

廣經
企管
白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书
SINPORO TRAINING



酒店前厅 管理实务

| 贺湘辉 徐文苑◎编著 |

[第三版]

广东省出版集团
广东经济出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店前厅 管理实务

贺湘辉 徐文苑◎编著

[第三版]



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅管理实务 / 贺湘辉, 徐文宛编著. —3 版. —广州: 广东经济出版社, 2011. 9

(广经企管白金书系: 新博亚酒店丛书. 6)

ISBN 978-7-5454-0867-6

I. ①酒… II. ①贺…②徐… III. ①饭店—商业管理
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 149971 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	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	18 2 插页
字数	258 000 字
版次	2011 年 9 月第 3 版
印次	2011 年 9 月第 3 次
印数	12 501~17 500 册
书号	ISBN 978-7-5454-0867-6
定价	39.80 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,新博亚酒店丛书第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《酒店工程管理实务》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》;第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改

版，还是新书撰写，全体作者都依据这个指导思想组织内容，优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在体系上由原来的 18 本增加到 27 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007 年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共 15 本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即为《酒店一线员工工作手册》。

《酒店工程管理实务》的增加，弥补了中国酒店业工程管理与维护参考书的空白，作者任同勋先生将自己丰富的一线酒店工程管理与顾问经验融入书中，为中国酒店业工程管理人员提供了最宝贵的参考用书。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本参考书来源于经济型酒店业态中顶级品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员的不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语 900 句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及标准工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务行业，服务质量决定酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书，告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员 5 项修炼的培训工作。本书是国内第一套动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我仅代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝第三版《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店 姜玲

2011 年 8 月于海口

修订说明

《酒店前厅管理实务》自 2005 年出版以来，受到了社会各界的广泛关注，至今已第三次印刷。近年来，国内外介绍酒店管理理论、方法、经验和标准的著作和教材相继面世，使我们能够参阅和借鉴更多的同行著作和资料，同时结合酒店职业教育和职业培训的特点和实际情况，对原版进行改进。原版中的酒店前厅管理实务部分内容已不适合我国酒店管理的实际，为了符合酒店市场需求，为我国酒店业的发展尽微薄之力，编者应中国酒店协会、多家培训机构和广大酒店从业人员的要求，重新修正和审订了本书。

本书修订后，能使广大酒店从业人员和在职学生熟悉酒店前厅管理与服务的基础理论和基本知识，掌握酒店前厅工作运行与管理的基本内容、程序、方法和标准，能够胜任酒店前厅管理和服务工作，并根据行业发展变化，调整工作思路，改进工作方法。

新修订的《酒店前厅管理实务》具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心，始终贯彻“以酒店需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合酒店行业实际，反映岗位需求，注重员工职业能力的培养。

根据行业发展趋势，力求内容与时俱进。合理选取内

容，尽可能多地在书中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，并力求贴合实际岗位的变化和新的要求，更好地提升酒店从业人员的岗位竞争能力。

改动比较大：①第四章第五节“商务楼层服务”，改为“行政楼层服务”。②删除第四章第六节“计算机技术在前厅部中的应用”。③原第六章“前厅服务质量管理”，内容理论性太强，不便于操作，同时在《酒店经营管理》一书中重点介绍了酒店服务质量管理，内容有重复的地方。故将此第六章改为“前厅部沟通与协调”，内容上也作了针对性的修改。

编写结构新颖，各章、节内容简明、清晰、流畅，尽可能多使用图片、实物照片或图表格式将各个知识要点形象、生动地表现出来，有利于广大从业人员更好地理解本书内容，提高员工学习的兴趣。

黄玉琼、李艳香参与了本书的编写工作。

“与时俱进，开拓创新。”新博亚能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对酒店行业和职业教育的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意！

编 者

前言

酒店业是我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。伴随旅游业的快速发展,酒店业也面临许多新的机遇,如国内旅游需求的普遍增长,假日旅游经济的兴起,国家把发展旅游作为刺激内需的一项重要政策,并提出了将旅游业作为国民经济新的增长点战略,西部大开发的贯彻实施也极大地带动了西部旅游业的会展热潮等,这些都给全国酒店业带来了新的机遇。此外,国内外企业管理和酒店管理领域也出现了许多新的研究进展和动态。

在酒店市场需求普遍增加的同时,全国酒店市场供给也呈现了新的特点,如酒店管理水平普遍提高,酒店经营形式、所有制形式多元化。尤其是随着国有企业产权制度改革、现代企业制度的推进和减员增效等措施的实施,国有酒店管理水平有了较大的提高。我国酒店业竞争更加激烈,竞争手段、竞争策略也日益加强和深入。尽管我国大多数酒店的管理水平有了很大提高,但仍存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题,与国外先进的酒店管理相比较还有一定的差距。为加快我国酒店业的发展,全面提高我国酒店业的管理水平和从业人员的素质,迫切需要具有较高水平的酒店管理教材和有关参考资料。

本书的特点是：第一，突出了内容的系统性。酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。本书描述了酒店前厅部的概貌和业务规律，阐述了酒店前厅部的客房预订、前厅服务、销售管理、服务质量管理等，并把其他教材鲜有涉及的计算机及网络环境下的前厅部管理等内容充实到教材中，力求教材的系统性。第二，注意了服务质量基础理论的阐述，一方面对全面质量管理的基础理论作了简要的阐述；另一方面，注意将酒店业理论研究已取得的成果，有选择地进行取舍和提炼，形成理论主干。同时，在力所能及的情况下，本书尽量把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内，使本书具有新鲜感和时代感。社会的发展迫使酒店面临新形势的挑战，面临许多新的课题。例如，新时代酒店服务的内涵、服务对象的个性化特点、服务质量差距模型，等等。新的问题被解决，新的规律被揭示，也就会产生新的理论。第三，密切联系实际。酒店管理是一门实践性很强的学科，酒店管理理论直接来源于实践，又要为实践服务。本书各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行，紧紧地围绕着酒店的运行规律而展开。本书既有理论阐述，又有着很强的对酒店前厅部管理的可操作性。第四，具有中国特色。本教材在编写过程中有一个非常明确的宗旨，即突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理。教材把酒店放在中国的社会、国情、文化、历史阶段的大背景中，使其具有浓郁的中国特色。

本书由徐文苑、贺湘辉编著。在编写过程中，编者曾多次听取业内有关专家、教师的意见，并得到一些单位的支持和帮助，在此一并表示感谢。由于时间和水平的限制，本书在编写中难免存在不足之处，恳请指正。

编 者

2002年，著名酒店业培训师姜玲博士创立了新博亚酒店培训。经过十年培育，新博亚已成为中国酒店业最有影响力培训品牌。

设计并拥有完整酒店员工培训精品课程，从酒店总经理到中层与基层管理人员，从一线员工到专业岗位，从对客服务到销售专题，从领导力与执行力提升到培训培训师，五十多门课程覆盖了整个酒店的运行。其中《酒店业督导技能HSS》和《酒店业培训培训师TTT》等课程在业内广泛使用。

开发并拥有整套培训教材，其中包括中国旅游饭店业协会特别推荐的“新标准酒店岗位英语”丛书；中国饭店业职业经理人协会确定为“中国饭店业经理人执业资格指定用书”的“新博亚酒店丛书”；中国饭店业星级服务人员资格认定使用的《星级服务人员资格认定指导教程》。

2011年，新博亚推出与美国康耐尔大学eCornell课程合作的中国酒店业职业资格认证体系，包括酒店业管理职位、专业职位以及酒店岗位英语等级认证。

十年来，新博亚酒店培训服务过中国酒店业上百家企业，其中包括中国饭店协会、海南省旅游协会旅游饭店分会、新加坡君华酒店集团、北京首旅培训中心、苏州市旅游教育培训中心、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、山东蓝海酒店集团、阳光集团、城堡集团、上海如家快捷、北京开元歌华大酒店、南京金陵饭店、江苏天目湖宾馆、宁波南苑宾馆、广州白云国际会议中心、广州华美达大酒店、山东东胜海天大酒店、三亚亚太国际会议中心、海南文华大酒店等。

《新博亚酒店丛书》

编委会

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁 傅云新

编 委：（按拼音字母顺序排列）

陈 健	成 功	戴世攀	范智军
傅云新	高 飞	郭淑芳	何丽芳
贺湘辉	胡 兵	胡卫红	黄 英
黄玉琼	江王清	江中泰	姜 玲
姜 妮	李长福	李春洪	李 丽
李梅乐	李艳香	梁吉昌	廖钦仁
林红梅	林 玲	饶雪梅	隋海燕
谭艳红	滕宝红	铁 玲	王德静
吴 玲	徐文苑	曾 荣	张树坤

总策划：赵世平

目 录

第一章 前厅部概述

1

- 第一节 前厅部的任务与特点 2
 - 一、前厅部的任务 2
 - 二、前厅部的业务特点 6
- 第二节 前厅部的组织机构 7
 - 一、设置原则与机构组成 7
 - 二、前厅部的岗位职责 17
- 第三节 前厅部管理制度 32
 - 一、酒店前台交接班管理制度 32
 - 二、酒店前台管理制度 33
 - 三、前厅受理特殊预订管理制度 34
 - 四、核对和确定客人预订管理制度 34
 - 五、前厅取消预订管理制度 35
 - 六、前厅预防超额预订管理制度 36
 - 七、预订抵店客人情况报告制度 36
 - 八、酒店电话订房管理制度 37
 - 九、现场预订管理制度 38
 - 十、前厅接待处管理制度 38
 - 十一、前厅文书服务管理制度 40

1

- 十二、客人接送服务管理制度 40
- 十三、前厅总机服务管理制度 42
- 十四、前厅投诉管理制度 42
- 十五、酒店散客入住登记管理制度 43
- 十六、酒店团体入住管理制度 44
- 十七、酒店接待预订房客人入住管理制度 44
- 十八、前厅受理客房加床服务制度 46
- 十九、客人转房处理制度 46
- 二十、酒店故障客房及无法分配房管理制度 47
- 二十一、酒店申报住宿登记管理制度 48
- 二十二、酒店客房钥匙管理制度 49
- 二十三、酒店团体、长包房结账管理制度 50
- 二十四、客人遗失物品管理制度 51
- 二十五、客人入店行李服务管理制度 51
- 二十六、客人离店行李服务制度 54
- 二十七、酒店订票服务管理制度 55
- 二十八、酒店客人延迟退房管理制度 56

第四节 前厅部常用管理表格 57

第二章 客房预订业务

75

第一节 预订的方式与种类 76

- 一、预订方式 76
- 二、预订种类 78

第二节 客房预订程序 81

- 一、受理预订 82
- 二、确认预订 84
- 三、预订记录存档 86
- 四、预订变更与取消 86
- 五、客人抵店前的准备工作 87

六、预订控制 90

第三节 网络预订与预订推销 102

一、开展网络订房必须有网络营销意识 102

二、酒店订房网络系统 105

三、主要预订系统 111

四、预订推销 113

第三章 总台接待业务

123

第一节 总台接待业务概述 124

一、接待准备工作 124

二、客房状况控制 125

第二节 入住接待程序 130

一、散客入住接待程序 131

二、团队入住接待程序 145

三、接待工作中常见问题及对策 146

第四章 前厅服务

157

第一节 迎宾与行李服务 158

一、迎送宾客服务 158

二、行李服务 166

三、委托代办服务 177

第二节 问讯留言服务 180

一、问讯服务 180

二、留言服务 183

三、客房钥匙的控制 185

四、邮件服务 187

第三节 结账服务 189

一、客账管理 189

二、外币兑换业务 196

三、贵重物品保管 198

第四节 电话总机服务与商务中心服务 199

一、总机服务项目及服务规程 199

二、商务中心主要服务项目及服务规程 204

第五节 行政楼层服务 209

一、行政楼层概述 209

二、行政楼层服务主要内容 209

三、行政楼层服务人员的素质要求 212

第五章 前厅部销售管理**213**

第一节 客房销售基础知识 214

一、客房销售要求与方法 214

二、客房销售技巧 220

第二节 房价管理 228

一、客房价格构成 228

二、客房定价目标 229

三、影响房价制定的因素 230

四、常用的定价方法 232

五、客房经营统计分析 239

第六章 前厅部沟通与协调**247**

第一节 前厅部沟通与协调的重要性 248

一、沟通协调不畅导致的问题 248

二、前厅部在酒店沟通与协调中所起的作用 249

三、如何做好沟通协调 250

第二节 沟通与协调的作用 251

一、沟通与协调的概念和作用 251

二、沟通与协调的渠道 252

三、沟通与协调的步骤 253

第三节 前厅部对外沟通与协调 253

一、一对一服务 253

二、客人投诉处理 255

第四节 前厅部部际沟通与协调 264

一、前厅部内部沟通与协调 264

二、部际的沟通与协调 265

参考文献

274

第一章

前厅部概述

前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是酒店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门，是整个酒店服务工作的核心。

酒店前厅管理实务
JIUDIAN QIANTING GUANLI SHIWU