



普通高等教育“十二五”旅游管理专业规划教材

前厅客房服务与管理

冯艳芳 主编

✓ 本书注重知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表等内容的比例，着眼于旅游饭店新岗位群的诸多最新的现实需要。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



配电子课件

普通高等教育“十二五”旅游管理专业规划教材

前厅客房服务与管理

主 编 冯艳芳

副主编 陈瑞霞 梁 丹

参 编 靳小红 胡 俊 李艳娜



机械工业出版社

前厅客房服务与管理是现代饭店运营与管理的重要组成部分。本书吸取了国内外前厅客房服务与管理的最新知识和技术,注重知识的应用性和可操作性,侧重理论指导下的管理实务与运作,简化以学科知识体系为背景的知识要点的陈述,适当增大图表等内容比例,着眼于旅游饭店新岗位群的诸多最新的现实需要。本书内容深入浅出,难易适度,适用性强。

本书可作为应用型本科、高职高专、成人教育院校旅游管理及相关专业的教学用书,也可供饭店从业人员的培训和自学之用。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教学用书的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/冯艳芳主编. —北京:机械工业出版社, 2012.7
普通高等教育“十二五”旅游管理专业规划教材
ISBN 978-7-111-39438-9

I. ①前… II. ①冯… 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 (2012) 第 187736 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛 孙晶晶
封面设计:张 静 责任印制:杨 曦
北京圣夫亚美印刷有限公司印刷
2012 年 9 月第 1 版第 1 次印刷
184mm×260mm·15.5 印张·382 千字
0001—3000 册
标准书号:ISBN 978-7-111-39438-9
定价:30.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203 封面无防伪标均为盗版

前 言

饭店业已经成为颇具规模和发展潜力的新兴产业，为我国的经济建设和旅游业的发展做出了令人瞩目的贡献。面对日趋激烈的市场竞争和挑战，我国饭店业要提高竞争力，实现全面、协调、可持续的健康发展，必须有人才支撑体系作保障，把重视人才培养作为根本大计。伴随着旅游业的迅速发展，我国的旅游教育事业也取得了很大的发展。旅游专业是应用型专业，只有紧贴旅游行业的实际，才会有生命力。因此大力发展旅游管理教育，提高办学水平和质量，培养素质高、能力强、掌握职业技能的专门人才是十分重要的。

本书在编写过程中，坚持适应高等院校教育改革和发展的需要，立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力，贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性原则，力求全面、系统、先进、实用，既注重阐述有关管理理论，又系统地介绍对客服务的内容和要求，力求理论联系实际。本书吸取了国内外前厅客房服务与管理的最新知识和技术，注重知识的应用性和可操作性。本书侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表等内容的比例，着眼于旅游饭店新岗位群的诸多最新的现实需要。本书内容深入浅出，难易适度，适用性强，学术性与普及性兼顾，理论性与应用性并重，知识性、科学性、实用性、创造性相结合，借以提高学生的专业技能和整体素质。

本书由冯艳芳担任主编，陈瑞霞、梁丹担任副主编。具体编写分工如下：第一章、第九章由焦作师范高等专科学校靳小红编写，第二章、第三章、第七章由河南工程学院胡俊编写，第四章、第五章、第十三章由南阳师范学院冯艳芳编写，第六章由安阳师范学院李艳娜编写，第八章、第十二章由郑州师范高等专科学校梁丹编写，第十章、第十一章由河南商业高等专科学校陈瑞霞编写。

在本书的编写过程中，我们得到了许多饭店人士的支持和帮助，并参阅了大量专家学者的相关文献，在此一并向他们表示衷心的感谢。

为了便于师生的教与学，本书提供电子课件和思考与练习及答案。

由于时间仓促和能力所限，书中难免会有不妥和疏漏之处，敬请专家和广大读者批评指正，以便我们能不断完善，沟通信箱 hdp316@163.com。

编 者

目 录

前言

第一章 前厅部概述	1
第一节 饭店的基础知识	1
第二节 前厅部的地位、作用及主要业务	5
第三节 前厅部的组织机构及主要岗位	8
第四节 前厅部的业务特点及人员素质要求	13
第五节 前厅环境设计与控制	16
本章小结	20
思考与练习	21
第二章 客房预订服务与管理	23
第一节 预订工作概述	23
第二节 预订的渠道、方式和种类	25
第三节 预订业务流程	28
第四节 客情预测及传递	37
本章小结	38
思考与练习	39
第三章 总台接待与结账业务	41
第一节 总台接待业务	41
第二节 总台接待中常见问题的处理	47
第三节 结账业务管理	49
本章小结	57
思考与练习	57
第四章 前厅部日常服务	59
第一节 “金钥匙”理念	59
第二节 礼宾服务	62
第三节 总机服务	68
第四节 问讯与留言服务	70
第五节 贵重物品保管	72
第六节 商务中心服务	73
第七节 商务楼层服务	74
本章小结	75

思考与练习	75
第五章 前厅销售管理	77
第一节 前厅销售产品分析	77
第二节 客房状态的控制	80
第三节 房价管理	83
第四节 客房销售艺术	88
第五节 前台客账管理	92
本章小结	94
思考与练习	94
第六章 客人关系管理	96
第一节 大堂副理	96
第二节 良好客人关系的建立	102
第三节 客人投诉处理	104
第四节 客史档案的建立与管理	108
本章小结	112
思考与练习	113
第七章 前厅部信息沟通	115
第一节 前厅报表的制作	115
第二节 前厅部与其他部门的信息沟通	118
本章小结	123
思考与练习	124
第八章 客房部概述	125
第一节 客房部的地位与作用	125
第二节 客房部组织机构的设置及主要岗位职责	127
第三节 客房的类型和标准	133
第四节 客房功能设计	135
本章小结	138
思考与练习	139
第九章 客房清洁保养管理	140
第一节 客房清扫的准备	140
第二节 客房的清洁整理	141
第三节 客房清洁质量控制管理	147
第四节 公共区域的清洁保养	149
第五节 清洁器具与清洁剂的种类及使用	152
本章小结	158
思考与练习	159

第十章 客房服务与质量管理	160
第一节 客房服务的特点和要求	160
第二节 客房服务模式	162
第三节 客房服务规范的内容	167
第四节 客房服务质量控制管理	174
第五节 客房个性化服务管理	177
第六节 客房贴身管家	181
第七节 客房部与其他部门的信息沟通	182
本章小结	185
思考与练习	185
第十一章 客房安全管理	188
第一节 客房安全管理概述	188
第二节 客房消防管理	194
第三节 客房治安管理	197
第四节 其他意外事故的防范	199
本章小结	203
思考与练习	203
第十二章 客房设备用品管理	205
第一节 客房设备用品管理的任务和方法	205
第二节 客房设备的选择与保养	207
第三节 客房布件管理与控制	211
第四节 客房用品管理	214
本章小结	220
思考与练习	220
第十三章 前厅与客房管理的新趋势	223
第一节 未来前厅管理的发展新趋势	223
第二节 未来客房管理的发展新趋势	225
第三节 前厅部计算机管理与应用	228
第四节 创建“绿色客房”	231
第五节 智能技术在客房设计中的应用	234
本章小结	237
思考与练习	238
附录 全球酒店集团排名(2011年)	240
参考文献	241

第一章

前厅部概述



学习目标

1. 了解饭店商品的概念、特点。
2. 理解饭店组织机构设置的依据。
3. 理解前厅部的地位与作用。
4. 掌握前厅部的主要任务。
5. 了解前厅部的组织机构及主要岗位职能。
6. 掌握前厅部人员的素质要求。
7. 了解前厅部环境的布局与设计。

第一节 饭店的基础知识

一、饭店概念

人们外出旅游和办事时，都要在旅途中寻找“家外之家”，来满足自己休息和栖身之需。而现在能够专门满足这类需求的行业，在中文里被称为饭店、旅馆、度假村、旅社等。其中，南方多称之为“饭店”，北方多称之为“宾馆”、“酒店”。

英文中表示饭店的词也颇多，其中有两个是最重要的，一是 hotel，二是 inn。hotel 往表示的是一种标准的住宿设施，inn 让人想起家庭中特有的温暖、热情与方便。但英文中一般用 hotel，这个词来源于法语 hoste，是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来，欧美的饭店业沿用了这一名词。尽管各种叫法不同，但基本属性相类似，只是设施、设备以及在提供服务的种类和档次上存在差别。

目前，饭店已经成为国际性的定义，其含义已经发生深刻的变化。国外的一些权威词典为饭店一词曾经下过如下定义：

《利尔百科全书》——一般地说，饭店是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《大不列颠百科全书》——饭店是指在商业性的基础上向公众提供住宿，往往也提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》——饭店是指设备完好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类以及其他服务。

《牛津插图英语辞典》——饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。

从上述的定义可知，作为饭店，必须同时具备以下四个条件：

(1) 它是由建筑物及设备完好的设施组成的接待场所。

(2) 它必须提供住宿、餐饮及其他服务。

(3) 它的服务对象是公众，主要是外地旅游者，同时也包括本地居民，既包括某些其他特殊身份或阶层的人，也包括广大普通消费者。

(4) 它是商业性的服务企业，以营利为目的，所以其使用者需要支付一定的费用。

所以，饭店就是以建筑物和设施为凭借，主要通过客房、餐饮向客人提供综合服务的场所。换言之，饭店就是利用空间设备、场所和一定消费性物质资料，通过接待服务来满足客人住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。

二、饭店商品的特点

作为向客人提供食宿和其他服务的饭店是一个综合性的企业。企业是指从事经济活动，以获取利润为目的的经济单位，也就是通过生产或销售商品来获取利润。饭店商品与一般商品比较，具有如下特点：

1. 生产与消费同步

这是与工业生产不同的典型特征。工厂生产出来的产品还要通过仓储和转运，生产工人与购买者是不直接见面的，产品生产在前，服务消费在后，两者之间存在时间差。而饭店商品不同，只有客人进入预订的客房或在餐厅点餐时，“饭店服务”的生产才能开始，而同时客人的消费也随之开始。当客人消费停止时，“饭店服务”的生产过程也随之停止。饭店服务对服务的提供者（员工）是一个行为过程；饭店服务对服务的接受者（客人）则是亲身参与的行为过程。这就决定了客人参与服务生产过程的不可分离性，这一点应该是“饭店服务”的显著特征。

2. 受人的影响大，具有不可捉摸性

服务是“人”对“人”的工作。在大工业的产品生产过程中，定量化、数据化是最基本的。物质产品生产有尺寸、重量、形状、成分、温度、时间等一系列完整的可度量标准作为依据，最终物质产品的质量完全可以依照这些标准检测其优劣。但对服务数量和质量测评却是复杂而又困难的。作为服务对象的“人”，来自不同的国家和地区的不同类型，由于他们所处的社会经济环境不同、经历不同、消费水平和结构不同，对服务接待的要求也不尽相同，因此客人对服务质量的感受往往带有较强的个人色彩。另外，服务提供者的“人”也是有生命的，他们可能会因为自己的情绪、身体状况、素质、服务技巧等影响到饭店所提供商品的质量。所以饭店商品的质量会因为客人的评价标准不同或服务员提供的服务不同而具有不可捉摸性。

3. 价值不可储存

一般企业的商品交换是买者获得使用价值,卖者失去使用价值,产品的所有权发生转移。饭店和一般企业不一样,它是出租饭店的客房、餐厅、会议室和其他综合服务设施,并同时提供服务,但不发生实物转让。饭店未出租的空房、餐厅内的空餐桌等,这都造成了机会损失。有形的物质产品可以储存,而服务则无法储存,今天卖不出去的客房就是永远失去的营业收入。对于一家饭店而言,它的基本生产单位“房间”、“天数”、“餐位”、“开餐时间”都是容易消失的。只有及时出售服务空间,充分发挥服务功能,才能增效、增收。

4. 综合性和季节性

现代旅游是一种高级消费形式,现阶段我国的旅游饭店主要是为观光、商务、度假的客人提供各种会议服务的,饭店必须提供满足客人吃、住、行、游、购、娱的多种产品和服务。饭店商品同时具有生存、享受和发展三种功能。客人外出旅行,有了食宿的地方,这是生存的主要条件;在客人住店期间,优美的饭店环境,完善的服务设施,服务人员热情、周到的服务,这对客人是一种享受;客人投宿饭店期间,参加会议及学术交流或工作学习,参观旅游,既开阔眼界,增长才干,又陶冶了情操。这些都是以饭店商品为基础的。所以,饭店商品必须是能够满足客人多层次消费的综合性商品。

旅游本身受季节、气候等自然条件和各国的休假制度影响比较大。在国际上,各国的休假大多在夏季和秋季,因此饭店商品的销售具有明显的季节性。淡旺季客人人数差别很大,往往造成客人住店的差异。

明确饭店商品的特点,目的在于掌握饭店商品的内在规律,并针对这些特点,努力避免和克服不足,把握住经营的最佳时机。例如,掌握了饭店的服务工作具有不可预测性,就会认识到:饭店商品吸引客人的主要魅力在于客人的感受如何,从而重视提高服务的质量,对不同类型的客人,采取针对性的服务。每个饭店都应贯彻“客人至上,服务第一”的宗旨。

三、饭店的组织机构设置

饭店商品是指能够满足客人多层次消费的综合性商品。为更好地满足客人需求,就需要饭店在经营和组织机构设置时科学化、合理化。根据饭店的经营性质、规模大小、档次高低、服务项目多少,机构设置也各不相同。结合目前饭店业的现状和发展趋势,饭店的组织机构设置应尽量压缩和精简,以扁平化和小型化为最有效率和活力。

按照饭店各部门的性质,可将饭店划分为营业部门、职能部门和其他机构设置。

1. 饭店营业部门

(1) 前厅部。前厅部也称总台,是饭店经营活动的中心。前厅部的主要机构有预订处、接待处、问讯处、行李处、电话总机、收银处等。其通过预订客房、办理登记手续、安排住宿房间、分发行李包、代客储存物品、办理邮电业务、外币兑换、结账等,为客人提供全面的服务。前厅部的工作始终贯穿于客人与饭店接触、交流的全过程。因此,前厅部人员是“饭店的代表”。此外,前厅部还担负着联系和协调饭店各部门的工作,并承担为饭店最高决策层提供决策信息和数据的重任,所以前厅部是饭店组织管理的关键

部门和中心环节。

(2) 客房部。客房是客人住宿和休息的场所,也是饭店设施的主体部分。它包括客房主管部、楼层服务组、公共区域服务组、棉织品组、洗涤组。随着人民生活水平的飞速提高和现代化旅游业的发展,客人对客房环境、住宿设施、清洁卫生设备及服务质量等都提出了很高的要求。因此,为客人提供一个整洁、舒适、安全的房间是客房部的主要任务。客房服务质量和管理水平的好坏,直接影响到饭店的经营收入和效益高低,还关系到整个饭店的声誉和经营效果,因而必须妥善地做好客房部管理,不断提高饭店的经营管理水平。

(3) 餐饮部。餐饮部是饭店又一个主要的创收部门。饭店餐饮服务的规模不论大小,一般均包括食品原料采购供应、厨房加工烹调、餐厅酒吧三部分业务活动,因而相应设置的业务部门有原料采购供应部、厨房、餐厅、酒吧。

此外,饭店为了竞争和发展的需要,日益重视向客人提供更加完善和更加新型的业务项目,以满足客人多方面的需求。

(4) 康乐中心。在许多饭店中,特别是度假型饭店都设有专门的部门为旅游团体和旅游者个人提供康乐活动,其中包括高尔夫球、网球、保龄球、健身、游泳等活动。这些活动均由康乐部组织安排,并设专门人员负责组织和指导工作。

康乐中心还通过向客人提供娱乐设施,保证饭店娱乐活动的正常进行并获得相应的经营收入。康乐中心的主管和其他专职人员,一般都具备组织娱乐活动的能力和专长。他们经常为饭店组织一些别开生面和富有吸引力的娱乐活动,满足客人的娱乐要求。

(5) 商场部。现在几乎所有的饭店都设有商品销售点,大型饭店的商品部和市区内零售商场的经营类似。但饭店商品部装饰豪华,商品价格通常高于饭店外同类商品的价格。饭店商品部出售的商品,一般以当地特有的旅游商品为主,同时也经营一些日常生活用品。在有些大型饭店中,商品部属于业务部门,其经营收入在饭店营业总收入中占有一定的比例。

2. 饭店职能部门

饭店职能部门不直接从事饭店接待和供应业务,而是为业务部门服务,执行自身某种管理职能的部门。饭店的人力资源部、市场营销部、工程部、保安部和财务部均属于饭店的职能部门。

(1) 人力资源部。人力资源部的主要职责是为了满足饭店经营管理的需要,协助其他部门负责饭店管理人员和服务人员的选聘、培训及具体的管理工作。人力资源部是饭店中的一个非常重要的部门,一般直接受总经理的领导和指挥。人力资源部除设有经理和副经理外,还有专职人员负责人员调配、职工培训、工资管理等。有些饭店的人力资源部还设有专门的培训机构。

(2) 市场营销部。市场营销部的主要职责和工作目标是为饭店组织客源。为了保证饭店有充足的客源,市场营销部的人员要进行市场调研,了解市场需求,掌握客源流向并负责推销饭店产品。

饭店市场营销部的规模大小是有差异的。一般规模是1~10人或1~20人。市场营销部设经理和主管销售业务的专职人员。有些大型饭店的市场营销部还设分管旅游销售、会

议销售、宴会销售的经理以及公共关系等专职工作人员。为了做好销售工作,饭店总经理也要分出一部分时间来处理市场营销部的有关事宜。

(3) 工程部。工程部的职责是负责饭店房屋及设备的维修工作,使饭店的外部及内部装修等保持在完好和较高的水平上,并经常对饭店的各项设备、设施进行修理、保养和更新。工程部还需要按计划对饭店的能源进行有效的管理。

工程部的组织机构包括:工程部办公室(由工程部经理、助理调度员等组成),锅炉冷冻组(由锅炉房和冷冻机房组成),电工组(由交配电组和强弱电组组成),维修组(由综合维修人员组成),电梯组(由电梯操作人员和维修人员组成),土建维修组(由土建工、木工、油漆工组成)。也有的饭店只设锅炉、冷冻、水电、土建四组。

(4) 保安部。保安部是饭店非常重要的职能部门之一,客人在饭店中不仅需要良好的食宿服务条件,同时需要一个安全、舒适、宁静、环境。保安部对饭店的各种设施、财产的安全以及客人的人身和财产安全负有重要责任。

饭店设有保安部经理和专职的安全保卫工作人员,对全饭店进行 24 小时的安全保卫和巡视。虽然保安部的人员可以负责饭店整体的安全、保卫工作,但是饭店的所有工作人员和服务人员都应当关心安全工作,并积极参加安全、保卫措施的具体实施工作。

(5) 财务部。财务部负责处理饭店经营活动中的财务管理和会计核算工作。财务部人员的数量取决于饭店的经营规模。一般来说,饭店财务工作直接由一位饭店的副总经理领导,财务部门内部设有经理、副经理、主管会计、会计员、出纳员若干名。

3. 其他机构设置

根据我国国情、法律、政治经济体制,饭店还要设置其他机构:一是党组织的领导机构,它要对饭店的经营决策、正常运行、实现组织目标起监督、保证作用。二是工会、共青团、妇女组织机构。工会是职工代表大会的常设机构,通过职工代表大会的形式让职工行使民主管理的权利,并维护广大职工的利益。共青团、妇女组织是饭店的群众组织。根据该组织章程,它们一方面要从该组织成员的特点出发,引导他们在饭店中发挥积极作用,另一方面要保护该组织成员的权益。

第二节 前厅部的地位、作用及主要业务

一、前厅部的地位和作用

前厅部是客人与饭店接触的主要场所,也是客人在住店期间形成对饭店“第一印象”和“最后印象”的地方,起着计划、组织、指挥、协调职能的首席经营管理部门,负责销售饭店服务,组织接待工作,调度业务经营及为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务。因此,前厅部在饭店里占据着重要的地位。

1. 前厅部是饭店的对外形象代表

前厅部是饭店的神经中枢,在客人心目中它是饭店管理机构的代表。客人在入住登记、离店结算、遇到困难、寻求帮助、感到不满投诉时,首先想到的是找前厅部。因此,前厅

部是客人在住店期间形成对饭店“第一印象”和“最后印象”的地方。如果前厅工作人员能以热情周到的服务态度待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,认真、有效地帮助客人解决疑难问题,妥善处理投诉,那么客人就会对饭店的服务感到放心和满意。反之,客人对一切都会感到不满。

由以上论述可见,前厅部的工作直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响饭店的总体形象。

2. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部的业务涉及面广,通常由预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、收银处、电话总机、商务中心、大堂副理等机构组成,它们均设在饭店大堂地段。前厅部为客人提供的服务从客人抵店前的预订、入住,直至客人离店结账,建立客史档案,贯穿于客人与饭店交易往来的全过程。同时,前厅部还承担着及时将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。因此,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与饭店联络的纽带。

3. 前厅部是饭店管理机构的参谋和助手

前厅部作为饭店业务活动的中心,前厅部服务人员通过每日预订、接待入住、客史档案、接待客人投诉等环节,及时收集到有关整个饭店各种经营管理的“第一手”信息,并对这些信息进行认真整理和分析,每日或定期地向饭店管理机构提供能真实反映饭店经营管理的数据和相关信息,从而为饭店管理机构制订和调整饭店策略提供咨询意见和参考依据。

综上所述,前厅部的工作效率和管理水平直接影响饭店的经营效果和经济效益。因此,前厅部在饭店中的地位 and 作用是十分重要的。

二、前厅部的主要任务

前厅部在饭店中的地位和作用决定了其工作目标就是尽最大可能地推销饭店客房商品及其他产品,协调饭店各部门向客人提供满意的服务,使饭店获取理想的经济效益和社会效益。具体地讲,前厅部有以下几项主要工作任务:

1. 销售客房

据有关数据统计,我国许多饭店的客房收入一般要占整个饭店总收入的 40%~60% (特别是南方沿海城市饭店)。在我国的涉外旅游饭店中,客房营业收入占饭店营业收入的比例为 48.7%,餐饮营业收入占饭店营业收入的比例为 35.52%,其他商品经营收入占饭店营业收入的比例为 19.31%。因此,目前客房仍是饭店的主要产品,销售客房商品是前厅部的首要任务。前厅部接待入住客人数量的多少、推销客房数量的多少,销售价格的高低,不仅直接影响着饭店的客房收入,而且也间接地影响着饭店餐厅、酒吧及商务中心等收入。因此,前厅部客房销售工作的开展主要从两个方面入手。

(1) 预订销售。预订销售是饭店客房销售的重要渠道,是饭店销售客房商品的重要手段,也是前厅部的中心任务。因此,积极开展客房预订业务,是保证饭店客源和经济效益

的重要任务。

(2) 接待销售。在饭店的每日营业中,前厅部的接待员都会接待很多客人。这时,接待员需要有强烈的销售服务意识和良好的推销能力,配合好营销部开展促销活动。无论对待哪种客人,都要适时地向客人推销客房,还要推销店内的其他服务产品。

2. 控制房态

前厅部除做好客房销售工作外,还要在任何时刻都能准确地反映客房状况。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客人的服务质量。因此,在前厅客房电子控制系统中能每时每刻显示每个房间的状况(如住客房、走客房、待打扫房、待售房等),为客房的销售和分配提供可靠的依据。

3. 提供对客服务

前厅部作为饭店业务活动的中心,在饭店直接承担着为客人提供机场(车站)接送服务、入住登记、行李服务、换房、退房、邮件服务、问询服务、电话总机服务以及各种委托代办服务等。

4. 协调对客服务

前厅部还是饭店与客人沟通的桥梁。客人对饭店每一次具体服务的感受决定着饭店的整体服务质量和声誉。因此,前厅服务人员要根据客人的要求,协调好前台、后台之间的对客优质服务,保持好与饭店各部门之间的有效联系,以达到使客人满意的目的。例如,客人向前厅服务人员反映房间设施问题,前厅服务人员就应立即通过管理渠道向工程部反映客人意见,并检查监督落实情况,给予客人圆满的答复。

5. 管理客账

前厅部负责客账管理,它包括客账建立、客账登记、客账结算等内容。由前厅部总台收银处在客人预订客房或办理入住登记手续时建立客账,并按照饭店服务程序和财务政策规定,与相关部门协调沟通,及时登账,迅速、快捷地为客人办理离店手续。这样既方便客人,又有利于保障饭店的经济效益。

6. 信息管理

前厅部是与客人接触最多的场所,是饭店信息的集散中心。它不仅负责收集、整理各类外部信息(如客源市场信息、国内外经济信息、旅游发展信息等)和各类内部信息(如开房率、营业收入、预订情况等),还要对其进行加工处理,然后将整理好的信息及时传递到饭店的各经营部门和管理部门。同时,还要随时准备好向客人提供其所需要和感兴趣的信息资料(如城市公交线路、旅游路线、餐饮、购物等信息)。

7. 建立客史档案

前厅部为了更好地发挥信息管理作用,一般都要为住店客人建立客史档案。大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。在建立客史档案时,一般通过将客人姓名、身份、公司名称、地址、抵离店日期、消费记录和特殊要求等内容记录下来,再按客人姓氏的字母顺序排列客史档案进行保存,定期对客史资料进行统计分析、整理和存档。通过建立客史档案可为饭店分析客源市场状况,为回头客提供优质服务、个性化服务提供依据。

第三节 前厅部的组织机构及主要岗位

前厅部要顺利、高效地开展各项业务工作，必须有科学、合理的组织机构作保证。

目前，市场中有许多性质、规模不同的饭店，其前厅部组织机构形式多样。根据现代组织管理理论，不同的饭店前厅部组织机构设置、任务划分和人员配备应遵循以下基本原则：

一、前厅部组织机构设置原则

1. 从实际出发，实事求是

前厅部机构设置、人员分配、职责划分不能生搬硬套，应该根据饭店的性质、规模、地理位置、经营特点及管理方式等来确定。例如：规模小的饭店或以内部接待为主的饭店可不设前厅部，将其归入客房部管理；中型饭店可以将管理层次扁平化，减少基层管理岗位，只设领班岗位。

2. 精简高效，合理分工

前厅部在设置机构时，为防止出现机构臃肿、人浮于事的现象，要遵循“因事设岗、因岗定人”的原则，同时还要考虑管理幅度问题，做到机构设置科学、合理。

3. 职责分明，统一协作

在“因事设岗、因岗定人”的基础上，还要“因人定责”，明确每个岗位员工的工作职责、权利、工作内容以及上下级隶属关系。这样不仅可以有效地督导日常工作，使内部沟通渠道畅通，权责分明，还便于本部门各岗位间的协作。

此外，前厅部组织机构设置还需要制订科学、有效的工作流程，真正发挥前厅部“神经中枢”的作用，从而便于与其他相关部门在业务经营和管理方面的合作。

二、前厅部组织机构设置图

每个饭店因规模大小不同，在进行组织机构设置时要结合其自身的类型、性质、规模、等级、管理方式、客源特点等方面因素进行设置。所以其前厅部组织机构也有很大差别，主要表现在以下3个方面：

1. 大型饭店管理层次多，而小型饭店管理层次少

目前，大型饭店前厅部组织机构中通常设有部门经理——主管——领班——服务员4个管理层次，而小型饭店可能只设经理——领班——服务员3个管理层次。但21世纪饭店管理的发展趋势是组织机构的扁平化，饭店将可能会减少管理层次，来提高各岗位员工之间的沟通及管理效率，从而来降低管理费用。例如：大型饭店前厅部可能会有部门经理——领班——服务员3个管理层次，而小型饭店可能只设经理——服务员2个管理层次。大型、中型、小型饭店前厅部组织机构如图1-1、图1-2和图1-3所示。

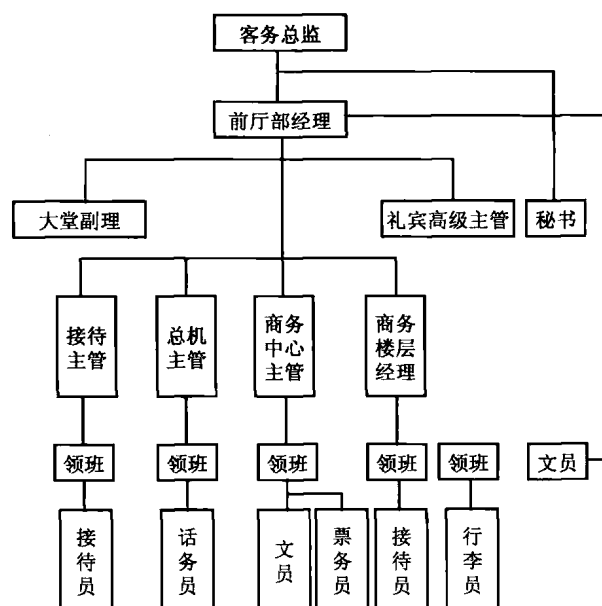


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构图

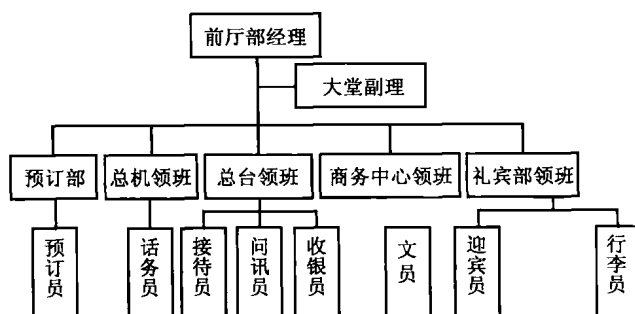


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构图

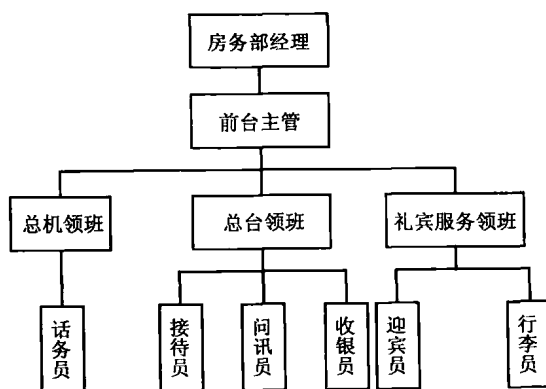


图 1-3 小型饭店前厅部组织机构图

2. 大型饭店组织机构内容多，而小型饭店组织机构内容少

目前，大部分大型饭店的前厅部设有吧堂、商务中心、车队等，而小型饭店则没有。

3. 大型饭店岗位职责分明，而小型饭店职责则合二为一

一般来讲，大型饭店前厅部各岗位的很多职能是分开的，由不同的岗位负责，而小型的饭店则可能将一些岗位合在一起。在竞争激烈的现代社会，大多数饭店考虑到前厅部与客房部联系密切，将其前厅部和客房部合二为一，称为“客务部”或“房务部”。还有一些饭店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部划归为饭店的公关销售部，而将饭店的客房部设置为独立的部门。

三、前厅部的主要岗位

前厅部的工作任务是通过其内部各机构分工协作共同完成的。如前所述，因各饭店性质、规模等不同，前厅部业务分工也不同，但一般设有以下主要机构：

1. 预订处

预订处是前厅部的“心脏”，是专门负责饭店订房业务的部门。其人员配备是由预订主管、领班和订房员组成。其主要职能是：负责饭店的订房业务，接受客人的预订；负责与有关公司、旅行社等建立业务关系；与前台接待保持密切的联系，及时向前厅部经理及前台有关部门提供有关客房的预订资料和数据，向上级提供VIP信息；编制报表；参与制订全年客房预订计划。

2. 接待处

接待处又称开房处，通常配备有主管、领班和接待员。其主要职能是：负责销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；掌握住店客人的动态及信息资料，控制房间状态；编制客房营业日报等表格；协调对客服务工作。

3. 问讯处

问讯处通常配有主管、领班和问讯员。其主要职能是：回答客人的问询，包括介绍店内服务及有关信息，市内观光、交通情况，社团活动等；接待来访客人；处理客人的邮件、留言等。

4. 礼宾部

礼宾服务人员一般由大厅服务主管（金钥匙）、领班、迎宾员、行李员等组成，其主要职能是：在门厅或机场、车站迎送客人；负责客人行李的运送、寄存及安全；寄存和出租雨伞；帮助客人找人；陪同散客进房并介绍服务，分送客用报纸、信件和留言；代客召唤出租车；协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠，确保畅通和安全；回答客人问询，为客人指引方向；传达有关通知单；负责客人其他的委托代办事项。

5. 电话总机

电话总机一般由总机主管、领班和话务员组成。其主要职能是：接转电话，为客人提供请勿打扰电话服务；提供叫醒服务；回答电话问询；接受电话投诉；电话找人；电话留言；办理长途电话事项；传播或解除紧急通知或说明等。