

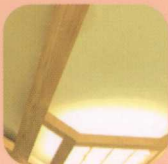


新编中等职业教育
旅游类专业系列教材

LÜYOU

前厅实务

主 编 祝红文



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



新编中等职业教育
旅游类专业系列教材

前厅实务

主 编 祝红文

副主编 周令芳 姜世荣 姜世荣
江苏工业学院图书馆
藏书章

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业教材。本书共8章,内容包括前厅基础知识、前厅预订、总台接待、总台收银、前厅服务、总台销售、总台信息服务、前厅宾客关系。本书内容丰富、理论联系实际、突出行业特色、适用面广、可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

前厅实务/祝红文主编. —重庆:重庆大学出版社,
2009.8

(新编中等职业教育旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4913-3

I. 前… II. 祝… III. 饭店—商业服务—专业学校—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 104611 号

新编中等职业教育旅游类专业系列教材

前厅实务

主 编 祝红文

副主编 周令芳 代荣英

责任编辑:顾丽萍 李竹君 版式设计:顾丽萍

责任校对:费 梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆东南印务有限责任公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:14.75 字数:265千

2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4913-3 定价:23.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

主 任:

罗明义(经济学博士,教授,博士生导师,现任云南财经大学党委书记)

副主任:

范德华(云南省旅游学校校长)

李启金(湖北省旅游学校校长)

蒋卫平(四川省旅游学校校长)

朱维德(贵州省旅游学校校长)

屈泽周(湖南省张家界旅游学校校长)

陈怡君(桂林旅游中等职业学校校长)

张鸽盛(重庆大学出版社社长)

谢晋洋(重庆大学出版科学研究所所长)

常务委员:

韦明体 彭 萍 范运铭 宋宏生

委 员(按姓氏笔画为序):

马友惠 马玉岗 马煜焜 王明强 叶晓梅 江列多 刘根华

朱维德 陈吉瑞 杨红波 杨益红 杨晨晖 杨雅利 张 琥

张兴贵 张伟强 岳楚华 祝红文 赵静洁 聂海英 符 敏

龚晓鹃 蒋小华 彭淑清 黎万国

随着现代经济的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在1996—2006年的10年时间里,全世界旅游业保持着良好的发展态势,国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%和6.1%。2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人,同比增长4.5%。全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。根据世界旅游组织预测,从现在起到2020年,全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平,旅游业发展前景将继续展现出良好的发展态势。

在中国,旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。自1996年以来中国旅游业的增幅保持在10%左右,高于全球增幅3~5个百分点,在国民经济中占有一席之地。据预测,到2015年,中国旅游业增加值可达2万亿元,约占GDP的4.8%;旅游业约占服务业增加值的11%;旅游直接与间接就业总量将达1亿人左右。根据中国旅游业快速发展的态势,世界旅游组织预测中国将成为世界第一旅游大国的时间,已由2020年提前到2015年。

在全球旅游业快速发展的推动下,在中国旅游业强劲发展势头的带动下,在国家大力发展职业教育的号召下,旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出,尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际,由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材,无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。

该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心,既注重了内容的实用性和方法的可操作性,又对教学资源进行了立体化开发,使教与学更加灵活,体现了旅游业发展的实际要求,是一套理论与实际相结合的旅游专业教材,也是旅游工作者的重要参考书。

值此套教材出版之际,欣然为之作序。



2008年2月

我国旅游业伴随着中国经济的发展走过了辉煌的历程,作为旅游业三大支柱的饭店业也走上了科学发展的轨迹,无论是饭店数量、规模还是经营管理水平,都取得了令人瞩目的成绩,涌现出一批具有国际竞争力的饭店集团及其品牌,也培育了一批引领行业发展的精英队伍。随着旅游业的大力发展,饭店需求将明显增长,初步预测,到2015年,全国将新增各类住宿设施约20万家,其中星级饭店约1万家,五星级饭店将超过500家。旅游饭店业的高速发展,需要一大批勤奋敬业、业务娴熟、技艺精湛的一线从业人员。旅游职业教育在旅游从业人员的培养上责任重大。《前厅实务》是供旅游中等职业学校饭店服务与管理专业学生使用的专业课教材,在编写过程中,我们立足行业市场,力求突出行业特色,满足前厅服务日趋变化及顾客个性化服务的要求。

本书编写的主要特点:

①体现酒店发展的趋势和特点。增加了酒店前厅电脑管理系统操作程序的介绍,吸收国内外前厅服务的新成果、新理念。

②基本知识以够用为原则。本书按照专业教学指导方案(含大纲)的指导思想和基本要求,充分考虑中职学生的知识结构和认知水平,按照实用的原则,以技能服务知识为主,淡化管理内容。课后附设实训操作,以便老师能结合上课内容,让学生进行实际操作,以提高学生动手能力,进一步加深对相关知识的理解。

③增加了部分阅读资料、小知识及案例分析,激发学生的学习兴趣,同时为缺乏实际操作经验的在校学生提供了很好的素材。

本书由四川省旅游学校祝红文担任主编,云南省旅游学校周令芳和湖南省张家界旅游学校代荣英担任副主编。具体分工为:祝红文编写第1章、第5章第1~3节,周令芳编写第2章、第6章,代荣英编写第7章、第8章,四川省旅游学校张咏梅编写第3章、第5章第4节,四川省旅游学校张立编写第4章和第5章



前厅实务

第5,6节。全书由祝红文组织安排内容,并完成全书的统稿和定稿。本书由四川省旅游学校范运铭担任主审。

本书在编写过程中参阅了大量的文献,得到了各参编学校领导和同事的大力支持,在此表示衷心感谢。

由于编写水平有限,书中疏漏和不足之处在所难免,敬请读者指正。

编 者

2009年5月

第1章 前厅部基础知识	1
1.1 前厅部的地位作用与任务	2
1.2 前厅部的组织机构及业务范围	5
1.3 饭店大堂设计与功能布局	13
1.4 前厅部安全体系设置	19
1.5 前厅部计算机管理系统的主要功能	21
第2章 前厅预订	28
2.1 预订的渠道、方式与种类	29
2.2 预订的程序	33
2.3 预订服务的操作规程	47
2.4 预订中特殊情况的处理	49
第3章 总台接待	56
3.1 入住登记	57
3.2 客房分配及住宿条件变化的处理	76
3.3 商务楼层服务	84
3.4 客房钥匙控制	86
第4章 总台收银	90
4.1 客账管理	91
4.2 离店结账服务	97
4.3 外币兑换服务	103
4.4 贵重物品保管服务	106

4.5	夜间/日间稽核及营业报表编制	110
第5章	前厅其他服务	121
5.1	迎送客人服务	122
5.2	行李服务	126
5.3	金钥匙服务	138
5.4	问讯服务	142
5.5	总机服务	152
5.6	商务中心服务	159
第6章	总台销售	169
6.1	客房价格的构成与种类	170
6.2	客房状态的控制	173
6.3	前厅销售程序与技巧	176
第7章	前厅信息沟通	186
7.1	前厅常用报表	187
7.2	客情预测表的传递	192
7.3	前厅部信息的沟通	194
7.4	前厅部文件档案管理	200
第8章	前厅服务质量的控制	205
8.1	大堂副理	206
8.2	客人投诉的处理	210
8.3	客史档案的应用	215
8.4	与客人沟通的技巧	218
参考文献		222

第 1 章

前厅部基础知识

【本章导读】

前厅部是连接饭店和宾客之间的纽带和桥梁,是组织、协调饭店各部门对客服务工作的中枢,是饭店经营管理与服务水平的展示窗口。本章主要介绍饭店前厅部的地位作用、组织机构的设置、布局设计和设备构成、工作任务和前厅部人员的素质要求、饭店前厅部及其经营运转系统。

【学习目标】

1. 掌握前厅部的功能与工作任务;
2. 掌握前厅部的业务特点及人员素质要求;
3. 熟悉前厅部在饭店经营管理中的地位作用;
4. 了解前厅部组织机构设置;
5. 了解前厅的布局设计和设备构成。

【关键词】

前厅部 总台 职业能力

前厅部(front office)是饭店组织客源,销售客房产品,组织接待和协调饭店各部门对客服务,并为宾客提供前厅各种服务的综合性部门。作为饭店经营管理中的一个重要部门,前厅部通过销售客房来带动其他部门的经营活动,为饭店决策层及各职能部门提供各种信息参考。同时,前厅还是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地,是饭店对客服务开始和最终完成的场所,是客人对饭店形成第一印象和最后印象的地方。前厅部是饭店对外的窗口,是饭店的神经中枢,是饭店联系宾客的桥梁和纽带,其运行的好坏将直接影响到饭店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

1.1 前厅部的地位作用与任务

1.1.1 前厅部的地位作用

前厅部担负着销售客房及饭店其他产品的重要任务,因此前厅部的运转及管理水平,直接影响着整个饭店的经营效果及市场形象。在饭店经营管理中,前厅部有着举足轻重的地位,主要表现在以下几个方面:

1) 前厅部是饭店的窗口,反映饭店的档次和服务水准

一家饭店档次和服务质量的高低,从前厅部就可以反映出来。一位客人曾说:“每当我们走进一家旅游酒店,不用看它的星级铜牌,也不用问他的业主是谁,凭我们四海为家的经验,通常就可以轻而易举地‘嗅’出这家酒店是否为合资酒店,是否由外方管理以及大致星级水平……”正是从这个意义上讲,有人把前厅誉为饭店的“脸面”、“窗口”,它的好坏不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度,更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

2) 前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方

前厅部是客人抵店后首先接触的部门,饭店前厅部的主要服务机构在客人来往最为频繁的区域,这里给客人留下了“第一印象”和“最后印象”。如果第一印象好,客人即使在住店期间遇到不如意的地方,他也会认为这是偶尔发生的,可以原谅;反之,他会认为这家饭店出现这类服务质量差的事是必然的,饭店在他心目中的不良形象很难改变,甚至他还会对酒店服务提出苛刻的要求。同时,客人要经过前厅部结束饭店消费活动而离开,因此,这里也是给客人留下最后印象的地方,如果服务员态度不好,办事效率不高,给客人留下不良的最后印象,就会使饭店在客人住店期间为其提供的良好服务“前功尽弃”。

3) 前厅部是饭店产品的销售窗口

前厅部影响饭店商品的出售,控制管理着饭店的收益。前厅部通过积极主动销售饭店产品,提高饭店客房的出租率和平均房价,争取良好的客房经济效益,还通过提供商务、票务等服务,直接获得经济收入。前厅部通过和客人直接和间接的接触,了解客源信息,为饭店制定整体销售政策及饭店其他部门的销售

提供重要的依据和条件。

4) 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个提供各项系列服务的综合性服务部门,服务项目多。入住的每一位客人,从抵店前的预订到入住直至离店,都需要前厅部为其提供服务。前厅部作为饭店的“神经中枢”,对内则发挥着业务调度的职能,对外起着“联络”的作用,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息,都将直接影响饭店其他部门的服务质量。美国著名的饭店管理专家奥图尔先生曾说“若将饭店比作车轮,则前厅部是该车轮的轴心”,其运作的效率将决定饭店前进的步伐。因此,前厅部员工,尤其是接待员工作必须认真负责,一丝不苟,并经常联络和协调其他部门的工作,以保证酒店这部机器正常运转,提高酒店对客人的整体服务质量。

5) 前厅部是饭店的信息中心

饭店服务、管理的质量和效率,很大程度上取决于信息的数量、有效性、及时性和精确性。前厅部不仅为宾客提供各种服务信息,同时也为饭店其他部门提供客情,为饭店管理机构提供市场信息、经营情况的数据以及反映服务质量状况的信息。前厅部必须将收集的信息经过整理、加工再传递给其他部门及饭店管理机构。因此,前厅部是饭店的信息集散中心,所收集、加工、传递的信息是饭店管理者科学决策的依据。

6) 前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门之一

随着饭店的市场逐渐从卖方市场转入买方市场,饭店业的竞争日趋激烈,饭店开始越来越重视宾客的需求以及饭店与宾客之间的关系。饭店服务质量的高低最终由宾客作出评价,评价的标准就是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度,争取更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门,其员工与宾客接触频繁,最易获知宾客的需求。因此,应尽最大可能提高宾客对饭店的满意度,以建立良好的宾客关系。

7) 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部直接面对市场,面对客人,是饭店最为敏感的部门。前厅部可以及时收集有关市场变化、客人需求和对整个饭店管理及服务满意度的各种信息,通过统计分析,及时将整理后的信息向饭店决策机构汇报,并与有关部门沟通协调,采取对策。因此,前厅部的工作可以为饭店管理层制订和调整饭店计划和经营策略提供科学性的决策依据。

1.1.2 前厅部的任务

1) 销售客房

前厅部的首要任务是推销客房。客房是饭店销售的主要产品。客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。根据美国的PKF国际咨询公司有关世界范围饭店经营情况的统计资料,客房营业收入占全饭店营业收入的平均比例为58.6%,而餐饮营业收入所占的比例为31.6%,电话与其他经营收入所占比例为9.8%。饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。因此,前厅部的全体员工应全力以赴,按饭店制定的价格政策,推销出更高档次和更多数量的客房。

2) 协调对客服务

现代饭店是既有分工,又有协作,相互联系,互为条件的有机整体。前厅部作为饭店业务活动的中心,要向有关部门下达各项业务指令,协调前台、后台之间的对客服务,加强与客人之间的联络与沟通,在宾客与饭店其他部门之间牵线搭桥,为客人提供优质服务。

3) 提供信息服务及各种综合服务

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,它包括饭店经营的内部管理信息(如出租率、营业收入、宾客投诉、客情预测、宾客住店/离店以及在各营业点的消费情况等)和外部市场信息(如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、宾客的消费需求与心理、人均消费水平、年龄结构等)。前厅部不仅要有意识地收集这类信息,而且要对其进行加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,搞好对客服务。同时,前厅部还应为宾客提供饭店内外有关活动的信息(如有关日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等)和饭店所在地、所在国的信息等。因此,前厅部应努力收集资料,并与饭店其他部门共享信息资源,为宾客提供优质服务。

前厅部除提供信息服务外,还担负着直接为宾客服务的任务,如在机场、车站或在饭店大门迎送宾客的服务,行李服务,问讯、邮件、留言服务,处理客人投诉的服务,贵重物品的寄存服务以及通过电话总机所提供的各项服务。

4) 控制客房状况

准确反映并掌握客房状况是做好客房销售工作的先决条件,是前厅部管理的重要目标任务之一。前厅部必须在任何时刻都能正确地显示客房状况,准确、

有效的房态控制有利于提高客房的利用率和对客服务质量。

5) 建立、控制客账

前厅部负责客账管理工作,记录与管理客人与饭店间的财务关系,以保持饭店的良好信誉度和保证饭店及时准确地得到营业收入。客账管理包括客账的建立、客账的累计、审核及客账结算等内容。前厅部必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料,并及时记录、累计及审核宾客的各项欠款,确保客账账目的准确无误。同时,为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。

6) 建立客史档案

前厅部为了更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店客人建立客史档案,记录客人在住店期间的主要情况和有针对性的信息,掌握客人动态,取得第一手资料,并定期进行统计分析,作为饭店提供针对性、个性服务,增加市场渗透力,调整饭店营销策略及产品策略的依据,以不断改进饭店的服务工作,提高饭店的管理水平。

1.2 前厅部的组织机构及业务范围

1.2.1 前厅部的组织机构

前厅部组织机构的设置因为受到饭店的类型、规模、经营方式、服务水准、目标市场、管理模式、管理幅度等因素的影响存在较大的差异,所以,不同饭店的前厅部要遵循组织结构设计的统一指挥、精简高效、分工协作等基本原则,根据各饭店的实际情况,设置各自最适合的组织结构形式。

1) 大型饭店

大型饭店前厅部组织机构,因具体情况又各有不同。饭店通常设房务部,下设前厅、客房、洗衣等部门,某些岗位称谓也有所不同,如礼宾部主管,有的饭店则称为首席金钥匙等。前厅部通常设有部门经理、主管、领班和服务员4个管理层级。

2) 中型饭店

前厅部是与客房部并列的独立部门,直接向总经理负责。这种管理模式中

前厅部下设部门经理、领班和服务员 3 个管理层次,与大型饭店相比,前厅部下设的工种较少。

3)小型饭店

小型饭店通常不设前厅部,而以客房部下设的总服务台或前台班组代之,设领班或主管和总台服务员两个管理层次,设总台服务员和电话总机、行李员等工种。总台服务员负责订房、问讯、接待、收款等工作。行李员负责行李保管、运送及宾客迎送工作。投诉处理由客房部经理或总服务台领班负责。但是,随着市场竞争的日益激烈,这些小型饭店也增设了前厅部,扩大了业务范围,以强化前厅部的推销及“枢纽”功能,发挥其参谋作用。

4)其他形式

随着饭店业竞争的日益激烈以及市场空间的不断拓展,预订处的职能逐渐从前厅部脱离出来而隶属于营销部,前厅部主要负责饭店总台接待的管理。

大、中、小型饭店等不同模式的前厅部组织机构分别见图 1. 1、图 1. 2、图 1. 3、图 1. 4。

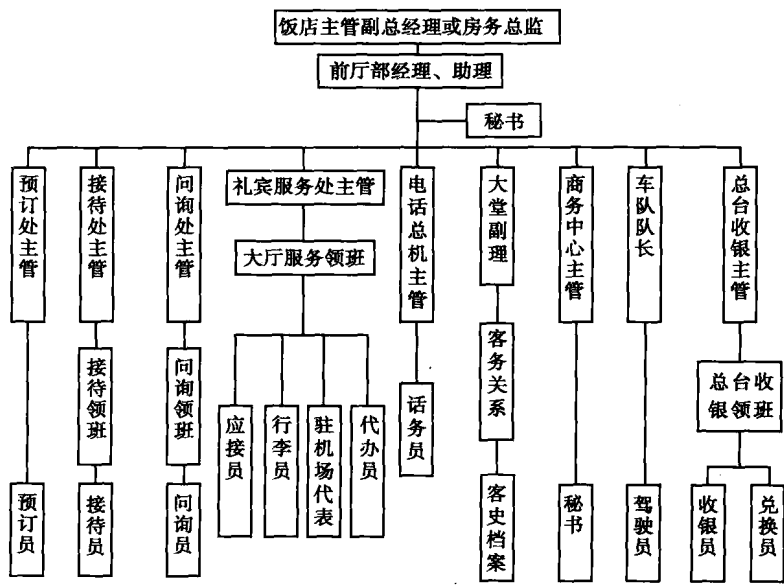


图 1.1 大型饭店前厅部组织机构图

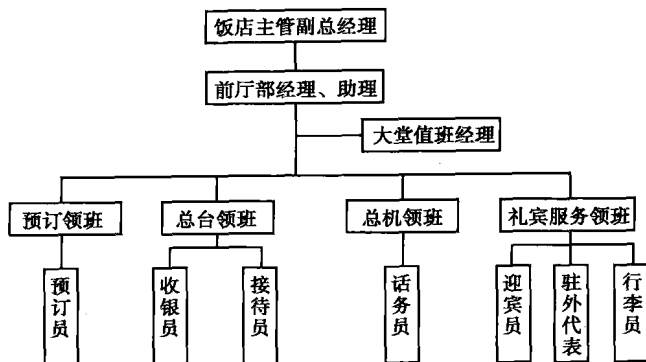


图 1.2 中型饭店前厅部组织机构图

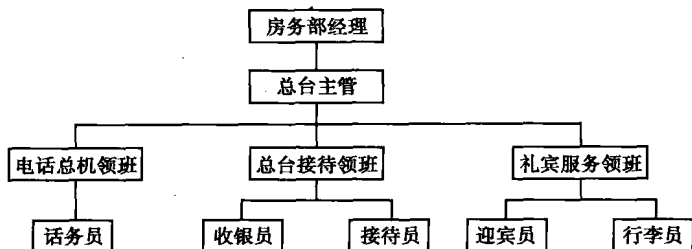


图 1.3 小型饭店前厅部组织机构图

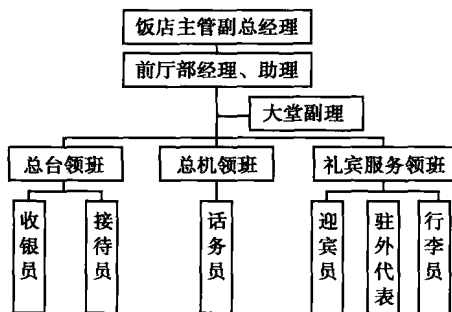


图 1.4 其他形式

1.2.2 前厅部的主要业务分工

前厅部的工作主要是通过其内部各机构分工协作共同完成的,但是因饭店规模等方面的不同,前厅部的业务分工也略有不同,一般以中型饭店为基础,通

常设有以下主要业务：

1) 预订 (room reservation)

预订处是专门负责饭店订房业务的部门,主要由预订主管、领班和订房员组成,主要接受客人以电话、电传、传真、信函、计算机网络以及口头等形式的预订,负责与有关公司、旅行社等提供客源单位建立业务联系,了解委托单位接待要求,尽力推销客房。

2) 接待 (check-in/reception)

前厅部的接待处为客人办理接待入住手续,主要由接待主管、领班和接待员组成,主要接待住店客人,并为其办理入住登记手续,分配房间及其他服务。

3) 问讯 (information)

问讯处主要回答客人各种问讯,包括店内服务及市内观光、交通情况、社团活动等相关信息,处理客人信函、邮件、传真等,提供留言服务。

4) 收银 (cash)

收银处一般隶属于饭店财务部,但是由于收银处位于总台,直接面对客人提供服务,为确保总台各项服务的一致性,前厅部也应参与和协助对前厅收银员的管理和考核,实行双重管理。收银处主要职责是向入住饭店的客人提供账务服务和贵重物品的寄存和保管服务。

5) 大厅服务/礼宾服务 (bell service/concierge)

大厅服务处/礼宾服务处一般由大厅服务处主管(“金钥匙”)、领班、迎宾员、行李员、委托代办员、驻机场代表等组成,主要负责门厅或机场、车站迎送客人,客人行李的装卸、运送、寄存,并确保其安全,提供泊车服务及其他委托代办服务。

6) 电话总机 (switch board)

电话总机一般由总机主管、领班和话务员组成,主要提供接转电话、叫醒、电话问讯、电话留言、电话投诉服务,办理国际、国内长途电话等业务。

7) 商务中心 (business center)

商务中心通常由主管、领班和文员组成,主要提供打字、复印、传真、长途电话以及互联网、翻译、计算机租赁等服务。

8) 大堂副理 (assistant manager)

大堂副理是代表饭店总经理在前厅处理日常发生事件的管理者,是饭店形