
七、房间已满而没有预订的客人要入住时	146
八、客人要求入住非吸烟房而没有非吸烟房时	146
九、发现客人护照签证期即将到期时	146
十、客人入住而没有净查房时	147
十一、当知道客人将在房间开 PARTY 时	147
十二、带客人上房发现房间为脏房时	148
十三、客人要求做问讯保密时	148
十四、当有人询问酒店住客离店后的去向时	149
十五、没有登记的客人反映钥匙失效时	149
十六、发现客人比预离日期提前退房时	149
十七、客人咨询的问题无法及时答复时	150
十八、客人喝醉酒对你出言不逊时	150
十九、客人故意纠缠值班的接待员时	151
二十、客人发脾气或说不礼貌的话时	151
二十一、客人要求以优惠房价享受赠送早餐券时	151
二十二、客人对宽带网络需收费有异议时	152

二十三、客人对房价有异议并将其与其他酒店 作比较时	152
二十四、客人对账单提出异议时	152
二十五、客人退房有些抱怨并要求打折时	153
二十六、接预订时不小心将最优惠的房价 报给客人时	153
二十七、发现客人的信用卡上余额不足时	153
二十八、客人拒绝交付押金时	154
二十九、客人拒绝在抵押的信用卡纸上签名时	154
三十、客人交付押金只有借记卡和少量现金时	154
三十一、客人来电要求先做结账处理时	155
三十二、发现客人结账所付现款中有假钞时	155
三十三、客人兑换外币不出示有效证件时	156
三十四、客人要求以信用卡换取现金时	156
三十五、客人要求重新开具发票时	156
三十六、查房有消费酒水而客人称没有用过时	157
三十七、客人开房后马上折回总台要求退房时	157
三十八、曾经走单的客人重新要求入住时	158
三十九、接客人投诉信件时	158
四十、客人要求酒店对退房时间进行变通时	159
四十一、发现客人已退的房间中有遗留物品时	159
四十二、发现客人带走了客房中不应该带走的 物品时	159
四十三、发现车辆碰撞到停放在门口的其他车辆时	160
四十四、发现客人停放在门口的车辆车窗未关时	160
四十五、发现小孩子找不到其家长时	161
四十六、发现客人带宠物入店时	161
四十七、逾期房间被作结账处理后客人回来时	161

四十八、客人称在店外被抢走手提包要求开房门时	162
四十九、带客人上房发现房间有行李时	162
五十、客人要求帮其取回被提款机吞吃的信用卡时	163
五十一、客人 6:00AM 开房要求按第二天入住 计费时	163
五十二、当发现有客人被困电梯中时	163
五十三、客人投诉噪音时	164
五十四、客人抱怨网速太慢时	164
五十五、客人投诉商务中心收费太高时	164
五十六、收到发送给其他酒店客人的急件时	165
五十七、客人需导游服务而旅行社缺乏时	165
五十八、店外客人来电要求出机票时	165
五十九、客人要求购买机票而电脑系统出故障时	166
六十、航班延误客人心情焦急时	166
六十一、发现异常客人长时间在商务中心闲坐时	166
六十二、客人要求代办事项时	167
六十三、客人要求乘坐免费巴士时	167
六十四、巴士将要出发找不到客人时	167
六十五、客人要求在接送的汽车到店后通知 其本人时	168
六十六、客人来电要求派车到机场接机时	168
六十七、在机场接到没有预订房间的客人时	168
六十八、发现客人行李中有易碎物品、贵重物品时	169
六十九、发现客人寄存的行李没有密封包装时	169
七十、当客人要求同行李一起从货梯上楼时	169
七十一、接客人来电要求退运行李时	169
七十二、客人反映送至房间的行李件数不符时	170
七十三、有大量行李的团队入住时	170

七十四、客人要求从已作长期寄存的行李中拿取东西时	170
七十五、收到非在店客人的邮件时	171
七十六、客人询问酒店内营业场所位置时	171
七十七、客人提着新鲜食物寄存时	171
七十八、客人丢失行李寄存卡要求取走行李时	172
七十九、客人委托转交他人的东西被领取人取走时	172
八十、发现行动不便的客人要回房间时	172
八十一、发现客人喝醉酒要回房间时	173
八十二、客人在大堂呕吐时	173
八十三、发现新员工不认识酒店常客时	173
八十四、当客人要求协助找回遗留在出租车上的物品时	173
八十五、当发现大堂区域有行李而客人又不在现场时	174
八十六、在楼层发现形迹可疑人员时	174
八十七、发现客人边吸烟边要进入电梯时	175
八十八、送客人上房发现钥匙开不了门时	175
八十九、客人要求转接电话时	175
九十、当发现客人电话没挂好而又有电话要转入时	176
九十一、客人要求转接电话而资料不符时	176
九十二、客人要求不接听电话时	176
九十三、已封锁长途电话的房间客人要求打长途电话时	177
九十四、客人要求取消电话 DND 服务时	177
九十五、话务员接到紧急情况通知时	177
九十六、客人没应答叫醒服务时	178
九十七、耽误客人叫醒服务时	178

九十八、客人要求查询旅游信息时	179
九十九、客人要求电话“跟我走”服务时	179
一〇〇、接到骚扰电话时	179

附 录

东方嘉柏酒店服务十二快	182
东方嘉柏酒店 VIP 接待规范	185
前厅常用英文专业术语解释	190

Hotel Front Office Management and operations



第一部分 前厅实务操作规范

Part One Standard Procedure