

中国高校旅游协会联合体

香港酒店业协会培训中心 联袂推出

澳门酒店业协会发展中心

星级酒店培训指南： 前厅·客房管理问答 一本通

主编 滕宝红 刘慧明

廣東省出版集團
廣東人民出版社

中国高校旅游协会联合体

香港酒店业协会培训中心 联袂推出

澳门酒店业协会发展中心

星级酒店培训指南：

前厅·客房管理问答

一本通

主编 滕宝红 刘慧明

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅、客房管理问答一本通 / 滕宝红, 刘慧明主编. — 广州: 广东经济出版社, 2006.12

(星级酒店培训指南)

ISBN 7-80728-456-0

I. 前... II. ①滕...②刘... III. 饭店-商业管理-问答 IV. F719.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 136916 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10.75 1 插页
字数	202 000 字
版次	2006 年 12 月第 1 版
印次	2006 年 12 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-456-0 / F·1493
定价	全套 (1—2 册) 定价: 38.00 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。随着经济的飞速发展，如今的中国酒店业已经成为市场化程度最高、发展速度最快的行业之一，它吸引着成千上万投资者的目光，并给成功经营者以丰厚的回报。

然而，中国的酒店业也面临越来越激烈的竞争。不少业内人士既感到惶恐不安又困惑不已：为什么昨天还顾客盈门的酒店，今天却少人问津？为什么别的酒店人来人往，而自己的却冷冷清清？为什么希尔顿、凯悦等众多国际知名酒店能在春夏秋冬没有淡季，而不少国内酒店却时冷时热，有时甚至旺季不旺？其实，这些都是我国酒店经营管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷造成的。

目前，我国国内酒店业的“硬件”已日益接近国际水平，而“软件”则成了行业竞争的焦点，质量正是“软件”之本，酒店的竞争归根结底就是服务质量的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。所以，只有通过培训来提高员工的素质、职业道德及工作效率，从而实现酒店的经营目标，让酒店在激烈的竞争中立于不败之地。

如何提高酒店服务质量、如何提升员工的自身素质、如何让客人满意，员工在服务时应熟悉哪些知识、应遵守哪些规则、必

须具备和掌握哪些技能等等，都是酒店经营管理中亟待解决的问题。目前市面上有关酒店管理方面的书籍很多，可有的零零碎碎，有的缺乏实操性，有的不够通俗易懂。基于此，我们组织编辑了《星级酒店培训指南》系列丛书，以期能提高酒店经营管理水平，为酒店经营管理者提供基础的技能和专业经验。

《星级酒店培训指南》丛书共分两册，全面而系统地介绍了星级酒店最具代表性的前厅、客房及餐饮、娱乐方面的知识。

《星级酒店培训指南：前厅·客房管理问答一本通》以前厅、客房服务知识为素材，以广大前厅、客房服务人员为读者对象，参照酒店业现行最新的经营管理通行标准，精心总结了前厅、客房经营与管理过程中的常见问题和误区，为酒店的经营决策、人员管理与培训、实际工作流程提供了一套实效性強、可依赖的问题解决模本，既有酒店员工必须掌握和遵守的酒店基础知识，又有各部门专业服务知识，既是一本酒店服务教科书，也是酒店管理人员进行管理的参考书。

《星级酒店培训指南：餐饮·管理问答一本通》从提高餐饮、娱乐业服务质量要求出发，集几十位行业管理精英，按酒店星级评定的要求，精心总结了餐饮、娱乐经营与管理过程中的常见问题和误区，具体内容包括服务意识、质量意识、制度意识、服务流程与规范及安全防范与应急处理等。

本系列丛书内容系统、全面，实用性与可操作性相结合，并非纯理论、说教式的阐述；而重在实务的指导与培训，通过浅显易懂的提问方式，使专业知识更易于实践、更具实用价值。

本丛书由滕宝红、刘慧明主编，同时参与编写的人员还有田为农、宁小军、李军、李祖杰、刘作良、赵慧敏、朱昊、黄飞、黄伟康、姚根兴、罗伟钊、黎云开、刘吉凤、唐会君。

前 厅 篇

第一章 前厅管理概述 2

第一节 前厅部门认知 2

前厅在酒店中的地位 and 作用是什么? /2 前厅有哪些主要任务? /3 前厅部门设置应遵循哪些原则? /4 前厅管理是如何进行分类的? /6 前厅部与餐饮部如何保持协作? /8 前厅部与保安部如何保持协作? /9 前厅部与客房部如何保持协作? /10 前厅部与销售公关部如何保持协作? /11 前厅部与财务部如何保持协作? /12

第二节 前厅岗位职责 14

前厅经理的工作职责及素质要求是什么? /14 前厅经理助理的工作职责及素质要求是什么? /15 前厅领班的工作职责及素质要求是什么? /17 前厅接待员的工作职责及素质要求是什么? /18 前厅查询员的工作职责及素质要求是什么? /19 前厅迎宾员的工作职责及素质要求是什么? /20 前厅行李员的工作职责及素质要求是什么? /20 前厅话务员的工作职责及素质要求

前厅·客房管理问答 一本通

是什么? /21 前厅收银员的工作职责及素质要求是什么? /22 前厅订房员的工作职责及素质要求是什么? /23 前厅票务员的工作职责及素质要求是什么? /24 商务中心员工的工作职责及素质要求是什么? /25

第三节 前厅工作要求 25

前厅员工日常上班工作时应有哪些要求? /25 前厅员工工作时应具备哪些工作态度? /29

第二章 前厅服务礼仪 31

第一节 举止仪态要求 31

举止仪态的一般要求有哪些? /31 在当班时, 站立应注意哪些事项? /32 在当班过程中, 行走应注意些什么? /33 在当班过程中, 如何坐最为得体? /35 下蹲时如何避免在客人面前出现尴尬场面? /37 在为客人服务的过程中, 如何让自己的手势表现完美? /37

第二节 仪容仪表规范 39

仪容仪表美的基本原则是什么? /39 前厅服务员仪容有哪些要求? /41 着装应注意哪些要求? /42 饰物的佩戴应考虑哪些因素? /44 前厅服务员如何运用好礼貌用语? /44

第三章 前厅订房管理 47

第一节 订房业务概述 47

订房有哪些方式? /47 预订房间有哪些类型? /49 订房

工作流程及应注意事项有哪些? /50 订房工作中应掌握哪些工作要领? /51 订房工作中问题处理应注意哪些原则? /55 订房活动的程序是什么? /57 客人抵店前, 订房员应做好哪些准备工作? /60 如何检查和控制客房预订过程? /64

第二节 订房业务操作 68

散客订房该如何操作? /68 满房时订房该如何处理? /71 散客订房有哪些特殊要求? /72 团队订房有哪些特殊要求? /74 VIP订房有哪些特殊要求? /77 团队当天取消或没有到达情况该怎样处理? /79 超额订房该如何处理? /80

第四章 前厅接待管理 82

第一节 接待业务概述 82

接待岗位的工作流程有哪些? /82 接待前应做好哪些准备工作? /83 前厅接待有哪些类型及其接待要领如何? /84 如何为客人进行客房调配? /85 前厅人员需统计客人的资料有哪些? /87 如何接待来访客人? /88 如何核对客房情况? /89 如何为有异议的客人调整住宿条件? /91 前厅人员如何管理好客房钥匙? /92 客人的留言该如何处理? /93

第二节 接待业务操作 95

接待的基本程序是什么? /95 散客的接待程序有哪些? /95 团队接待程序有哪些? /99 住宿登记表的填

写内容及要求有哪些? /101 住宿登记表填写时应注意的事项有哪些? /104 排房时应注意的顺序和技巧有哪些? /106 收款方式及其应注意事项有哪些? /107 当无房间出租时该怎么办? /109 售房发生重复时该怎么办? /110 若客人预付款或承诺代付时怎么办? /110 若客人预订失约时该如何处理? /111 遇到有不良记录客人住店该如何处理? /111 当客人提出换房或更改离店日期时该如何处理? /112 客人等候办理入住手续时间过久以致产生抱怨时该怎么办? /113 客人办理好手续后暂时不能进房该怎么办? /114 当酒店提供的客房类型、价格与客人的要求不符时怎么办? /114 如何预防客人拖延付款? /115 如何防止客人住店不付钱的情形发生? /116 如何应对前来住宿的酒店“黑名单”上的人? /117 对于无人认领的行李应怎样处理? /118

第五章 前厅服务管理 119

第一节 接待服务 119

店内迎送规程及要求是什么? /119 店外迎送规程及要求是什么? /122 散客到店时应如何为其提供行李服务? /123 散客离店时该如何为其提供行李服务? /124 团队客人到店时应如何为其提供行李服务? /126 团队客人离店时应如何为其提供行李服务? /128 当客人提出换房时应如何为其提供行李服务? /128 如何为客人办理行李寄存服务? /129 如何为客人办理行李提取服务? /131 常用行李寄存设备用品及注意事项有哪

些? /132 破损、错送或丢失行李该如何处理? /133
 当客人有物品派送时该如何处理? /135 当客人需要泊车服务时该如何处理? /137 当客人需预订出租车时该怎么办? /138 当客人需要订票服务时该如何处理? /138

第二节 问讯及留言服务 139

问讯岗位的工作流程是什么? /139 问讯员各班次的工作内容是什么? /140 查询服务的具体流程是什么? /143 访问查询包括哪些方面内容? /144 酒店活动查询包括哪些内容? /144 酒店店外查询包括哪些内容? /145 酒店留言服务具体有哪些内容? /146 如何为访客提供留言服务? /148 如何为住客提供留言服务? /148 客人的信件及传真该如何处理? /150 如何转交客人留下的物品? /151 如何完成客人委托代办的事项? /152 问讯处如何做好对客房钥匙的控制? /156

第三节 离店结账服务 157

如何才能准确地建立客账? /157 如何准确地为客人记账? /158 如何高效率地为客人进行结账? /160 结账时若发现客人所付款中有假钞应如何处理? /161 客人外币兑换有哪些形式? /162 如何做好夜间审核? /163 如何做好营业日报表的编制? /165 对超额消费应如何进行管理? /165 对收银处应如何进行管理? /166 当客人款项迟到时该如何处理? /166

第四节 总机及商务中心服务 168

如何为客人接转内、外线电话? /168 如何人工接转长

途电话? /169 如何为客人做好电话留言服务? /170
如何做好客人的问讯服务? /171 如何为散客提供叫醒
服务? /171 如何为团队提供叫醒服务? /173 当叫醒出
现特殊情况时该如何处理? /173 如何做内、外线寻呼
业务? /174 当客人及员工出现紧急报警情况该如何处
理? /175 如何为客人提供复印服务? /176 如何为客
人提供打字服务? /176 当客人有传真服务要求时该如
何处理? /177

第五节 突发问题及客人投诉处理 178

紧急停电时如何处理? /178 遇到恶劣天气如何处
理? /179 火警发生时如何处理? /179 处理客人投诉
的基本原则是怎样的? /180 客人投诉的主要原因有哪
些? /180 客人常见的投诉类型及应对策略有哪些? /181
应如何处理客人投诉? /183 如何处理客人的电话投
诉? /184

客 房 篇

第一章 客房管理概述 188

第一节 客房部门认知 188

客房部有哪些分支机构及其职能如何? /188 客房部具
有什么样的特点? /190 客房部机构设置的原则有哪
些? /191 酒店常见的客房类型有几种? /192 客房部

管理的基本要求有哪些? /194 客房部能为客人提供的
常规服务项目有哪些? /196 客房部应如何与前厅部协
作? /200 客房部应如何与餐饮部协作? /202 客房部
应如何与工程部协作? /203 客房部应如何与财务部协
作? /203 客房部应如何与人力资源部协作? /204 客
房部应如何与保安部协作? /204

第二节 客房岗位职能 205

客房部经理的工作职责及素质要求是什么? /205 客
房服务中心主管的工作职责及素质要求是什么? /207
客房服务中心联络员的工作职责及素质要求是什么? /209
楼层主管的工作职责及素质要求是什么? /210 夜间领
班的工作职责及素质要求是什么? /211 公共区域管理
人员的工作职责及素质要求是什么? /212 楼层服务员
的工作职责及素质要求是什么? /213 客房夜间服务员
的工作职责及素质要求是什么? /214 楼层勤杂工的工
作职责及素质要求是什么? /215

第三节 客房服务要求 216

客房服务质量要求有哪些? /216 客房服务员的仪表
举止要求是什么? /217 客房服务员在工作中语言运用
有哪些原则? /219 客房服务员在工作中应如何使用服
务语言? /220 客房服务员额外注意事项有哪些? /220

第二章 客房清洁保养 223

第一节 客房清理作业 223

客房清扫一般原则是什么? /223 客房清扫前应做好哪

些准备工作? /224 客房服务员到岗后应做好哪些准备工作? /225 走客房的清扫要求是什么? /228 走客房的清扫程序如何? /228 走客房清扫时应掌握哪些要求? /230 走客房铺床的程序是什么? /235 卫生间清扫的程序是什么? /237 卫生间清扫的操作规范是什么? /237 清洁卫生时应注意哪些事项? /242 住客房该如何清扫? /242 空房该如何整理? /244 如何进行夜床服务? /245 如何进行小整服务? /247 怎样做好公共区域卫生? /247

第二节 客房维护保养作业 250

客房保养有哪些范围? /250 客房房门上的铜制品应如何进行保养? /251 木质家具应如何进行保养? /251 银器应如何进行保养? /252 衣橱应如何进行保养? /253 浴室天花板应如何进行保养? /253 浴室排风机应如何进行保养? /254 大理石台面及墙面应如何进行保养? /255 不锈钢应如何进行保养? /256 床垫应如何进行保养? /257 地毯应如何进行保养? /258 布品类应如何进行保养? /258

第三章 客房服务管理 260

第一节 客房服务组织模式 260

客房服务中心的工作范围有哪些? /260 客房服务中心的工作程序具体是什么? /261

第二节 客房服务作业内容 265

优质服务有哪些基本要求? /265 客人到来时应做好哪些迎客准备工作? /267 客人到店时应如何欢迎客人? /269 如何做好客人的离店工作? /269 如何做好住客借用物品的服务? /270 如何为客人做好换房服务? /271 如何为客人做好衣物洗烫服务? /271 如何为客人做好擦鞋服务? /272 如何为客人做好加床服务? /273 如何为客人做好衣物寄存服务? /273 进入客人房间有哪些规范要求? /274 如何做好“请勿打扰”房间服务? /275 如何做好特殊客人的服务? /277 如何做好查房工作? /281 如何做好送餐服务? /283 如何做好对客人的饮料服务? /287

第四章 设备用品管理 289

第一节 客房设备管理 289

客房设备主要包括哪几种? /289 如何进行客房设备管理? /291

第二节 客房用品管理 296

客房用品有哪些种类? /296 客房用品配备应遵循哪些原则? /298 如何做好客房用品的发放工作? /298 如何做好客房用品的日常管理? /300 如何做好布草的收发管理? /302 布草该如何洗涤? /303 布草应如何进行烘烫? /304 如何对布草实施清点叠放? /307 如何做好工服的收发与洗涤工作? /308

第五章 意外事件与投诉处理 311

第一节 客房部意外事件管理 311

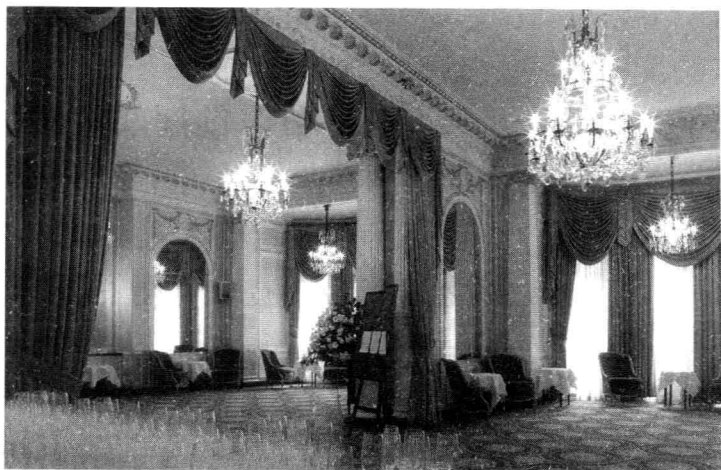
客房安全管理具有哪些特点? /311 客房安全管理应遵循哪些原则? /313 如何做好防火工作? /314 如何做好防盗工作? /317 客人物品丢失后该怎么处理? /321 客房服务员如何保证自身安全? /323

第二节 客房部投诉事件处理 324

客房投诉发生的原因有哪些? /324 客人投诉类型有几种? /326 投诉处理时应遵循哪些原则? /326 投诉处理有哪些要点? /327

参考文献 330

前厅篇



- 前厅管理概述
- 前厅服务礼仪
- 前厅订房管理
- 前厅接待管理
- 前厅服务管理

第一章 前厅管理概述

第一节 前厅部门认知

❖ 前厅在酒店中的地位 and 作用是什么？

1. 前厅是酒店业务活动的中心

客房是酒店最主要的产品。

(1) 前厅通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此，前厅部积极开展客房预订业务，为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房，积极宣传和推销酒店的各种产品。

(2) 前厅还须及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，共同协调全酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。

(3) 前厅是客人与酒店联络的纽带。前厅服务人员从客人抵店前的预订、入住，直至客人结账，建立客史档案，贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。