

- ★ 模拟教学，注重实战
- ★ 设计新颖，操作规范
- ★ 穿插图表，一目了然

前厅客房服务 实训教程

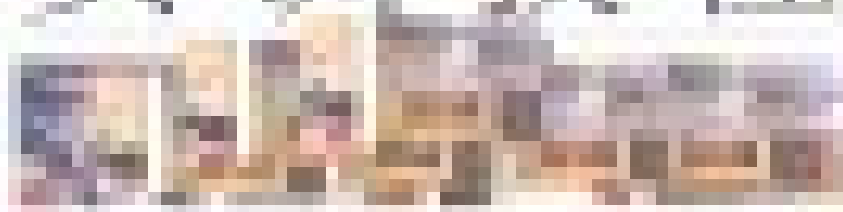


曹红 方宁◎主编



· 中国旅游饭店业培训教材
· 中国旅游饭店业培训教材
· 中国旅游饭店业培训教材

前厅客房服务 实训教程



主编：王 芳 副主编：王 芳



■ 旅游专业精品实训教材

前厅客房服务 实训教程

 旅游教育出版社

· 北 京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:丁海秀

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务实训教程/曹红,方宁主编. -北京:旅游教育出版社,2009.3
旅游专业精品实训教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1823 - 8

I. 前… II. ①曹… ②方… III. 饭店 - 商业服务 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 016004 号

旅游专业精品实训教材
前厅客房服务实训教程
曹 红 方 宁 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
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	20
字 数	320 千字
版 次	2009 年 5 月第 1 版
印 次	2009 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	29.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



出版说明

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署,旅游教育出版社组织有关专家、学者、教师编写了这套旅游专业精品实训教材,其中包括《前厅客房服务实训教程》、《酒吧服务实训教程》、《餐厅服务实训教程》、《旅游服务礼仪实训教程》、《导游服务实训教程》。

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求,本套教材的编写具有以下几个特点:

第一,在教材内容方面,可操作性比较强,重视实践能力的培养。教材以学生日后的工作实际需要为核心,紧密结合旅游行业工作中的实际,根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图,着重具体操作知识的编写,条理清晰,操作规范,重在学生的技能训练,主张“管用、够用、实用”。

第二,在教材编写模式方面,设计活泼,可读性强。在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分,增强读者的认知力和理解力,力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。另外,还设计了实训考核表,有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三,努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神,紧扣职业技能鉴定的内容与要求,在保证知识连贯性的基础上,突出技能操作性和实用性,使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四,在教材的使用效果方面,实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合,使学生边看边学、边学边练,从而起到强化技能、规范操作的效果。

《前厅客房服务实训教程》作为该套系列教材之一,由曹红、方宁主编,主要介绍了客房预订、礼宾服务、总台接待服务、前厅服务、前厅收银服务、客房服务等实训内容。另外,为方便教学,本书还配有PPT讲义。

本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培训或在岗培训使用,也可供各旅游职业学校对学生进行专业教育和专业指导使用。

由于时间仓促,书中若有不当之处,还请读者批评指正。

旅游教育出版社

2009.4

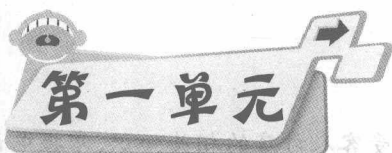


第一单元 客房预订	1
实训项目一:电话预订	2
实训项目二:当面预订	10
实训项目三:书面预订	18
实训项目四:网络预订	22
实训项目五:电话变更预订	27
实训项目六:婉拒预订	32
实训项目七:预订核对	37
实训项目八:预订客人抵店前的准备工作	40
实训项目九:客史档案的建立	43
 第二单元 礼宾服务	 45
实训项目一:机场接送服务	46
实训项目二:饭店代表销售饭店产品	51
实训项目三:散客迎送服务	55
实训项目四:团队客人迎送服务	63
实训项目五:VIP 客人迎送服务	67
实训项目六:散客行李服务	70
实训项目七:团队行李服务	78
实训项目八:行李寄存服务	84
实训项目九:住客换房行李服务	89
实训项目十:金钥匙服务	94

实训项目十一:留言服务	101
实训项目十二:问讯服务	104
实训项目十三:邮件服务	107
 第三单元 总台接待服务	 111
实训项目一:无预订散客的接待服务	112
实训项目二:有预订散客的接待服务	122
实训项目三:团队客人接待服务	127
实训项目四:会议客人接待服务	132
实训项目五:VIP 接待服务	136
实训项目六:换房服务	140
 第四单元 前厅服务	 145
实训项目一:转接电话服务	146
实训项目二:长途电话服务	151
实训项目三:叫醒服务	155
实训项目四:会议、会展推销	160
实训项目五:前厅部各班组的信息沟通	168
实训项目六:客人投诉处理程序	172
实训项目七:预订无房客人投诉处理程序	176
实训项目八:客人账单投诉处理程序	182
实训项目九:打印服务	186
实训项目十:复印和装订服务	190
实训项目十一:传真服务	194
实训项目十二:上网/电子邮件服务	198
实训项目十三:会议室租赁服务	201
 第五单元 前厅收银服务	 205
实训项目一:贵重物品保管	206
实训项目二:外币兑换服务	213



实训项目三:散客结账服务	217
实训项目四:团队客人结账服务	221
实训项目五:客人结账过程中特殊情况处理	226
第六单元 客房服务	231
实训项目一:楼面服务迎客工作	232
实训项目二:会客服务	237
实训项目三:迷你吧服务	241
实训项目四:会议服务	245
实训项目五:洗衣服务	250
实训项目六:客人遗留物品的处理程序	255
实训项目七:做中式床	259
实训项目八:做西式床	262
实训项目九:卫生间的清洁与整理	267
实训项目十:走客房整理	271
实训项目十一:住客房整理	279
实训项目十二:夜床服务	286
实训项目十三:空房整理	291
实训项目十四:客房卫生检查(领班查房)	294
实训项目十五:地毯的清洁与保养	298
附录	301
附录一:前厅客房常用专业术语汉英对照	302
附录二:前厅客房常用英语口语英汉对照	305



客房预订



实训项目一:电话预订

实训项目二:当面预订

实训项目三:书面预订

实训项目四:网络预订

实训项目五:电话变更预订

实训项目六:婉拒预订

实训项目七:预订核对

实训项目八:预订客人抵店前的准备工作

实训项目九:客史档案的建立

实训项目一:电话预订

实训目的

通过电话预订的实训,学习如何利用电话接受客人订房的相关知识,掌握电话推销饭店客房、电话咨询等工作技能和操作步骤。

实训时间

2 学时

实训准备

实训场地准备:模拟前厅。

实训用品准备:模拟电话、预订单、房价表、笔。

仪容仪表准备:与课人员身着职业装,女生化淡妆、盘发。

相关知识

知识点一:客房预订的意义

(1) 饭店通过预订业务可拓宽对客户服务在实践、内容等方面的范围,形成更加完整的为客人提供全面服务的概念。

(2) 开展预订业务是饭店一项有力的促销手段,饭店因此能更广泛、更直接地接触客人,了解需求,吸引客源,使饭店客房销售达到理想的出租率。

(3) 开展客房预订业务有助于饭店更好地预测未来客源情况,以便及时调整经营销售策略,在激烈的竞争中把握主动。

(4) 饭店通过客房预订可以在劳动力、物资、资金等方面进行有效的计划安排,从而有利于提高饭店的管理水平和服务质量。



知识点二：客房的种类

对于客房的分类,我们通常可以按房间数量分成单间和套间;按房间等级分成普通间、标准间、豪华间等。一般情况下,饭店为了让客人获取更多的房间信息,通常采用综合分类的方式,一般将客房分为以下几种类型:

(1) 单间——一个房间,根据床位数又可分为:

单人间——有一张单人床的单间客房。根据面积大小或设施的不同通常有:豪华单人间、标准单人间、普通单人间。

双人间——有两张单人床或一张双人床的单间客房。如:大床房、标准间、普通双人间。

三人间——有三张单人床的单间客房。如:普通三人间。

(2) 套间——两个或两个以上房间:

普通套房——两个房间,一个卧室带一个客厅或娱乐房。

豪华套房——两个或两个以上的房间,配备一个或多个卫生间,房间装潢豪华、设备高档、功能全。

复式套房——复式结构楼房,楼梯连接,功能区域分隔,功能专一。

总统套房——通常由五个以上房间构成,通常在饭店顶层。最高级客房,装饰讲究、造价昂贵。它是饭店实力与档次的象征,甚至还是一个城市、一个地区接待能力的体现。



知识点三：电话订房的特点

电话订房比较普遍,特点是方便,速度快,客人与饭店沟通快捷。但由于区域和语言障碍,电话的清晰度以及受话人的听力、理解能力等影响,往往容易出现听不清或理解错误的情况。因此,预订员必须首先听清客人的要求,并即时记录!然后向对方完整地复述核对,得到客人的确认方可。近年来,受付电话业务发展迅速,并成为国际、国内促销,扩大预订业务的新手段,被称为“免费预订热线”,例如“800”,既省时、快捷,又无费用,方便客人进行预订。



知识点四：预订相关表格

客房预订表

☐ 新客

☐ 回头客

客人姓名	房数	房型	房价	客人数量	工作单位
预定到店时间				预定离店时间	

续表

预住天数		抵店航班		离店航班	
备 注					
联系人	姓 名	关 系	联系方式	传真号码	
离店时账目结算交付方式： ☐ 现金 ☐ 旅行社凭证 ☐ 信用卡 预订员签名： 预订日期：					

订房记录表

订房日期	旅客姓名	房间种类与数量	停留天数	房价折扣	订房者姓名	联系电话	承办人签名	备注



实训内容



电话预订操作程序

铃响三次以内接听电话、问候客人、报部门。

Good morning /Good afternoon, Room reservation of × × Hotel. May I help you?

您好! × × 饭店预订部! 需要帮助吗?

询问客人和订房人姓名并记录。

Could I have your name, please?

我能知道您的名字吗?

Do you book it for other person or yourself?

请问您是为自己还是为他人订房?

What name is it, please?

请问住店客人的全名是……

询问聆听并记录客人订房要求。

For which dates do you want to book the room?

请问您需要订哪几天的房间?

Which kind of room do you want?

请问您需要订什么样的房间呢?

对于能够马上选定房型的客人,只需说明房价及所含的优惠。

Our standard room is 480 yuan per night, including breakfast.

我们的标准间是 480 元住一晚的,含早餐。

对于不能马上选定房型的客人,可以通过简单的信息沟通,选定两种到三种房型,向客人推销介绍房间,包括房型、特点、房价及所含优惠(注意灵活运用三种报价方式),并记录相关预订信息。

How many people are there in your group?

请问您是几位入住?

We have a deluxe single room facing the sea, it is 580 yuan per night including breakfast, is it OK?

我们这有一种豪华单人间,是海景房,580 元住一晚,含早餐,您觉得可以吗?

OK.

好的。

How many nights will you stay?

请问您住几天?

根据预订情况准确填写预订单,并询问客人有无其他特殊要求。

Do you have any other demand?

请问您还有其他要求吗?

对于没有要求接机服务的客人,询问客人抵店航班或抵店时间,向客人说明房间保留的时间(国际惯例是抵店当日 18:00,有时饭店可以根据客房销售状况变动)。

Would you tell me what time you will arrive at our hotel on April 1st?

请问您 4 月 1 日(入住当日)大约几点钟能够抵达饭店?

We will keep the room until 6:00 p. m. of April 1st. If you have any change, please tell us.

我们的房间将为您保留到 4 月 1 日 18:00 以前,如果您计划有变,请您及时通知我们。

如果客人抵店时间超过 18:00 而又要求饭店确保留房的,客人可以用信用卡担保。

复述客人预订内容,请客人核对。

Mr Li, you have booked a deluxe single room of April 1st, the price is 580 yuan per night, you will stay for one night, we will keep the room until 6:00 p. m. of April 1st, your phone number is 139 × × × × × × × ×, is it correct?

李先生,您为自己预订了 4 月 1 日的一个豪华单人间,房价是每晚 580 元,您打算住一天,房间将为您保留到 4 月 1 日下午 6:00,您的联系电话是 139 × × × × × ×,您看对吗?

完成预订,向客人道谢、道别。

Thank you for your call. We are looking forward to seeing you. Goodbye.

感谢您的来电,恭候您的光临! 再见。

将客人的预订信息录入电脑并存档。



课堂组织

一、班前会

根据学员人数分成若干小组,模拟饭店预订组员工开班前会:

- (1)上课铃响,集合、点到;
- (2)检查仪容仪表;
- (3)模拟领班或主管发言:总结前一天工作情况,安排今天的工作任务。

二、教师示范

- (1)教师讲解实训课教学内容、教学目的;
- (2)教师讲解相关知识;
- (3)教师简单讲解操作程序及要点;
- (4)由教师模拟电话预订员,抽选一名学员模拟客人,进行一次电话订房示范。

三、学员训练、教师巡查

(一)基本训练

(1)按照两人一组,使用道具及正式表格,分别模拟客人和预订员进行电话订房的操作技能训练。

(2)模拟客人和预订员的学员交换角色,使用道具及正式表格,进行电话订房的操作技能训练。

(二)应变训练

(1)将学员一分为二,分别模拟预订员和客人:要求模拟客人的学员在预订过程中尽量想出各种合理的特殊要求,请模拟预订员的学员应答。

(2)将两组学员模拟的角色变换后,再进行一次练习。

四、案例实训

巧妙推销豪华套房

一天,南京某四星级饭店前厅部预订员小夏接到一位美国客人霍曼从上海打来的长途电话,想预订每天收费 180 美元左右的标准双人客房两间,住店时间 6 天,3 天以后来饭店住。小夏马上翻阅预订记录,回答客人说 3 天以后饭店要接待一个大型会议的几百名代表,标准间已全部预订完。讲到这里小夏用商量的口吻继续说道:“霍曼先生,您是否可以推迟 3 天来店?”霍曼先生回答说:“我们日程已安排好,南京是我们在中国的最后一个日程安排,还是请你给想想办法。”

小夏想了想说:“霍曼先生,感谢您对我的信任,我很乐意为您效劳。我想,您可否先住 3 天我们饭店的豪华套房?套房是外景房,在房间可眺望紫金山的优美景色。紫金山是南京名胜古迹集中之地,室内有中国传统雕刻的红木家具和古玩

瓷器摆饰。套房每天收费也不过 280 美元,我想您和您的朋友住了一定会满意。”

小夏讲到这里,等待霍曼先生回答,对方似乎犹豫不决。小夏又说:“霍曼先生,我想您不会单纯计较房价的高低,而是在考虑豪华套房是否物有所值吧。请告诉我您和您的朋友乘哪次航班来南京,我们将派车来机场接您。到店后,我一定先陪您参观套房,到时您再作决定好吗?我们还可以免费为您提供美式早餐,我们的服务也是上乘的。”霍曼先生听小夏这样讲,倒觉得还不错,想了想,欣然同意先预订 3 天豪华套房。

1. 学员案例演绎

教师将案例背景简单介绍后,学员按照两人一组,分饰预订员和客人两个角色完成预订。

2. 教师案例分析

在本案例中,小夏在接待客人来电预订房间的整个销售过程中,做得很好,体现了一名前厅服务员具有的良好素质。

首先,接待热情、礼貌、反应灵活、语言得体规范,做到了无“NO”服务。在接受霍曼先生电话预订的过程中,为客人着想,使客人感到自己受到重视,因而增加了对饭店的信任和好感。

其次,小夏在推销豪华套房的过程中,采用的是利益引诱法,即严格遵循了“饭店推销的是客房而不是价格”这个原则,在报价中报价方式委婉,采用了“三明治式”报价方式,避免了高价格对客人心理产生的冲击力。

最后,语言运用得当。

具体推销技巧总结如下:

第一,先介绍客房情况:

A. 先住 3 天我们饭店的豪华套房,套房是外景房,可以眺望紫金山的优美景色;

B. 房间内有中国传统雕刻的红木家具和古玩瓷器摆饰。

第二,报价方式委婉:“豪华套房每天收费也不过 280 美元……”

第三,在报价后,再介绍选择后的好处,所提供的服务:

A. 我们到时派车来机场接您;

B. 我们的服务是上乘的;

C. 免费提供美式早餐。

这里所讲的利益引诱法,并非是让客人上当受骗,而是一种促销技巧,在客人权衡以后,让其感到物有所值,因而接受此价格。小夏在巧妙推豪华套房的过程中,并没有强求客人预订,而是巧妙而如实地介绍豪华套房情况及客人选择后可享

受到的服务,这样客人才会欣然接受。最后小夏使客人还有一次选择决定的机会,如:“到店后,我一定先陪您参观套房,到时您再作决定好吗?”这就更增加了霍曼先生对小夏及饭店的信任感。

五、实训总结

(一)由教师讲解操作要点:

(1)电话预订要注意微笑的表情,但学员练习时要避免眼神的交流和肢体语言的使用。

(2)注意记录客人预订要求时,不能不说话,让话筒空置。

(3)语言要简练。

(4)预订员在电话预订过程中要有主动性:

A. 主动推销客房;

B. 通过提问主动引导客人说出订房要求;

C. 通过语言暗示,主动告知客人电话预订办理完毕,客人挂断电话后,方可挂断。

(5)客人提出接机、订餐、订花等各种特殊要求时,预订员要有正确的应答。

(二)回答学员提问。

(三)教师根据学员实训情况进行总结表扬。



实训考核表

检查项目和内容	实际得分			
	优	良	合格	不合格
1. 接电话、问候客人、自报家门				
2. 介绍房型、推销客房				
3. 填写预订单				
4. 询问特殊要求				
5. 复述预订内容、核对				
6. 完成预订手续				
7. 录入预订信息并存档				
总成绩				