



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

前厅客房服务与管理

张青云 主编



结构新颖，以强化职业能力素养为核心

案例丰富，以体现实用性和可操作性为主旨

突出实训，以提高学生分析解决问题的能力为目标



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

前厅客房服务与管理

张青云 主 编

毛 峰 蔡美艳 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书以酒店对客服务与管理活动为主线,以实例和实物为素材,对负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部专业理论知识和服务技能进行介绍。全书共分13章,第1~4章对前厅服务与管理的内容进行介绍,第5~9章着重介绍客房服务与管理的内容,第10~13章综合介绍了前厅客房的销售管理、服务质量管理、安全管理和人力资源管理等内容。全书结合酒店行业实际的服务内容与操作程序,适当增加图表等内容的比例,突出对学生专业技能运用能力的训练和职业素质的培养。另外,大部分章节中还增加了导入案例、知识链接、实例分析和实训练习,章尾还设有案例分析题,力求体现“以学生为主体,教、学、做、评同步”的高等职业教育教学改革新思路,从而能更好地拓宽学生的专业思维和专业视野。

本书适合作为高等院校旅游管理专业教材,也可作为旅游酒店人员的培训教材,还可作为其他相关业务人员、科研人员和有关企业经营管理者们的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/张青云主编. —北京:北京大学出版社, 2013. 6

(21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-22547-9

I. ①前… II. ①张… III. ①饭店—商业服务—高等学校—教材 ②饭店—商业管理—高等学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第103407号

书 名: 前厅客房服务与管理

著作责任者: 张青云 主编

策划编辑: 刘 嵩

责任编辑: 刘 嵩

标准书号: ISBN 978-7-301-22547-9/C·0907

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电子信箱: pup_6@163.com

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 22.25印张 531千字

2013年6月第1版 2013年6月第1次印刷

定 价: 42.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

编写人员名单

主 编 张青云

副主编 毛 峰 蔡美艳

参 编 (以姓氏笔画排序)

朱云娜 李 波 陈慧力

陈瑞霞 郭罗曼

前 言

旅游业的快速发展使我国不少酒店的前厅和客房在硬件上已经和国际一流酒店相差无几,但在酒店服务和管理水平上与国际先进酒店还有较大的差距。我国酒店业从观念到经营管理都面临各方面的挑战,酒店行业的竞争愈加激烈,对高素质人才的需求也越来越紧迫。

前厅与客房作为酒店主要营运部门和对客服务中心,是酒店取得良好经济效益的重要基础,也是酒店服务质量的展示窗口。随着酒店业现代管理理念与先进科技的广泛运用及客人需求的日益提高,前厅与客房产品和服务内涵也在不断地更新,这些变化要求酒店管理与人才培养也应与时俱进。为此,编者精心编写了此书。

本书在编写过程中,结合酒店行业需要和高等职业教育教学实际,以前厅客房实际工作过程为主线,系统地阐述两大营业部门(负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部)的专业理论知识和服务操作技能。以期向学生灌输从事前厅和客房服务与管理工作的必备观念与意识,训练其掌握前厅和客房服务的基本操作程序与技能,培养其具备从事前厅和客房服务与基层管理工作,以及适应行业发展与职业变化的基本能力。

本书具有以下几个特色。

一是强化职业能力、职业素养的养成。高等职业教育教学内容的确定应以就业为导向,以工作岗位的专项性和操作性为依据。本书通过导入案例、知识链接、实例分析、情景模拟、案例分析题等环节,强化职业能力培养和职业素养养成。

二是实用性、可操作性相结合。本书在内容的选取上,尽量与酒店实际的操作和管理保持一致,有关的工作程序、表格等均来源于酒店实例,旨在帮助学生尽快熟悉前厅部、客房部的操作规程和业务管理。同时,本书强调动手能力与技能的训练,设计有实训题,既可帮助教师安排实训项目,又能使学生对操作程序与标准有清晰的掌握,提高学生的动手能力和应变能力,方便教师的课堂教学。

三是全书结构新颖、内容丰富。每章章首根据本章核心内容编写了“导入案例”,引导和启发学生思考问题;章节内补充“知识链接”,增进学生对行业相关问题的深入认识与理解;根据内容的需要增加“实训练习、情景模拟和考核”,既有利于教师课堂授课的生动性和实训考核,也有利于学生参与的积极性;本章小结可以帮助学生掌握重点,融会贯通;章尾编写了案例分析与实训题,帮助学生学会如何应用知识,做到学以致用。本书把基础理论、案例、实训有机结合起来,能更好地帮助学生理解和掌握前厅客房服务与管理的基本知识和技能,培养学生的动手能力,提高学生分析和解决问题的能力。

本书由张青云担任主编,毛峰、蔡美艳担任副主编。全书共分13章,第1章、第2章由安阳师范学院张青云执笔,第3章由河南商业高等专科学校陈瑞霞执笔,第4章、第

10 章由洛阳师范学院毛峰执笔，第 5 章、第 6 章由安阳师范学院蔡美艳执笔，第 7 章由河南省旅游局郭罗曼执笔，第 8 章、第 12 章由安阳师范学院李波执笔，第 9 章、第 11 章由安阳师范学院陈慧力执笔，第 13 章由郑州交通职业学院朱云娜执笔。

本书在编写过程中，参考了相关文献和资料及相关案例，在此谨向编著这些资料的学者致以诚挚的感谢！

由于编者能力所限，书中难免存在疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2012 年 10 月

目 录

第 1 章 前厅部概述	1	第 3 章 前厅总台服务	62
1.1 前厅部的地位与任务	2	3.1 总台接待服务	63
1.1.1 前厅与前厅部的概念	2	3.1.1 总台接待服务概述	63
1.1.2 前厅部的地位	2	3.1.2 总台入住登记程序	65
1.1.3 前厅部的主要任务	4	3.1.3 客房推销的基本要求	73
1.1.4 前厅部的业务特点	5	3.1.4 总台客房状态控制	74
1.1.5 前厅部的业务流程	6	3.1.5 总台接待常见问题的 处理	76
1.2 前厅部的组织结构与机构职能	7	3.2 总台问询服务	79
1.2.1 前厅部组织结构的设置 原则	7	3.2.1 问询服务	79
1.2.2 前厅部组织结构模式	8	3.2.2 客人留言服务	81
1.2.3 前厅部主要机构职能	10	3.2.3 客人邮件服务	84
1.2.4 前厅部主要管理岗位说明	12	3.3 总台收银服务	86
1.3 前厅设计与整体环境	15	3.3.1 总台客账服务	87
1.3.1 前厅设计	15	3.3.2 外币兑换服务	90
1.3.2 前厅的整体环境	20	3.3.3 贵重物品保管服务	91
第 2 章 前厅预订业务	27	3.3.4 收银处夜审	93
2.1 预订业务概述	28	第 4 章 前厅日常服务	98
2.1.1 预订的任务与要求	28	4.1 前厅礼宾服务	99
2.1.2 预订处主要岗位职责	29	4.1.1 迎送服务	99
2.1.3 客房预订的类型	31	4.1.2 行李服务	106
2.2 预订业务的程序	37	4.1.3 委托代办服务	116
2.2.1 预订前准备工作	37	4.1.4 金钥匙服务	117
2.2.2 明确客源与订房要求	37	4.2 总机服务	121
2.2.3 推销、接受或婉拒预订	39	4.2.1 总机话务员主要岗位职责、 素质要求及服务基本要求	122
2.2.4 确认预订	45	4.2.2 总机服务项目及要求	123
2.2.5 变更或取消预订	45	4.3 商务中心服务	128
2.2.6 预订资料的存档与分析	48	4.3.1 商务中心员工主要岗位职责 及素质要求	129
2.2.7 处理订房的特殊要求	48	4.3.2 商务中心主要业务流程	129
2.2.8 客人抵店前工作	49	第 5 章 客房部概述	137
2.3 预订控制管理	51	5.1 客房部的地位与工作任务	138
2.3.1 超额预订控制	51	5.1.1 客房部的地位	138
2.3.2 房价、出租率与客人比例 控制	56	5.1.2 客房部的工作任务	139

5.2 客房部组织结构与机构设置	140
5.2.1 客房部机构设置的原则	140
5.2.2 客房部的组织结构	140
5.2.3 客房部主要岗位的基本 职责	142
5.3 客房整体设计	144
5.3.1 客房设计的原则	144
5.3.2 客房的类型	146
5.3.3 客房功能空间设计	148
5.3.4 客房室内陈设布置	149
5.4 客房发展新趋势	152
5.4.1 客房服务新理念	152
5.4.2 客房类型多样化	153
5.4.3 绿色客房	155

第6章 客房部清洁服务

6.1 客房清洁卫生	160
6.1.1 客房清洁整理的内容	160
6.1.2 客房清洁整理的原则	160
6.1.3 客房清洁整理的准备工作	161
6.1.4 客房清洁整理的方法及 要求	163
6.1.5 客房计划卫生	167
6.1.6 客房清洁卫生质量的标准	168
6.1.7 客房清洁卫生质量的控制	169
6.2 公共区域清洁卫生	171
6.2.1 公共区域清洁卫生的特点	171
6.2.2 公共区域清洁卫生的业务 范围	172
6.2.3 公共区域主要部位的清洁 卫生	172
6.2.4 公共区域计划卫生	174
6.2.5 公共区域清洁卫生的质量 控制	175
6.3 清洁剂	176
6.3.1 清洁剂的种类和用途	176
6.3.2 酒店常用清洁剂介绍	177
6.3.3 清洁剂使用注意事项	179

第7章 客房日常服务

7.1 客房日常服务概述	185
7.1.1 客房日常服务模式	185

7.1.2 客房日常服务要求	187
7.2 客房日常服务项目	188
7.2.1 迎送服务	188
7.2.2 小酒吧服务	189
7.2.3 送餐服务	190
7.2.4 访客服服务	191
7.2.5 洗衣服务	192
7.2.6 遗留物品服务	195
7.2.7 私人管家服务	196
7.2.8 擦鞋服务	197
7.2.9 借用物品服务	198
7.2.10 会议服务	199
7.2.11 贵宾服务	200
7.2.12 团队客人服务	201
7.2.13 醉酒客人服务	202
7.2.14 生病客人服务	203
7.2.15 残疾客人服务	204

第8章 客房物资管理

8.1 客房物资管理概述	209
8.1.1 客房物资的分类	209
8.1.2 客房物资的配置	209
8.1.3 客房物资管理的要求	210
8.1.4 客房物资管理的方法	210
8.2 客房布件的管理	211
8.2.1 布件的分类	211
8.2.2 布件的选择	212
8.2.3 布件的消耗定额管理	213
8.2.4 布件的日常控制	214
8.3 客房用品的管理	216
8.3.1 客房用品的日常管理	216
8.3.2 客房用品消费定额制定	219

第9章 客房设备管理

9.1 客房设备概述	222
9.1.1 客房设备的特点	223
9.1.2 客房设备的分类	224
9.2 客房设备管理的内容	227
9.2.1 客房设备管理的意义	227
9.2.2 客房设备的选购	227
9.2.3 客房设备的维护保养	231
9.2.4 客房设备的更新改造	232
9.2.5 客房设备的日常管理	233



第 10 章 客房销售管理	236
10.1 房价管理	237
10.1.1 房价概述	237
10.1.2 房价的影响因素	239
10.1.3 客房定价方法	241
10.1.4 房价的调控	245
10.2 客房销售渠道管理	246
10.2.1 客房销售渠道的种类	246
10.2.2 客房销售渠道的选择与管理	248
10.3 收益管理	250
10.3.1 收益管理概述	250
10.3.2 收益管理的应用现状、实施障碍与前景	252
10.4 客房经营统计分析	253
10.4.1 客房出租率	254
10.4.2 平均房价	254
10.4.3 Rev PAR	255
10.4.4 GOP PAR	256
第 11 章 前厅客房服务质量管理	260
11.1 前厅客房服务质量概述	261
11.1.1 服务质量及优质服务的概念	261
11.1.2 前厅客房服务质量的内容	263
11.1.3 前厅客房服务质量的特点	270
11.2 前厅客房服务质量管理的内容	272
11.2.1 前厅客房服务质量管理的基本原则	272
11.2.2 前厅对客服务质量管理	274
11.2.3 客房服务质量管理	276
11.2.4 前厅客房服务质量管理的方法	277
11.2.5 前厅客房服务质量管理的控制	282
11.3 宾客关系管理与宾客投诉处理	283
11.3.1 宾客关系管理概述	283
11.3.2 良好宾客关系的建立	285
11.3.3 宾客投诉的处理	288
11.4 宾客档案管理	292
11.4.1 宾客档案管理的意义	292
11.4.2 宾客档案管理的内容	293
11.4.3 宾客档案管理	294
第 12 章 前厅客房安全管理	297
12.1 前厅客房安全管理概述	298
12.1.1 前厅客房安全管理的意义	298
12.1.2 前厅客房安全管理的任务	298
12.2 前厅客房盗窃的防范与处理	300
12.2.1 盗窃者的类型	300
12.2.2 盗窃事故报失的程序	300
12.2.3 盗窃事件的防控管理	301
12.3 前厅客房火灾的防范与处理	303
12.3.1 火灾的特点	303
12.3.2 火灾发生的原因	304
12.3.3 火灾的预防	305
12.4 前厅客房网络安全管理	306
12.4.1 酒店与客人对网络的需求	307
12.4.2 影响酒店网络安全的因素	308
12.4.3 保证酒店网络安全的措施	311
12.5 其他意外事故的防范与处理	312
12.5.1 日常工作中意外事故的防范	313
12.5.2 其他意外事故的处理	313
第 13 章 前厅客房人力资源管理	317
13.1 前厅客房人力资源管理概述	318
13.1.1 前厅客房人力资源管理的含义	318
13.1.2 前厅客房人力资源管理的目的	319
13.1.3 前厅客房人力资源管理的內容	319
13.2 前厅客房员工编制计划	321
13.2.1 前厅客房编制定员的原则	321

13.2.2	前厅客房编制定员的 程序	321	13.4.3	前厅客房员工培训的 类型	329
13.2.3	前厅客房员工的素质	324	13.4.4	前厅客房员工培训的 方法	331
13.3	前厅客房员工的招聘	325	13.5	前厅客房员工的绩效考核和 激励	332
13.3.1	前厅客房员工招聘的 途径	325	13.5.1	前厅客房员工日常考核 ...	332
13.3.2	前厅客房员工招聘的 程序	326	13.5.2	前厅客房员工绩效和薪酬 管理	333
13.4	前厅客房员工的培训	327	13.5.3	前厅客房员工的激励	339
13.4.1	前厅客房员工培训的 意义	327	参考文献		345
13.4.2	前厅客房员工培训的 特点	328			

第1章 前厅部概述

教学目标

知识要点	能力要求	相关知识
前厅部的地位与任务	(1) 理解前厅部的地位、任务和业务特点 (2) 熟悉前厅部的业务流程 (3) 能够根据酒店的具体情况,发现并独立解决前厅部运行过程中出现的常见问题	(1) 前厅部的地位 (2) 前厅部的任务 (3) 前厅部的业务特点 (4) 前厅部的业务流程
前厅部的组织结构和机构职能	(1) 掌握前厅部的组织结构 (2) 熟悉前厅部各机构职能和各岗位工作职责	(1) 前厅部组织结构的设置原则 (2) 前厅部组织结构模式 (3) 前厅部主要机构职能 (4) 前厅部主要管理岗位说明
前厅设计与整体环境	(1) 掌握前厅设计与整体环境要求 (2) 不断提高前厅功能分区的科学合理性 (3) 把握并能完善前厅整体环境舒适度	(1) 前厅的设计原则 (2) 前厅的环境要求 (3) 前厅的功能分区 (4) 前厅整体环境舒适度评价标准

导入案例

从交谈到贺礼

某酒店大堂,两位外国客人向大堂副理处走来。大堂副理立即起身,面带微笑地以敬语问候。让座后,两位客人讲述起他们心中的苦闷:“我们从英国来这里负责一项工程,大约要3个月,可是离开了翻译我们就无法出行,有什么方法能让我们尽快消除这种陌生感?”大堂副理微笑着用英语答道:“感谢两位先生光临我店,这座历史悠久的城市同样欢迎两位先生的光临。”流利的英语所表达的情谊,一下子拉近了彼此间的距离,气氛变得活跃起来。其中一位马斯先生还兴致勃勃地谈到:“早就听说中国的生肖十分有趣,我是1958年8月4日出生的……”说者无心,听者有意,两天之后就是8月4日,谈话结束之后,大堂副理立即在备忘录上做记录。8月4日一早,大堂副理就请服务员将鲜花和生日贺卡送到马斯先生的房间。马斯先生十分惊喜,连声说道:“谢谢,谢谢贵店对我的关心,我深深体会到这贺卡和鲜花之中隐含着许多难以用语言表达的情谊。”

案例中大堂副理对待两位客人的做法,是站在客人的立场上,并善于捕捉客人的有用信息的出色范例。

问题:员工如何在工作中学习揣摩客人的心理状态,逐步培养富有职业敏感的高素质?

前厅部是酒店留给客人“第一印象”和“最后印象”的部门，是酒店“外在美——漂亮员工和精致装修”与“内在美——优质服务和科学管理”相统一的部门，是把不满意客人转变为满意客人的部门。

1.1 前厅部的地位与任务

1.1.1 前厅与前厅部的概念

1. 前厅

前厅(也称大堂)包括酒店的正门、总服务台(以下简称总台)、大堂经理处、大堂吧、客人休息区、商务中心、商场和公共洗手间等，有些酒店还开辟出一块区域出租给企业进行商业展示活动，使大堂发挥其经济效用。前厅是客人办理入住登记手续、结账、休息和会客的公共场所，是前厅部的管辖范围。

其中，总台是为客人提供住宿登记、问询、留言、外币兑换、结账等综合服务的工作台。为方便客人，总台各项业务通常集中在一起，而且总台一般设在前厅中较醒目的位置，以便进入酒店的客人能立即找到。

前厅是酒店首次为客人提供面对面服务的地方，通常会以其独特的设计、精心的装饰、员工得体的仪容仪表和优质服务等，给客人留下深刻的“第一印象”；同时，前厅也是给客人留下“最后印象”的地方。酒店前厅大都追求一种宽敞、华丽、宁静、安逸的气氛，但现在越来越多的酒店开始注重利用大堂宽敞的空间，开展各种经营活动。

2. 前厅部

前厅部是销售客房、餐饮等酒店服务与商品，招徕接待客人，并为客人提供各种日常服务的综合性部门。前厅部包括为客人提供面对面服务的部门，如接待处、礼宾部等，也包括客人不直接面对面接触的部门，如预订处、总机房等。

前厅部是整个酒店服务工作的核心，任何一位客人从抵店前的预订，到入住接待，直至离店结账，都需要前厅部提供服务。客人住店期间，有困难要找前厅部帮忙，有不满要找前厅部投诉，所以，前厅部是联系对客关系的纽带和桥梁。在酒店，客房是其重要产品，销售客房是前厅部主要经营项目之一，大多数酒店都是以客房销售收入作为主要收入来源。所以，前厅部作为酒店经营管理中的一个主要部门，其管理水平和服务水准将直接反映酒店整体服务质量和管理水平，其运营的成败直接影响酒店的经济效益和市场形象。

1.1.2 前厅部的地位

从对客服务的提供上，前厅部排在了各部门之首；从地理位置上，前厅部位于酒店的大堂，是客人抵达酒店最先接触到的部门。前厅部的运转和管理水平，直接影响到酒店的经营效果和对外形象。酒店的市场状况已普遍从卖方市场转入买方市场，酒店越来越重视顾客需求，把顾客需求当做工作的出发点。因此，前厅部的地位便得到日益提高。



1. 创造经济效益的关键部门

为客人提供食宿是酒店的最基本功能,客房是酒店出售的最主要的商品。通常在酒店的营业收入中,客房销售额一般占酒店全部收入的40%~60%。美国的RKF国际咨询公司有关世界范围内酒店经营情况的统计资料表明:客房营业收入占全酒店营业收入的31.6%,我国酒店中,客房营业收入占全酒店营业收入的48.17%,餐饮收入占32.52%,其他收入占19.31%。前厅部的有效运转是增加客房销售收入,提高酒店经济效益的关键之一。

2. 酒店形象的代表

酒店形象是公众对于酒店的总体评价,是其表现与特征在公众心目中的反映。客人一进入酒店,就会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”;客人离店时会留下“最后印象”;住店期间,前厅要提供各种有关服务。在客人的心目中,前厅便是酒店,而且,在大堂汇集的大量人流中,还有许多前来就餐、开会、检查指导等其他客人,他们往往停留在大堂,对酒店的环境、设施和服务进行评论。因此,前厅是酒店工作的“窗口”,代表着酒店的对外形象。

3. 酒店信息集散的主要枢纽

前厅部是对客服务的信息协调中心,通过自身的销售与服务工作,不仅要正确地向客人提供各类信息,而且要将客人的有关信息传递到相关部门,共同协调整个酒店的对客服务工作。另外,前厅部通过客户档案工作,把一些客人的特殊要求及时归整,以便今后为客人提供有针对性的服务。前厅部还通过自身完善的报表管理体系,为酒店储存完整的业务资料,如客情预测、营业日报等,以便销售部、财务部做好分析工作。总之,前厅部在整个酒店中起着承上启下、联系内外、协调全局的重要作用,是酒店的信息中心和协调中心。

4. 建立良好宾客关系的重要环节

酒店服务质量好坏最终是由客人做出评价的,评价的标准就是客人的满意程度。建立良好的宾客关系有利于提高客人的满足度,争取更多的回头客,从而提高酒店的经济效益,因此,世界各国的酒店都非常重视改善宾客关系。前厅部是客人接触最多的部门,服务的好坏直接影响客人对酒店的评价,前厅经理要督导员工在各项工作中达到准确、高效的基本要求外,还要致力于建立良好的宾客关系,如建立客户档案、妥善处理客人投诉等。

5. 帮助提高酒店决策的科学性

作为酒店业务活动的中心,前厅部直接面对市场,面对客人,是酒店最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营管理的各种信息,在对这些信息进行认真的整理和分析后,每日或定期提供真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告,并向酒店管理机构提供咨询意见,作为制订和调整酒店计划和经营策略的参考依据。例如,一些酒店管理者就是根据前厅部所提供的客人的预订信息来决定未来一个时期内房价的高低。

1.1.3 前厅部的主要任务

前厅部作为酒店的“窗口”和客房实际销售的操作部门，承担着具体的销售任务和细致复杂的对客服务工作，销售客房和提供优质服务是酒店前厅的两条主线。具体而言，前厅部有以下几项主要任务。

1. 销售客房

销售客房是前厅部的首要任务，这主要由预订处和总台接待处负责，受理客人预订，并随时向没有预订的客人推销客房。客房收入是酒店经济收入的主要来源，而且对酒店其他部门的经济效益有巨大的带动作用。前厅部的全体员工必须尽力组织客源，推销客房，提高客房出租率，增加酒店经济收入。

2. 控制房态

准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客服务质量。为了使客房销售顺利进行，最大限度地为酒店创造经济效益，预订处、总台接待处在任何时候都要清楚掌握客房状况。为实现对客房状态的有效控制，前厅部通常建立两种客房状况显示系统，即客房预订状况显示系统和客房现状显示系统，用以反映客房预订住客、走客、待售、维修等状况。客房预订状况显示系统，显示 24 小时以外的客房状态，供预订人员使用；客房现状显示系统，显示 24 小时以内的客房状态，供接待人员使用。

3. 提供系列服务

前厅部作为对客服务的集中点，不仅要接待住店客人，为他们办理入住手续、回答问询等，还承担着大量日常服务，包括迎送服务、行李服务、委托代办服务、商务中心服务等。前厅部是客人来往最频繁的场所，还要接待其他前来就餐、开会、参观、检查指导等的客人。

4. 负责客户账务

客户账务主要由前厅收银处负责，包括建立客人账户、登账和结账等工作，主要是为了记录客人和酒店间的财务关系，为客人提供一次性结账服务。前厅部每天负责核算和整理各营业部门送来的客人消费账单，以便客人离店时为其顺畅地办理结账事宜，同时确保酒店的经济效益；每天编制各种会计报表，以便及时反映酒店的营业活动状况。

5. 协调对客关系

前厅部是最早了解到客人相关信息的部门，也是掌握客人信息最全面的部门，所以，承担着把客人的需求和意见及时传递给有关部门的任务，从而使各有关部门有计划地安排好工作，互相配合，为客人提供一系列满意的服务。前厅部还应该协调其他部门，帮助客人解决在住店期间遇到的各种问题，并将客人投诉意见和处理情况及时反馈给各有关部门，以保证酒店的工作效率和服务质量。

6. 建立客户档案

前厅部通过建立住店客人[主要是重要客人、常客(regular guest)]的资料档案，记录客人住店期间的重要情况和数据，掌握客人动态。前厅部接触客人最多，取得的第一手资



料最多,因此由前厅部建立客户档案。一般来说,客人从第一次住店开始,酒店就应建立客户档案,记录酒店所需要的有关客人的主要资料。通过这些资料所提供的情况进行有针对性的服务,也是市场营销的主要依据,对改善酒店经营管理水平 also 具有重要意义。

7. 提供酒店经营管理信息

酒店经营必须研究、分析、掌握客源流动规律及客人需求规律等资料。前厅部直接面对市场,面对客人,是酒店信息集散地。前厅部将收集到有关市场变化、客人需求、酒店对客服务和酒店经营管理的各种信息,要及时传递给经营管理部门,为酒店制订和调整计划和经营决策提供参考依据。

1.1.4 前厅部的业务特点

1. 接触面广,管理难度大

前厅部是为客人提供综合性服务的部门,其工作始终要和酒店每个部门保持接触和联系,以便保证酒店各个环节高效运转,保证酒店对客服务的整体质量;还与旅行社、航空公司、其他酒店、银行等有着各种业务联系;与各种住店客人和来访客人有着密切接触。由于参与全过程的对客服务,而且要求24小时运转,前厅部的管理存在一定难度,这要求前厅部具有完善的管理体系。

2. 业务复杂,员工素质要求高

前厅部的业务包括预订、接待、问询、结账、礼宾、总机、商务中心服务等,这些业务专业性强,涉及范围广,信息量大且变化快,而且这些工作直接面对客人。因而要求前厅部管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训,前厅员工必须有较全面的业务知识和服务技巧,较强的沟通协调能力和高效而准确的工作素质,以求给客人提供优质服务,建立良好的对客关系,给客人留下美好的印象。

知识链接 1-1

前厅员工“应做”与“不应做”

1) DO——应做

前厅员工“应做”包括以下内容:①熟悉客房情况(位置、特点等)及客房设备;②待客尽可能友善,但也不可过于热情;③处事冷静更要富于人情味;④努力为酒店争取新的客人,同时留住现有客人;⑤记住常客的名字并了解他们的爱好;⑥了解不同国家民族的人文风俗,尽量顺应客人的习惯,以让客人有宾至如归的感觉;⑦前厅是一个工作整体,要将同事视为朋友,互相尊重,以礼相待;⑧尽量向客人推销酒店设施,这样既可以让客人满意酒店的服务,同时也可增加酒店收益;⑨把酒店当做自己的家并引以为自豪;⑩保持与客房、餐饮等相关部门的良好合作与沟通;⑪与旅行社等其他同业单位保持良好关系;⑫善于预见客人需要,见客人有帮忙的需要时要主动上前询问。

2) DON'T——不应做

前厅员工“不应做”包括以下内容:①不对客人傲慢无礼,冷静不等于傲慢;②不

应对工作草率行事,那样只会影响酒店的声誉;③不应在客人面前与同事用自己的方言交谈,应尽量使用客人能懂的语言;④不应在客人面前表露出身体不适的样子,因为这不是客人感兴趣的,上班时应保持最佳精神状态;⑤不应在客人面前流露出疲惫的神情;⑥不应在征得住客同意前,将探访客人领入房间;⑦不应用削价销售的方式来获得高租房率,这样你可能会失去许多高档次的客人;⑧不应与同事聊天而让客人等候;⑨不应简单地因客人说出房间号码就将钥匙给对方(特别是散客房间);⑩不应将酒店服务设施硬性推销给客人;⑪不应在与客人打招呼或交谈时扭捏拘谨、保持缄默。

3. 信息量大且变化快,要求高效运转

前厅部是酒店信息集散的枢纽、对客服的协调中心,因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服的效果。由于前厅属前台服务部门,与客人的接触较多,因而其收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化,这要求前厅在信息处理上效率要高。另外,前厅所掌握的一些重要信息,如当日抵达或离开的重要客人、营业日报、客情预测等都必须及时传递给总经理室及其他有关部门。

4. 政策性强,要求员工灵活处理

前厅部关于客房销售、客房的折扣、特殊接待的处理和处理客人投诉事宜都具有较强的政策性,稍有疏忽就可能造成失误。前厅员工既要维护酒店的利益,又要给每个客人提供满意的服务,加之每个客人的具体情况和要求又有所不同,就要求前厅员工在不违反政策的前提下,有较强的应变能力,灵活处理对客服工作。

1.1.5 前厅部的业务流程

前厅部为客人提供从预订到入住登记直至结账离店等一系列服务,都是围绕客人的活动展开的。客人的活动大致可分为5个阶段:客人抵店前、客人抵店时、客人住店期间、客人离店时和客人离店后。与此对应,前厅部业务分为预订、迎宾、入住接待、问询、总机服务、结账等(见表1-1)。

表 1-1 前厅部的业务流程

客人活动	前厅任务	前厅岗位
抵店前	客房预订	预订处
	客人信息记录	
抵店时	迎宾	礼宾部
	行李接待与分发	
	入住登记	接待处
	客房分配与定价	
	发放钥匙	
	建账	
	客人信息确认	

续表

客人活动	前厅任务	前厅岗位
住店期间	入账	收银处
	贵重物品保存	
	换房	接待处
	询问及邮件服务	
	电话转接	总机
离店时	行李服务	礼宾部
	交通安排	
	结账退房	收银处
离店后	店外送别客人	酒店驻外代表
	建立客户档案	接待处
	未尽事宜(如委托代办事宜)	

1.2 前厅部的组织结构与机构职能

1.2.1 前厅部组织结构的设置原则

前厅部组织结构的设置,应既能保证前厅运转的效率和质量,又能满足客人的需求。前厅部组织结构的设置原则包括以下内容。

1. 结合实际,精简高效

前厅部的组织结构要根据酒店自身的类型、规模、等级、地理位置、管理方式、客源特点等实际情况进行设置,不能生搬硬套。如一、二星级酒店没有西餐厅、客房送餐服务等,就不需要设立相应的机构。前厅部组织结构的设置还应遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的劳动组织编制原则,防止机构重叠臃肿与人浮于事的现象,做到机构设置科学高效。

2. 合理分工,便于协作

酒店服务过程的复杂性决定了员工不可能同时拥有酒店所需要的所有知识和技能,前厅部组织结构的设置要根据酒店的特点和员工的特点进行合理分工,设立职位,把每位员工安排到合适的岗位,从而提高工作效率。前厅部组织结构的设置还要便于本部门各岗位之间的协作,利于前厅部与其他相关部门在业务经营和管理方面的合作。因此,制定科学有效的工作流程,使之在满足不同客人需要的同时,又能保证前厅部各项服务工作的质量和效率。