

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材



# 酒店前厅客房 服务与管理

JIUDIAN QIANTING KEFANG  
FUWU YU GUANLI



颜 燕 高午阳 © 主 编

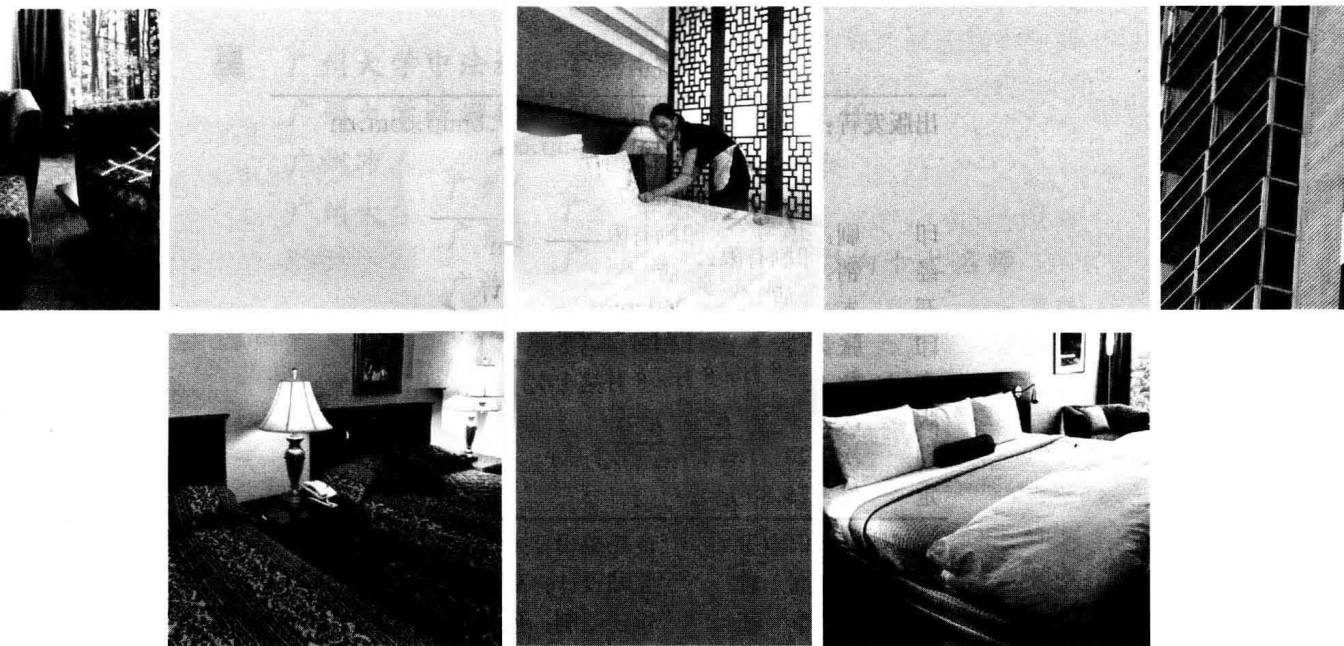


北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材

# 酒店前厅客房服务与管理

颜 燕 高午阳 ◎ 主 编  
陈 秀 王应霞 林潮芬 ◎ 副主编



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

---

**图书在版编目(CIP)数据**

酒店前厅客房服务与管理 / 颜燕, 高午阳主编. — 北京: 北京师范大学出版社, 2011.8

(全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材)

ISBN 978-7-303-13039-9

I. ①酒… II. ①颜…②高… III. ①饭店—商业服务  
②饭店—商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 137712 号

---

---

出版发行: 北京师范大学出版社 [www.bnup.com.cn](http://www.bnup.com.cn)

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印刷: 北京嘉实印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 184 mm × 260 mm

印张: 15

字数: 310 千字

版次: 2011 年 8 月第 1 版

印次: 2011 年 8 月第 1 次印刷

定价: 26.80 元

---

策划编辑: 宋淑玉      责任编辑: 宋淑玉

美术编辑: 高霞      装帧设计: 高霞

责任校对: 李茵      责任印制: 孙文凯

**版权所有 侵权必究**

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材  
基于高职高专旅游管理课程教学与教材改革成果实践教材

## 编审委员会名单

### 主任委员：

- 赵克禹** 广州大学中法旅游管理学院教授  
广州大学旅游研究与规划中心副主任  
广州旅游规划研究中心研究员、副总规划师
- 林龙飞** 湘潭大学旅游管理学院教授，院长助理，博士  
湖南省红色旅游研究中心常务副主任
- 肖 星** 广州大学中法旅游管理学院院长  
广州大学旅游研究与规划策划中心主任  
广州市人文历史重点研究基地副主任  
广州大学体育产业研究中心副主任  
2008—2009 年度全国旅游院校最具影响十大名师
- 赵莹雪** 教育部教职委餐饮教学指导委员会委员  
北京师范大学出版社旅游、酒店、餐饮系列教材总主编

**■ 编审委员会名单(排名不分先后)**

- |     |              |     |              |
|-----|--------------|-----|--------------|
| 邵小慧 | 海口经济学院       | 徐 斌 | 江门职业技术学院     |
| 刘雨涛 | 广州铁路职业技术学院   | 陈丽敏 | 广州市旅游学校      |
| 杜长淳 | 海南职业技术学院     | 黄秀微 | 廊坊师范学院       |
| 卢志海 | 广东农工商职业技术学院  | 刘 艳 | 河南职业技术学院     |
| 苏 英 | 广州城建职业学院     | 黄国庭 | 广州市旅游学校      |
| 杨红霞 | 河源职业技术学院     | 谭荣璋 | 广州城建职业学院     |
| 陈爱梅 | 海口经济学院       | 温建新 | 广州工商职业技术学院   |
| 孙苏苏 | 海口经济学院       | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院   |
| 周义龙 | 海口经济职业技术学院   | 王 娟 | 广东科学技术职业学院   |
| 陈 翀 | 广州华夏职业技术学院   | 王 燕 | 广州市旅游商贸职业学校  |
| 李贵录 | 广东科学技术职业学院   | 庄雨清 | 白云学院         |
| 石玉秋 | 佛山职业技术学院     | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院   |
| 周书云 | 佛山职业技术学院     | 郑坤丹 | 海口经济学院       |
| 邱旭辉 | 河源职业技术学院     | 黄兆明 | 广东女子职业技术学院   |
| 舒光美 | 广州康大职业技术学院   | 王丽霞 | 广州康大职业技术学院   |
| 罗春科 | 广东工贸职业技术学院   | 杨 亮 | 河源职业技术学院     |
| 朱 智 | 河源职业技术学院     | 刘 伟 | 江门职业技术学院     |
| 郝志阔 | 广东环境保护工程职业学院 | 梁滔滔 | 南华工商学院       |
| 陈祖群 | 海口经济职业技术学院   | 郭卫娜 | 广东科学技术职业学院   |
| 武 旻 | 广东科学技术职业学院   | 邓凤珠 | 佛山广播电视大学     |
| 黎 超 | 海口经济职业技术学院   | 徐 燕 | 广州工程职业技术学院   |
| 李华丽 | 海口经济学院       | 王应霞 | 广州工程职业技术学院   |
| 廖海利 | 广州科技职业技术学院   | 伍 锋 | 江门职业技术学院     |
| 冯淑玲 | 广东科学技术职业学院   | 白 露 | 江门职业技术学院     |
| 吴晓山 | 广西师范大学       | 廖慧娟 | 清远职业技术学院     |
| 吴 迪 | 广东科学技术职业学院   | 冯 惠 | 黄埔军校旧址纪念馆副馆长 |
| 罗 晖 | 海南职业技术学院     | 严金明 | 广东轻工职业技术学院   |
| 林鹂森 | 广州大学         | 任明哲 | 白云学院         |
| 胡晓晶 | 河源职业技术学院     | 张 艺 | 广东农工商职业技术学院  |
| 高恒冠 | 松山职业技术学院     | 梁湘萍 | 广东科学技术职业学院   |
| 韩长河 | 肇庆科技职业技术学院   | 李慧新 | 广州工商职业技术学院   |
| 周 亚 | 新疆职业大学       | 黄国庭 | 广州市旅游学校      |
| 张 艺 | 广东农工商职业技术学院  | 谭金凤 | 南华工商学院       |
| 欧越男 | 番禺职业技术学院     | 冯荣辉 | 肇庆科技职业技术学院   |
| 余一明 | 广东女子职业技术学院   | 武友兰 | 海口经济学院       |
| 周可华 | 广东农工商职业技术学院  | 李 丽 | 海口经济学院       |

- |     |            |     |             |
|-----|------------|-----|-------------|
| 申琳琳 | 海口经济学院     | 颜 燕 | 海南职业技术学院    |
| 沈为林 | 广州工程职业技术学院 | 高午阳 | 广州工商职业技术学院  |
| 李雅婷 | 东莞职业技术学院   | 陈 秀 | 广东商学院华商学院   |
| 卢书欣 | 广州工程职业技术学院 | 林潮芬 | 广州工程职业技术学院  |
| 丘巴比 | 广州工程职业技术学院 | 曾丽华 | 广州城建职业学院    |
| 杨国民 | 广东工贸职业技术学院 | 袁其玲 | 广州城建职业学院    |
| 符金莹 | 海口经济学院     | 华广兰 | 广州市旅游学校     |
| 唐继旺 | 河源职业技术学院   | 张晓红 | 江门职业技术学院    |
| 周群群 | 惠州学院       | 黄蔚红 | 河源职业技术学院    |
| 徐秀玉 | 南华工商学院     | 张瑞怡 | 江门职业技术学院    |
| 史万莉 | 河源职业技术学院   | 李宝玉 | 广东农工商职业技术学院 |
| 陈 辉 | 江门职业技术学院   | 雷石标 | 海口经济学院      |
| 彭 琳 | 广东女子职业技术学院 | 雷凯华 | 海南职业技术学院    |
| 李 霜 | 广州城建职业学院   | 劳 俊 | 海口经济学院      |
| 范高羽 | 海口经济职业技术学院 | 黄 莉 | 海南经贸职业技术学院  |
| 彭文娟 | 广东女子职业技术学院 | 赵广孺 | 海南师范大学      |
| 陈时星 | 海口经济学院     | 熊庆荣 | 海口经济学院      |

# 前 言

客房与前厅是酒店两个重要的一线服务部门，也是学生进入酒店后主要的工作部门，因此，前厅、客房服务与管理是高等职业学校、高等专科学校及本科院校酒店管理专业学生的必修课程。

本教材以最新的高职教学理念为指导，采用基于工作过程的课程设计思路，运用国际劳工组织所倡导的模块化技能培训模式为编写方式，将前厅与客房主要服务工作所涉及的知识点和技能点进行筛选及整合，通过岗位培训驱动教与学，使学生具有更强的岗位运作能力。同时，本书所采用的模块化编写方式，更加便于学生根据自身兴趣和需要选修不同的模块。全书共分为前厅部认知、前厅部客房销售与预订、前厅部日常服务与管理、客房部认知、客房部日常服务与管理、前厅客房安全管理、前厅客房宾客关系管理、前厅客房人力资源管理八大模块。其中，服务技术模块部分主要介绍前厅、客房的服务流程、标准及技巧；管理模块部分主要介绍前厅、客房管理工作中运用到的管理方法和管理手段。每个教学模块均有与该模块主要内容相符的案例导入。另外，书中还引用大量真实、新颖的酒店案例供参考，旨在开拓学生视野，增强学生解决实际问题的能力。每个模块末尾均设置了实训项目和思考题，用以加深和扩展学生对课程内容的思考，提高学生的参与意识和动手能力。

本教材可供高职高专酒店服务专业学生、酒店在岗人员自学使用，也可作为酒店培训的参考用书。

本教材除模块一、模块二由王应霞编写，模块三、模块四由颜燕编写（模块三“金钥匙”部分由高午阳编写），模块五、模块八由高午阳编写，模块六、模块七由陈秀编写之外，林潮芬、郝志阔、郑国坚（广东中旅集团华夏大酒店预订部）、曾丽华、华广兰等也参与了该书的编写。书稿完成后由王丽霞、袁其玲修改，再由主编统一定稿。

本教材在编写过程中得到各参编院校领导、同行的大力支持和帮助。全书技能操作部分经艾美酒店桑明焕经理悉心审阅。在此一并表示诚挚的谢意。由于编者水平所限，加上时间仓促，漏误之处在所难免，恳请专家和同行批评指正。

编 者

2011年4月

# 内容简介

本书编排以模块化教学为指导思想，全书共设八大教学模块，系统介绍了酒店前厅及客房基本认知、销售与预订、日常服务与管理、安全管理、宾客关系管理以及人力资源管理。教材注重对学生能力的培养，每个模块均由若干具体任务构成，包括知识要求、技能要求、案例导入、任务描述、思考练习与实训项目六个组成部分，强调“理论、实务、案例、实训”四位一体，突出当前高职教育新理念，有助于提高学生业务素质与业务能力。

本书可供高职高专酒店服务专业学生、酒店在岗人员自学使用，也可作为酒店培训参考用书。



# 目 录

<b>模块一 前厅部认知</b> .....	1
任务一 前厅部的地位与作用 .....	2
任务二 前厅部的组织机构 .....	8
任务三 前厅环境设计 .....	21
<b>模块二 前厅部客房销售与预订</b> .....	29
任务一 客房销售 .....	30
任务二 客房预订的渠道方式和类型 .....	40
任务三 客房预订程序 .....	46
任务四 预订处理与控制 .....	53
<b>模块三 前厅部日常服务与管理</b> .....	60
任务一 礼宾服务 .....	61
任务二 前台接待服务 .....	73
任务三 收银服务 .....	86
任务四 总机与商务中心服务 .....	95
任务五 前厅业务安全管理 .....	100
<b>模块四 客房部认知</b> .....	106
任务一 客房概述 .....	107
任务二 客房部的组织机构 .....	111
任务三 客房部与其他部门的关系 .....	117
<b>模块五 客房部日常服务与管理</b> .....	121
任务一 客房服务接待 .....	122
任务二 代办服务 .....	131
任务三 其他服务 .....	137
任务四 清洁卫生管理 .....	140
<b>模块六 前厅客房安全管理</b> .....	161
任务一 前厅客房安全管理概述 .....	162
任务二 前厅客房部安全管理的内容与方法 .....	165
任务三 前厅客房部安全管理体系的设置 .....	176

<b>模块七 前厅客房宾客关系管理</b> .....	182
任务一 客人投诉的处理 .....	184
任务二 与客人沟通的技巧 .....	194
任务三 客历档案的管理 .....	197
<b>模块八 前厅客房人力资源管理</b> .....	201
任务一 招聘与甄选 .....	203
任务二 前厅客房人力资源培训 .....	210
任务三 酒店人力资源绩效考核与薪酬管理 .....	214
任务四 前厅客房部的员工激励 .....	221
<b>参考文献</b> .....	223
<b>教学支持说明</b> .....	225

## 模块一

# 前厅部认知

### ● ● ● ● 模块知识要求

- ◆ 掌握前厅部的概念、地位与工作任务
- ◆ 熟悉前厅部组织结构、主要岗位及其职能
- ◆ 熟悉前厅员工的职业素养要求
- ◆ 了解前厅布局及环境设计

### ● ● ● ● 模块技能要求

- ◆ 能够准确描述前厅部机构设置及其职能
- ◆ 能够按照前厅布局原则对前厅进行基本布局设计

### 【导入案例】

一位常住酒店的外国客人从外面回来。当他走到服务台时，还没等他开口，问讯员就主动微笑着把钥匙递上，并轻声称呼他的名字。这位客人大为吃惊。酒店服务台人员居然记住了他，这使他产生一种强烈的亲切感，旧地重游如回家一样。

还有一位客人在服务台高峰时进店，问讯员突然准确地叫出：“××先生，服务台有您一个电话。”这位客人又惊又喜，感到自己受到了重视和特殊的待遇，不禁增添了一份自豪感。

另外一位外国客人第一次前往住店。前台接待员从登记卡上看到客人的名字，迅速称呼他以表示欢迎。客人先是一惊，而后做客他乡的陌生感顿时消失，显出非常高兴的样子。简单的词汇迅速缩短了彼此间的距离。

此外，一位VIP(非常重要的客人——贵宾)随带陪同人员来到前台登记。服务人员通过接机人员的暗示，得悉其身份，马上称呼客人的名字，并递上打印好的登记卡请他签字，使客人感到自己的地位不同，由于受到超凡的尊重而感到格外的开心。

## 【案例启示】

学者马斯洛的需要层次理论认为，人们最高的需求是得到社会的尊重。当自己的名字为他人所知晓就是对这种需求的一种很好的满足。

在酒店及其他服务性行业的工作中，服务人员主动热情地称呼客人的名字，是一种服务的艺术，也是一种艺术的服务。酒店服务台人员尽力记住客人的房号、姓名和特征，借助敏锐的观察力和良好的记忆力，提供细心周到的服务，使客人留下深刻的印象。客人今后在不同的场合会提起该酒店如何如何，等于是酒店的义务宣传员。

目前，国内著名的酒店规定：在为客人办理入住登记时至少要称呼客人名字三次。前台员工要熟记VIP的名字，尽可能多地了解其资料，争取在他们来店自报家门之前就称呼他们的名字，当再次见到他们时能直称其名。这是作为一个合格服务员最基本的条件。同时，还可以使用计算机系统，为所有下榻的客人做出历史档案记录，以对客人做出超水准、高档次的优质服务，把每一位客人都看成是VIP，使客人从心里感到酒店永远不会忘记他们。

## 任务一 前厅部的地位与作用

### 一、前厅部的地位

前厅部(Front Office)又称前台部、客务部、大堂部，是负责组织客源、销售酒店客房及餐饮娱乐等产品和服务、沟通与协调酒店各部门的对客服务、为客人提供各种综合服务的部门。

前厅部通常由客房预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂值班经理、大堂副理等组成。其主要机构均设在大堂最显眼、宾客来往频繁的位置，方便客人能及时办理入住登记等相关手续。前厅部虽不属酒店的主要营业部门，但其主要职能是尽最大可能推销酒店客房和其他产品，通过协调酒店各部门的对客服务，使酒店获得理想的社会效益和经济效益。因此，前厅部运转好坏将直接反映酒店的服务质量和管理水平，影响酒店的经济效益和市场形象。

#### (一)前厅部是酒店经营活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门，服务项目多，服务时间长。酒店的任何一位客人，从抵店前的预订，到入住直至离店结账，都需要前厅部提供服务。同时，前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，以共同协调整个酒店的对客服务工作。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息，都将直接影响酒店其他部门的服务质量。前厅部是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论酒店规模大小、档次如何，前厅部总是为客人提供服务的中心，是酒店的神经中枢。美国著名酒店管理专家奥

图尔先生曾形象地比喻说：“若将酒店比做车轮，前厅部则是该车轮的轴心。”其运作的效率将决定酒店前进的步伐。

## （二）前厅部是酒店整体服务质量的体现

前厅被誉为酒店的门面，其是否“漂亮”，不仅取决于前厅大堂的设计、装饰、布置、灯光等设施的豪华程度，以及良好的酒店氛围，更取决于前厅部员工的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧以及服务特色等。前厅部应通过自身的销售与服务，在客人抵店、住店和离店的全过程中始终与客人保持密切联系。前厅部每一位员工的言谈举止，都处处体现出酒店对客人的关心程度，而只有主动、热情的接待及周到、细致的服务，才能赢得客人的信赖和满意，使客人就像生活在自己的家里一样方便、舒适，没有陌生感，真正感受到宾至如归。

而且，汇集于大堂的大量人流中，除住店客人外，还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客、检查指导等的其他客人。他们往往停留在大堂，对酒店的环境、设施服务进行评论。因此我们说，前厅是酒店工作的“窗口”，前厅部工作效率、服务质量和水平的高低，往往直接反映整个酒店的管理水平、服务质量和风格，从而直接影响酒店的整体形象、市场竞争力和其经济效益。

## （三）前厅部是酒店建立良好宾客关系的的重要环节

酒店形象是公众对于酒店的总体评价，是酒店的表现与特征在公众心目中的反映。酒店形象对现代酒店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是酒店的巨大精神财富。

前厅部是宾客(含潜在的宾客)第一次接触的部门，是给宾客留下第一印象的地方。从心理学的角度讲，第一印象很重要。客人总是用第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好，即使宾客在店逗留期间遇有不如意的事情，他们也会认为这是偶尔发生的。反之，如果第一印象不好，那么，客人就认为这家酒店出现这类服务质量问题是必然的，酒店在客人心目中的不良形象就很难改变。同时，前厅部也是宾客与酒店最后接触的部门，是给宾客留下最后印象的地方，而最后印象在宾客脑海里停留的时间也最长。能否给宾客留下一种“依依不舍”的感觉，在很大程度上取决于前厅部员工的服务质量，否则，为宾客住店期间所提供的优质服务将事倍功半。客人在酒店的整个居住期间，前厅要提供各种有关服务。客人遇到困难要找前厅寻求帮助；客人感到不满时也要找前厅投诉。前厅部能否处理好客人的投诉，也决定了酒店能否消除客人的负面情绪，在客人心目中留下美好的印象。

## （四）前厅部是酒店组织客源、创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是酒店的最基本功能，客房是酒店出售的最大、最主要的商品。通常在酒店的营业收入中，客房销售额要高于其他各项。前厅部的主要任务之一就是销售客房产品。同时，前厅还可以通过提供邮政、电信、票务以及出租车服务等，直接取得经济收入。因此，前厅部的有效运转是提高客房出租率、增加客房销售收入，从而提高酒店经济效益的关键环节。

## （五）前厅部是酒店经营管理信息的提供者

前厅部是酒店的信息中心，不仅为宾客提供各种服务信息，而且也为酒店管理机构提供反映经营情况和服务质量状况的数据和信息。它所收集、加工和传递的信息是酒店管理者进行科学决策的依据。例如，在国外一些酒店里，未来一个时期内房价的高低浮动是由

管理者根据前厅部所提供的宾客预订信息来决定的。

另外,前厅部与客人有着最广泛的接触,可以及时收集到客人对酒店管理和服务的意见等,并传达给酒店质检部门进行有针对性和有成效的分析,为制定改进管理和提高服务的措施提供第一手资料。另外,前厅部还保存大量的实际经营管理数据,可以通过对这些数据进行认真的整理和分析,按日、月、年定期或不定期地向酒店决策和营销机构提供反映市场各种信息的报表及数据,以此作为制订和调整酒店计划及经营策略的重要依据。前厅部还在销售部、财务部制订年度客房营销预算计划方面发挥着重要的作用。

## 二、前厅部的作用

前厅部的业务涉及面较广,在酒店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用,是酒店的“神经中枢”。具体而言,前厅部的任务包括以下七个方面。

### (一)销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。酒店收入主要来源于三个方面:客房收入、餐饮收入以及酒店综合服务设施收入。其中,客房收入是酒店收入的主要来源。旅游业发达的国家客房收入在酒店营业收入中大多超过60%,有的甚至超过70%~80%。我国酒店业正处于发展阶段,客房的营业收入一般要占酒店全部营业收入的40%~60%。美国的PKF国际咨询公司有关世界范围酒店经营情况的统计资料显示:客房营业收入占全酒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%。在我国的涉外旅游酒店中,客房营业收入占全酒店营业收入的比例为48.17%;而餐饮营业收入所占的比例为32.52%;商品与其他经营收入所占的比例为19.31%。酒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,前厅部能否有效地发挥销售客房的功能,将影响酒店的经济效益。客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样,衡量一位前台服务人员的工作是否出色,往往也参考其客房推销的能力和实绩。

### (二)提供信息

前厅部是整个酒店的信息中心,是酒店经营活动的主要信息源。前厅部提供的信息主要包括:①酒店经营的外部市场信息,如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、人均消费水平、年龄结构、客人的消费需求与心理等。②内部管理信息,如出租率、营业收入、客人投诉、客情预测、客人住店/离店以及在各营业点的消费情况等。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、餐饮等酒店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,做好对客服务。③为客人提供酒店内外有关活动的信息,包括日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等,同时提供酒店所在地、所在国的信息及指南等。如将餐饮活动(举行美食周、厨师长特选等)的信息告诉客人;向客人介绍游览点的特色,购物中心的地点及营业时间;外贸公司及科研机构的地址、联系人、电话号码;本地区及其他城市主要酒店的情况;各类交通工具的抵离时间等。前厅部的服务人员应始终做好准备,充分掌握和及时更新各种固定的与变动的信息,以亲切的态度、对答如流的技能,给客人提供正确无误的信息。

### (三)协调对客服务

为了能使客人享受到区别于其他地方的高水准的服务,前厅部服务人员应以优质服务

来衔接酒店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。作为酒店业务活动的中心，为了达到使客人满意的目的，前厅部必须利用其酒店代言人的角色来处理对客关系，在宾客与酒店其他部门之间牵线搭桥，协调前台、后台之间的对客服务，以保证酒店的服务效率和服务质量，让宾客愉快地享受住店生活。例如，当住客向前厅部投诉客房内冷气不足时，前厅员工必须立刻与工程部联系检修事宜，并通过适当途径给客人以满意的答复。总之，前厅部一旦察觉到宾客有任何不满或担忧，就应及时与相关部门协调，采取措施，尽快解决问题，让宾客愉快地享受住店生活。

## 【案例】

小王是市中心一家四星级酒店的大堂经理，今日他上中班，正准备下班时，桌上的电话铃响了。这是318房间陈先生打来的电话。陈先生语气很急，劈头一句话问得小王不知所措：“你们还要让我等多久？我现在就退房，你通知总台准备好。”还来不及跟客人打招呼，陈先生已经把电话挂断了。小王一边用手机给客人打电话，一边迅速朝客人房间走去，他要弄明白客人到底发生了什么事。电话一直打不进去。快到318房之前，小王碰到了也快步赶去318房的工程部陆师傅。他一边走一边抱怨，今晚他们两个人简直忙不过来。小王一问才明白，原来大概几分钟前，总台打电话给值班工程部师傅，通知他们赶快去318房。该房间电路跳闸了，客人正在房间里等维修。两个维修人员手头都还有活儿没干完，却不得不放下手头工作，急匆匆赶来。小王一下子明白了。他想，一定是客人通知了总台，而工程部接到总台电话后未能及时赶到，客人在房间里等久了，才会发这么大的脾气。小王想了想，敲开了318房间的门。

### （四）控制客房状况

控制客房状况包括两个方面，一方面是在任何时候都正确地反映酒店客房的状况；另一方面是要在客房销售与客房管理之间做好协调工作。

酒店客房状况是指酒店客房的使用状况，通常分为长期和短期两类。前厅部常常利用客房预订汇总表(Room Reservation Chart)或计算机来显示客房的长期状况(预订状况)；用客房状况显示架(Room Rack)或计算机来显示客房的短期状况(瞬间状况)。目前，大多数酒店使用计算机管理，其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。客房状况控制系统要随时反映整个酒店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。

当然，要控制好客房状况，除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通信联络设备外，还必须建立健全行之有效的管理制度，切实做好与客房、销售、收银等部门之间的信息沟通工作。前厅部必须向销售部提供准确的客房信息，避免超额预订和订房不足，使销售部工作陷入被动；同时，前厅部必须向客房部提供准确的销售客情，以使其调整工作部署。例如，总台排房时应注意将团队、会议用房相对集中，以便客房的清洁和管理；在客情紧张的旺季应将客情随时通报客房部，以便其安排抢房和恢复待修房。

总之，前厅部应及时、准确地显示客房的使用情况，以便进行客房销售，使酒店最大限度地利用客房这一酒店最大的获利产品。

### （五）提供各种前厅服务

除了作为对客服务的集中场所，前厅部本身还担负着直接为宾客服务的繁重任务，如

在机场、车站或在酒店大门迎送宾客的服务，电话、商务、行李服务，问讯、邮件、留言服务，票务代办、物品转交、钥匙收发/保管及接受投诉的服务，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。这些众多工作内容构成了其直接对客服务的功能，其中有一些服务还担负着为酒店创收的任务。

高质量的前厅服务能使客人对酒店的总体管理水平留下良好、深刻的印象。目前，世界上一些酒店奉行“大堂区域”管理理论，其核心思想是在酒店客人集中处的一层大厅内营造服务与档次良好的温馨气氛，以便使其他各项服务工作的进行有一个良好的基础，从而使客人对酒店留下良好、深刻的印象；而前厅的服务与管理显然是“大堂区域”管理中最为关键和重要的一环。因此，前厅部的管理人员要在积极推销酒店产品的同时将自身所提供各种服务的质量抓好，以圆满实现其服务功能。

#### (六) 建立、控制客账

为了方便客人、促进消费，目前大多数酒店都向登记入住客人提供统一结账服务。前厅必须为住客分别制作账单，在客人住宿期间，接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料并及时登账。要保持准确的账单资料，监督宾客的信用情况，完成每日的审核工作。同时，为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。客人账单可以在客人预订客房时建立，或在其办理入住登记手续时建立。建立、控制客账的目的是为了记录和监视宾客与酒店之间的财务关系，以保持酒店的良好信誉度和保证酒店应有的经济效益。要做好这项工作，必须注意建立客人账户、对客人消费及时认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。前厅部的职责是区别每位客人的情况，建立正确的客账，提供客人以往消费和客人信用的资料，以保持酒店良好的信誉及保证酒店应有的经营效益。

#### (七) 建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，因而自然就成为酒店对客服务的调度中心及资料档案中心。客史档案(Guest History)是以客人第一次入住时登记表格内的内容和酒店工作人员对客人入住酒店后的实际消费需求进行收集，并以文字、图表形式记录整理的信息资料。它是按宾客姓名字母顺序排列的有关宾客的主要资料。例如，有关宾客的个人情况资料，每次住店期间的爱好、习惯、所需的特殊要求、投诉等。这些资料是酒店向宾客提供周到服务的、具有针对性的、个性化服务的依据，同时也是酒店寻找客源、研究市场营销、增强市场渗透力的信息来源，所以，必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。

综上所述，前厅部是酒店的营业中心、协调中心和信息中心，它在酒店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述几项功能是否正常发挥作用密切相关，因此，在日常的运转与管理中，前厅部必须重视以上功能的正常发挥。

### 【案例分析】

#### [案例 1] 里根夫妇的晨衣

1984年，美国总统里根到上海访问，下榻锦江饭店。里根总统和夫人南希早上起来，服务人员已经准备好了晨衣。里根和夫人穿上一试，不由得惊讶起来：“哦，这么合身！就像为我们量了尺寸定做的。”里根和夫人没有想到，“锦江”早已留有他们这方面的档案资料，而且还知道南希喜欢鲜艳的红色服饰，事先专门为她定做了大红缎子的晨衣。为了感谢“锦江”出色的服务，里根在离开锦江饭店时，除在留言簿上留下他的赞誉之词外，还特



地将他们夫妇的合影照片夹在留言簿内，并在背面签有“赠给锦江饭店”的留念字样。

### 〔案例2〕佩尔蒂尼总统的三眼插座

意大利总统佩尔蒂尼访问中国，来到上海，下榻锦江饭店，住进了总统套房。佩尔蒂尼总统进入房间后，取出自己的物品，并将电动剃须刀放在盥洗台上。负责为总统服务的是位男服务员。他发现总统带的电动剃须刀是三插头的，而锦江饭店客房内的电源均为两眼插座。第二天早上，总统按铃，服务员走进他的房间，未等总统开口，服务员就把事先准备好的三眼插座递了上去。总统惊讶地接过插座说：“太好了！我刚发现插座不能用，你就给我送来了三眼插座，服务真周到！”这位服务员的服务可谓丝丝入扣，使总统惊叹不已，在访问我国其他城市时，他仍然对这件事情津津乐道，不住地赞扬。

### 〔案例3〕斐济总统的特大号拖鞋

当年，斐济国总统访华，在他访问了中国其他几个城市后来到上海，下榻锦江饭店。这位身材高大的总统有一双出奇的大脚。因此，他在访问中国期间还没有穿到一双合脚的拖鞋。此刻，当他走进锦江饭店的总统套房，一双特大号拖鞋端端正正摆在床前。总统穿上一试，刚好合脚，不由得哈哈大笑，问道：“你们怎么知道我脚的尺寸的？”服务员答道：“得知您将来上海，下榻我们锦江，公关部人员早就把您的资料提供给我们，我们就给您特地定做了这双拖鞋，您看可以吗？”“舒服，太舒服了，大小正好！谢谢你们！”总统离开中国时，特意把这双拖鞋作为纪念品带回了斐济。

## 【分析提示】

上海锦江饭店是我国一家著名的五星级饭店。它曾多次成功地接待了到我国进行国事访问的外国总统和总理。怎样才能接待好国宾呢？锦江饭店给了我们很好的启迪。

第一，事前尽可能详细地收集资料，建立国宾的客史档案。客史档案，是指饭店工作人员对客人入住饭店后的实际消费需求和访问期间各种活动安排的日程进行收集，并以文字、图表形式记录整理的信息资料。客史档案要设立以下几类：常规档案、个性档案、习俗档案、反馈意见档案。客史档案既是对客源的科学管理，也是为客人提供针对性个性化服务的依据。存有所有下榻本店贵宾的档案资料，这是锦江饭店的不同凡响之处。为了接待好美国总统里根夫妇、意大利总统佩尔蒂尼、斐济国总统，锦江饭店通过我国驻外使馆、外事机构，以及查阅有关资料和观看有关录像片等多种渠道，及时掌握了前来饭店下榻国宾的生活爱好、风俗习惯等有关情况，即便是一些细节也从不放过。正是这些客史档案为锦江饭店赢得了百万宾客一致赞誉的口碑。

第二，把客人的需要放在第一位。我们每位服务员不可能都去接待外国总统，但锦江饭店把客人的需要放在第一位的服务精神值得我们学习。每位服务人员心中都应有一本客情档案，将接待过客人的姓名、国籍、爱好、忌讳都记在心里，以便提供对其胃口的食品、合其好恶的服务，使客人受到高层次的礼遇，自尊需求得到极大的满足，从而产生亲切感。这就要求服务员要做个有心人。里兹·卡尔顿酒店的黄金标准中写道：“所有员工必须知客人的需求，这样我们方能把客人期望的产品和服务提供给他们。”这就是世界上最先进的服务。

第三，注重超前服务与细微服务。所谓超前服务，是指把服务工作做在客人到达饭店之前，满足客人明确的和潜在的需求。里根夫妇合身的晨衣、南希夫人喜爱的鲜艳的红色