

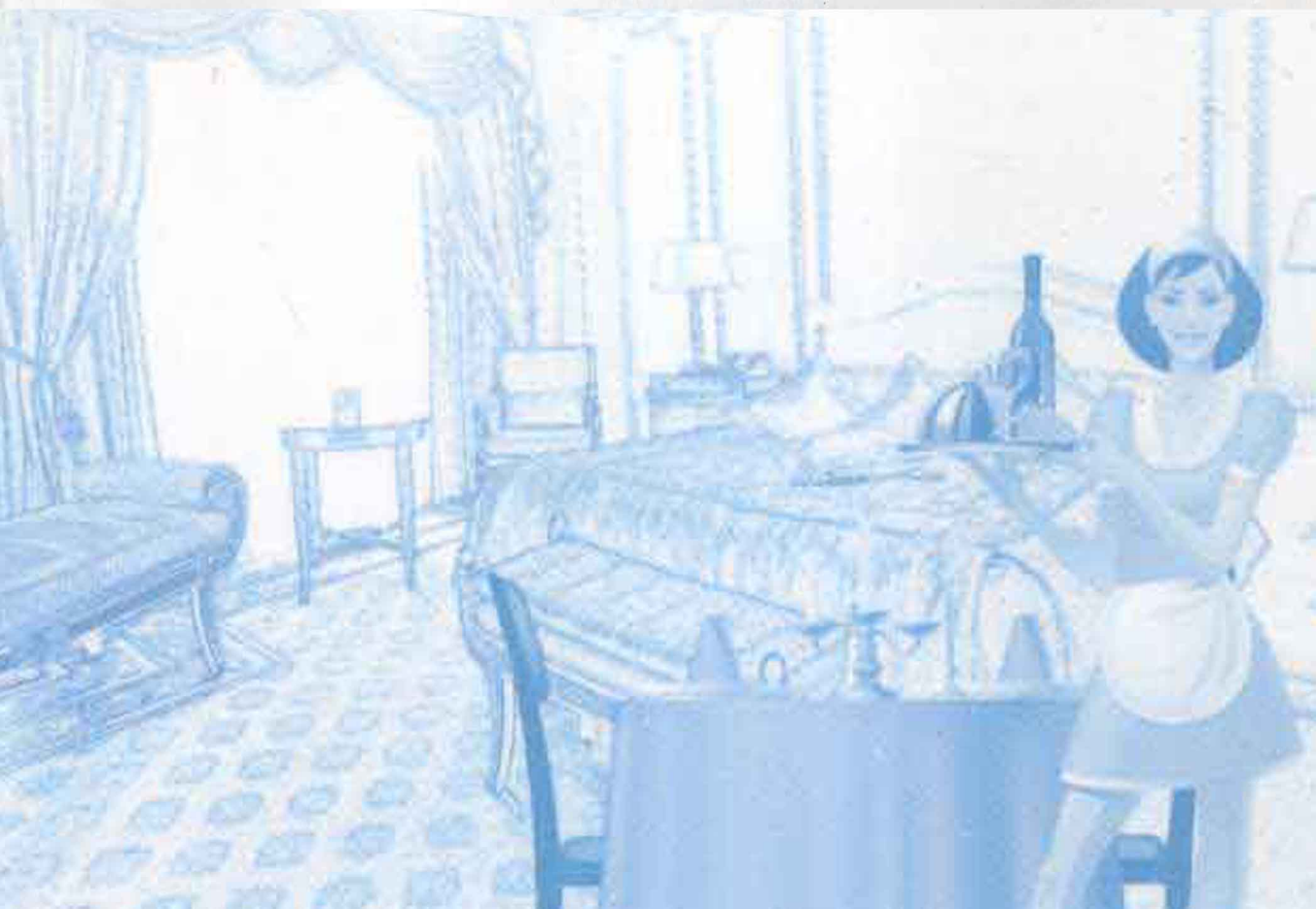
教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

前厅与客房服务

主 编 谢荣平

副主编 田 华 周 桦 仪 勇 廉立生



教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

前厅与客房服务

主 编 谢荣平

副主编 田 华 周 桦 仪 勇 廉立生

参 编 李 蕾 朱培锋

常州大学图书馆
藏书章



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

前厅与客房服务 / 谢荣平主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2010.9
ISBN 978-7-303-11406-1

I. 前… II. ①谢… III. ①饭店—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第162062号

策划编辑: 周光明

责任编辑: 周光明

美术编辑: 高霞

装帧设计: 华鲁印联

责任校对: 李菡

责任印制: 张坤

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

前 言

改革开放后,随着我国旅游产业的迅猛发展,我国饭店业取得了巨大的成就,获得了长足的发展。饭店服务与管理人才的需求也日益增多,人才的竞争日趋激烈,对员工素质的要求也越来越高。而我国饭店管理水平及服务水平和国际先进水平相比还有较大的差距。因此,为满足饭店业对服务与管理人才的大量需求,促进我国旅游业的发展,并提高我国旅游业从业人员的素质,缩小我国旅游业服务管理水平与国际标准的差距,急需实践性、岗位针对性强的旅游专业系列教材。

本教材最大的特点是实用性强、针对性强。《前厅与客房服务》针对高职高专教育的特点,遵循科学性、实用性、先进性、规范性四项原则,以饭店前厅和客房的实际工作流程为主线,通过大量的典型案例,全面介绍了饭店前厅部和客房部的业务运行、服务技术、对细节问题的处理以及做好前厅和客房服务所必需的基础知识,重点阐述了前厅部和客房部各岗位的服务要求与服务程序,从而将饭店前厅部和客房部的实际工作情况和要求真实形象地呈现在学生面前。

全书共分为十二章,每一章都包含学习目标、章节内容、典型案例、本章小结、复习思考题、实训题等板块,主要内容有前厅部概述、客房预订服务、礼宾服务、前厅接待服务、前厅综合服务、客房部概述、客房服务基础知识、客房和公共区域的清洁保养服务、客房对客服务、洗衣房、客房安全保卫服务、前厅客房服务礼节礼貌。

本书由山东外事翻译职业学院谢荣平负责第1、第2、第6、第7、第8、第9、第10章的编写,并负责本书的框架搭建构思、主要内容的确定和统稿、定稿;济南职业学院李蕾负责第3章的编写;山东外事翻译职业学院田华负责第4章的编写;山东旅游职业学院朱培锋负责第5章的编写;山东大学仪勇负责第11章第1、第2、第3、第4节的编写;山东外事翻译职业学院廉立生负责第11章第5节的编写;山东外事翻译职业学院周桦负责第12章的编写。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、本科院校高职教育旅游专业学生学习用书,也可作为各级各部门举办的饭店经理或部门经理培训班、成人高等院校、自学考试等教材使用,同时,本书还可作为旅游专业研究和科研人员的参考用书。

本书在编写过程中,参阅了大量有关饭店前厅和客房服务、管理的书籍和文献资料以及相关案例,在此谨向编著这些著作、资料的专家和学者致以诚挚的感谢!

由于时间仓促和编者水平有限,书中的不足之处在所难免,恳请各位专家和读者不吝指教。

谢荣平
2010年7月30日

目 录

第一章 前厅部概述	(1)	五、前厅部对客服务全过程	(30)
第一节 前厅部的地位与功能	(1)	六、前厅部管理人员素质要求	(32)
一、前厅部在饭店中的重要地位	(2)	七、前厅部服务人员素质要求	(34)
二、前厅部的功能	(3)	第五节 前厅部际沟通	(36)
三、前厅部的发展趋势	(9)	一、前厅部际沟通的原理	(36)
第二节 前厅部的组织机构与岗位职责	(11)	二、前厅部际沟通的基本方法	(37)
一、前厅部组织机构设立应遵循的原则	(11)	三、前厅部际沟通协调实务	(39)
二、前厅部组织机构模式	(11)	本章小结	(43)
三、前厅部主要机构简介	(13)	复习思考题	(43)
四、前厅部主要管理岗位和服务岗位职责	(14)	第二章 客房预订服务	(44)
第三节 前厅布局、设备和环境	(17)	第一节 客房预订概述	(44)
一、前厅设计的基本原则	(17)	一、预订需用的设备	(44)
二、前厅的分区布局	(18)	二、预订的工作范围和内容	(45)
三、主要设备	(20)	三、预订员的岗位职责和注意事项	(47)
四、前厅大堂装饰美化	(24)	第二节 客房预订的种类和方式	(47)
五、前厅大堂环境质量控制	(25)	一、客房预订的种类	(47)
第四节 前厅服务和人员素质要求	(26)	二、客房预订的方式	(51)
一、前厅服务的含义	(26)	三、客房预订的注意事项	(57)
二、前厅服务的原理	(27)	第三节 客房预订的程序	(58)
三、前厅服务的要求	(29)	一、客房预订的操作形式	(58)
四、前厅服务的主要特点	(30)	二、客房预订的程序	(58)
		三、不同通信方式预订的工作流程	(68)



四、其他预订服务的程序	(71)
第四节 客房预订的控制	(72)
一、超额预订	(72)
二、预订中的失约行为及处理	(73)
三、预订失误行为的控制	(75)
第五节 前厅预订员推销方法	(75)
一、进行预订推销的前提	(75)
二、前厅预订员推销方法	(76)
第六节 建立客史档案	(77)
一、建立客史档案的意义	(77)
二、建立客史档案的对象和内容	(78)
本章小结	(81)
复习思考题	(81)
第三章 礼宾服务	(82)
第一节 迎送宾客服务	(82)
一、饭店代表迎送服务	(82)
二、迎宾员迎送服务	(83)
第二节 宾客行李服务	(86)
一、散客行李服务	(86)
二、团队行李服务	(88)
三、换房行李服务	(90)
四、行李寄存服务	(91)
五、派送转交服务	(92)
第三节 “金钥匙”服务	(93)
一、“金钥匙”历史简介	(93)
二、“金钥匙”服务理念	(93)
三、中国饭店金钥匙组织会员的资格要求	(95)
四、国际金钥匙组织中国区批准程序	(95)
五、中国饭店金钥匙会员的能力要求、业务知识和技能要求	(96)

六、中国饭店金钥匙服务项目	(97)
七、金钥匙服务细节	(98)
本章小结	(100)
复习思考题	(100)
第四章 前厅接待服务	(101)
第一节 前厅接待服务概述	(101)
一、前厅接待服务的业务范围	(101)
二、前厅接待服务标准	(101)
三、先进的登记服务	(102)
第二节 入住接待服务	(102)
一、接待准备	(102)
二、办理入住登记需要的表格	(103)
三、入住登记	(106)
第三节 前厅接待日常服务及特殊情况处理	(114)
一、客人不能入住的处理	(114)
二、换房	(115)
三、离店日期变更	(116)
四、宾客不愿翔实登记	(117)
五、宾客抵店入住时，发现房间已被占用	(117)
六、押金数额不足	(118)
七、加床(Extra Bed)	(118)
八、宾客离店时，带走客房内物品	(118)
第四节 接待员的客房分配技术与销售技巧	(120)
一、客房分配技术	(120)
二、销售技巧	(121)
本章小结	(126)
复习思考题	(126)
第五章 前厅综合服务	(127)
第一节 前厅问询服务	(127)

一、前厅问询处服务项目与设备 (127)	四、客房部人员素质要求 (158)
二、问询处的服务内容 (127)	五、客房部与其他部门的业务关系 (162)
三、问询服务具体工作流程 ... (128)	第三节 客房的种类和布局 (165)
四、前厅问询处服务人员素质要求 (131)	一、客房的种类 (165)
第二节 前厅总机服务 (132)	二、房价的种类 (167)
一、总机话务员的岗位职责 ... (132)	三、客房的功能空间 (168)
二、电话总机的服务流程 (133)	本章小结 (171)
第三节 商务中心服务 (135)	复习思考题 (171)
一、商务中心员工的主要职责 (135)	第七章 客房服务基础知识 (172)
二、商务中心的主要服务内容 (135)	第一节 清洁器具 (172)
第四节 前厅收银服务 (138)	一、清洁器具的分类 (172)
一、前厅收银处的业务范围 ... (138)	二、一般清洁器具 (173)
二、收银员的主要职责 (139)	三、清洁设备 (176)
三、收银处的服务流程 (139)	四、清洁设备的管理 (179)
四、收银员岗位要求 (143)	第二节 清洁剂 (181)
本章小结 (145)	一、清洁剂的种类及作用 (181)
复习思考题 (145)	二、清洁剂的管理 (185)
第六章 客房部概述 (146)	第三节 饭店布草 (186)
第一节 客房部在饭店中的重要 地位和工作任务 ... (146)	一、饭店布草的质量规格 (186)
一、客房部对饭店经营的重要意义 (146)	二、饭店客房布草面料的分类和 特点 (187)
二、客房部的功能 (147)	三、饭店布草采购注意事项 ... (188)
三、客房部的工作任务 (148)	四、饭店布草储存保养注意事项 (189)
四、客房管理的内容 (150)	本章小结 (189)
五、客房服务的发展趋势 (152)	复习思考题 (189)
第二节 客房部机构设置和主要 岗位职责 (152)	第八章 客房与公共区域的清洁保养 服务 (190)
一、客房部机构设置的基本要求 (152)	第一节 客房清洁卫生的标准 (190)
二、客房部主要机构形态 (153)	一、客房清洁卫生标准的制定 (190)
三、客房部主要分支机构与岗位职责 (154)	二、客房清洁卫生的检查 (193)
	三、卧室卫生质量标准 (194)
	四、卧室卫生的检查 (196)



五、浴室质量标准	(199)
六、浴室卫生的检查	(200)
七、饭店客房的卫生隐患	(202)
第二节 客房清扫的准备和清扫	
原则	(203)
一、客房清扫的准备工作	(203)
二、客房清扫的原则	(205)
三、客房清洁员在清扫客房时的注意	
事项	(206)
第三节 客房清洁保养服务程序	
.....	(207)
一、进入房间	(207)
二、走客房清扫程序	(208)
三、住客房清扫程序	(213)
四、其他类型客房的清扫程序	
.....	(216)
五、客房的消毒工作	(217)
第四节 公共区域的清洁保养服务	
.....	(219)
一、公共区域清洁保养工作的特点	
.....	(219)
二、公共区域清洁的业务范围	
.....	(219)
三、公共区域清洁保养的准备	
.....	(221)
四、公共区域清洁保养工作程序	
.....	(222)
第五节 公共区域具体清洁工作	
的操作程序	(226)
一、地毯吸尘的操作程序	(226)
二、干泡法清洗地毯的操作程序	
.....	(226)
三、抽洗法清洁地毯的操作程序	
.....	(227)
四、抽洗沙发的操作程序	(227)
五、大理石地面推尘的操作程序	
.....	(228)

六、大理石地面起蜡的操作程序	
.....	(228)
七、大理石地面打蜡的操作程序	
.....	(229)
第六节 客房计划卫生与饭店虫害	
的防治	(231)
一、饭店的计划卫生	(231)
二、饭店虫害的防治	(234)
本章小结	(240)
复习思考题	(240)
第九章 客房对客服务	(241)
第一节 客房对客服务概述	
.....	(241)
一、客房对客服务的两种模式	
.....	(241)
二、客房对客服务的质量要求	
.....	(242)
第二节 客房对客常规服务	
.....	(243)
一、迎送宾客服务	(243)
二、送水服务	(244)
三、洗衣服务	(245)
四、客房电话服务	(247)
五、客房小酒吧服务	(248)
六、托婴服务	(249)
七、送餐服务	(250)
八、会客服务	(250)
九、擦鞋服务	(251)
十、租借物品服务	(252)
第三节 特殊客人服务	(253)
一、贵宾服务	(253)
二、残疾人服务	(254)
三、病客服务	(255)
四、醉客服务	(256)
第四节 商务楼层和会议室服务	
.....	(256)
一、商务楼层服务	(256)

二、会议室服务	(262)	八、手工折叠毛巾的操作程序	(288)
第五节 客房投诉处理	(263)	第五节 洗涤过程中的常见问题和注意事项	(289)
一、饭店客人投诉的原因	(264)	一、洗涤过程中常见问题分析及处理方法	(289)
二、客房服务易于被投诉的环节	(265)	二、饭店布草洗涤注意事项	(291)
三、如何正确处理投诉	(265)	本章小结	(295)
本章小结	(271)	复习思考题	(296)
复习思考题	(271)	第十一章 客房安全保卫服务	(297)
第十章 洗衣房	(272)	第一节 客房安全保卫服务概述	(297)
第一节 洗衣房的布局、设备工具及流程设计	(272)	一、客房安全的含义	(297)
一、洗衣房的布局	(272)	二、客房安全保卫服务的特点	(298)
二、洗衣房的设备工具	(273)	三、饭店安全保卫服务的基本原则	(298)
三、洗衣房的工作范围	(275)	四、客房安全事故发生的原因	(298)
四、洗衣房的流程设计	(276)	五、客房安全保卫服务的内容	(299)
第二节 洗衣房的工作流程与工作细则	(277)	六、客房安全保障(客人安全)的三个方面	(300)
一、清洗客衣的工作流程及细则	(277)	七、客房安全设施配置	(301)
二、清洗工衣的工作流程及细则	(279)	八、客房安全服务的质量标准	(302)
三、清洗客房布草类物品的工作流程及细则	(280)	第二节 客房消防工作	(304)
第三节 洗衣服务的管理	(282)	一、客房火灾发生的原因	(304)
一、质量控制	(282)	二、客房区域火灾的预防	(305)
二、设备管理	(283)	三、火灾事故的处理	(309)
三、安全管理	(283)	四、火灾逃生的方法	(311)
第四节 洗衣房具体工作的操作程序	(284)	第三节 客房防盗工作	(313)
一、客衣水洗的操作程序	(284)	一、饭店的安全保卫服务环节	(313)
二、使用烘干机的操作程序	(285)	二、客房防盗知识	(315)
三、熨烫布草的操作程序	(285)	三、客房钥匙控制	(322)
四、熨烫西装上衣的操作程序	(286)		
五、熨烫西裤的操作程序	(286)		
六、熨烫衬衣的操作程序	(287)		
七、折叠衣物的操作程序	(288)		



第四节 客房突发事故、事件的处理	(324)
一、客房常见事故的处理	(324)
二、其他意外事故的防范	(326)
第五节 员工职业安全	(329)
一、客房安全事故发生的原因	(329)
二、客房工作人员安全操作须知	(330)
本章小结	(331)
复习思考题	(332)
第十二章 饭店前厅客房服务礼节礼貌	(333)
第一节 日常服务礼节和服务语言	(333)
一、礼节礼貌	(333)
二、语言礼节	(334)
三、客房服务礼貌用语	(335)
四、前厅服务用语及礼节	(337)
五、迎送礼节	(339)
六、前厅客房服务中要注意的礼节	(339)
第二节 前厅客房服务人员仪容仪表规范	(340)
一、服务员仪容仪表总体要求	(340)
二、仪容规范	(340)
三、仪表规范	(342)
第三节 前厅客房服务仪态规范	(343)
一、神态规范	(343)
二、形体动作规范	(343)
三、肢体语言的运用	(346)
本章小结	(352)
复习思考题	(352)
参考文献	(353)

第一章 前厅部概述

学习目标

1. 了解前厅部在饭店中的地位和功能。
2. 了解前厅部的三种组织机构模式，以及主要管理岗位和服务岗位职责。
3. 熟悉前厅的分区布局、大堂装饰美化以及前厅大堂环境质量控制。
4. 了解前厅服务原理、特点、发展趋势；重点掌握前厅服务和人员素质要求；要求专业学生以优秀前厅服务员的标准来要求自己，训练自己。
5. 了解前厅部与饭店其他部门沟通的内容，掌握其沟通的方法。

第一节 前厅部的地位与功能

前厅部(Front Office)是招徕、接待客人并为客人提供各种综合服务的部门。它是饭店客人活动的中心，是饭店客人从入店到离店的必经之地。因此，它总是被安排在饭店内最显眼处，成为反映前厅部工作好坏、饭店客房出租率和经济效益高低以及饭店员工的服务质量、工作效率和管理水平高低的重要部门。

客房是饭店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动饭店其他部门的经营活动。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，积极宣传和推销饭店的各种产品。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，共同协调全饭店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。同时，前厅部自始至终是为客人服务的中心。前厅部工作人员为每一位进出饭店的人服务，与之接触、交谈，其日常工作就是处理客人对前厅部服务的直接要求和通过其他部门提出的间接要求。例如，当客人在客房或餐厅遇到问题或是需要兑换零钱时，他们要来到前厅部；当来访客人要会见下榻在饭店的客人时，要与前厅部联系、接触；当饭店管理层要解决客人提出的问题或落实处理结果时也要通过前厅部。

另外，前厅部还是饭店的档案中心。每位入店客人都要通过它办理登记入住等手续，饭店也通过它为客人提供账单服务、资料信息的查询等服务，因此，前厅部顺理成章地成为客人的传声筒及信息传播站。



因此,我们可以把设在饭店前厅,负责销售饭店服务、组织接待工作、调度业务经营以及为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务,为饭店各部门提供信息的综合性服务的部门称为前厅部。

一、前厅部在饭店中的重要地位

前厅部也称客务部、前台、大堂部,是饭店组织客源、销售客房商品、沟通和协调各部门的对客服务,并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。前厅部是现代饭店的重要组成部分,在饭店经营管理中占有重要的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到饭店的经营效果和对外形象。前厅部在饭店中的重要地位,主要表现在以下几个方面:

(一)前厅部是饭店业务活动的中心,是饭店的“神经中枢”

前厅部是一个综合性服务部门,服务项目多,服务时间长。饭店的任何一位客人,从抵店前的预订,到入住,直至离店结账,都需要由前厅部提供服务。前厅是客人与饭店联系的纽带,是整个饭店承上启下、联系内外、疏通关系的枢纽。所以,前厅部通常被视为饭店的“神经中枢”。不管饭店规模大小、档次如何,前厅部总是向客人提供服务的中心。

(二)前厅是饭店形象的代表,是饭店工作的“橱窗”

饭店形象是公众对饭店的总体评价,是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。饭店形象对现代饭店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是饭店的巨大的精神财富。饭店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一走进饭店,就会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”。客人的这种第一印象在其对饭店的认知中会产生非常重要的作用,它产生于瞬间,但却会长时间保留在人的记忆表象中。有一位顾客曾经说道:“每当我们走进一家旅游饭店,不用看它的星级铜牌,也不用问它的业主是谁,凭我们‘四海为家’的经验,通常就可以轻而易举地‘嗅’出这家饭店是否为合资饭店,是否由外方管理以及大致星级水平……”。客人入住期满离店时,也要经由大堂,前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现会给客人留下“最后印象”。优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情。客人在饭店整个居留期间,前厅部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。在客人的心目中,前厅便是饭店。而且,在大堂汇集的大量人流中,除住店客人外,还有许多前来就餐、开会、购物、参观旅游、会客交谈、检查指导的其他客人。他们往往停留在大堂,对饭店的环境、设施、服务评头论足。因此说,前厅的管理水平和服务水准往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和服务风格。前厅是饭店工作的“橱窗”,代表着饭店的对外形象。

(三)前厅部是饭店创造经济收入的关键部门

饭店的最基本功能是为宾客提供食宿服务,而客房是饭店出售的最大、最主要、最核心的商品。一般在饭店的营业收入中,客房销售额要高于餐饮、康乐等。资料显示,目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的50%左右,而在我国还要高于这个比例。所以说,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

饭店经济效益的关键之一。

(四)前厅部是信息集散的枢纽和中心，是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心，前厅部直接面对市场，面对客人，是饭店中最敏感的部门。前厅部掌握着全部住宿客人的相关资料和信息并能及时收集、处理客人对饭店管理与服务的意见和建议，并把收集到的有关市场变化、客人需求和整个饭店对客服务、经营管理的各种信息进行认真整理和分析，可按日、周、月、年定期或不定期地向饭店提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告，以此向饭店管理机构提供咨询意见，作为制订和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

二、前厅部的功能

前厅部的工作目标是尽最大可能向客人推销饭店客房及其他相关产品，并与其他部门进行联系、沟通、协调、配合，协助饭店各部门向客人提供高满意度的服务，从而使饭店获得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功能：

(一)销售客房

前厅部的首要工作任务是销售客房。目前，我国饭店业有相当数量的客房赢利，占整个饭店利润的50%以上。前厅部推销客房数量的多少、达成价格的高低，不仅直接影响着饭店的客房收入，而且住客人数的多少和消费水平的高低也间接影响着饭店餐厅、酒吧及长途电话等业务的收入。客房商品又具有价值不可储存的特征，是一种“极易腐烂”的商品。因此，前厅部的所有员工必须尽力组织客源，推销客房商品，提高客房出租率，以实现客房商品价值，增加饭店经济收入。前厅部销售客房的数量和达成的平均房价水平，是衡量其工作绩效的一项重要客观标准。前厅客房销售的任务由以下4个方面的工作组成。

1. 订房推销

前厅部总台设有专门的客房预订部，其主要工作就是预售客房和做好与之有关的售前服务工作。预订员必须熟练掌握饭店房况、房价政策，能积极主动地与客人达成订房协议。订房成功与否取决于预订员的工作态度、推销技巧及其受训程度。一个饭店的客房预订量越大，则客房销售就越有保证。因此，成功的订房推销是饭店客房销售的重要组成部分。

2. 接待无预订客人

这是向那些未经预订、直接抵店的临时客人销售客房。总台接待员在接待这类客人时，需要表现出良好的推销能力，在使客人感受到宾至如归的温馨服务的同时，向客人推销客房及其他饭店产品与服务。对饭店客房销售来讲，这种接待推销是十分重要的。

3. 办理入住登记

所有客人住店都必须经过总台办理入住登记手续。接待员在为客人办理入住手续时，也必须具有推销意识。对于已预订的客人来说，房价、附加费用、店内服务项目的商定，都会对他是否住店产生影响，这里存在着一个二次推销的机会。而对未预订的散客来讲，正如前面所述，总台接待员从一开始就要进行一个完整的推销工作。

4. 排房、确定房价

客房营业收入的高低取决于销售客房的数量和价格。合理安排客房和正确定价对



于饭店营业收入是十分重要的，这也是前厅部销售客房的重要一环。前厅的接待员应当清楚地认识到这一点，即不仅要注意销售客房的数量和价格，还要注意是否将合适的房间安排给客人。因为饭店销售的并非价格，而是产品和服务。正确地排房有利于提高客房的使用率和客人的满意程度，使他们感到物有所值。

客房销售是前厅部首要的功能。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，衡量一位总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。可见，前厅部的全体管理者及员工应全力以赴按确定的价格政策推销出去尽量多的客房，积极发挥销售客房这一重要功能。

(二)调度业务，协调服务

现代饭店是既有分工，又有协调，相互联系、互为条件的有机整体。饭店调度业务是现代饭店前厅部的一个重要功能。饭店服务质量好坏取决于宾客的满意程度，而宾客的满意程度是对饭店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和，在对客服务的全过程中，任何一个环节出现差错，都会影响到饭店服务质量和饭店的整体声誉。所以，现代饭店要强调统一协调的对客服务，要使分工的各个方面都能有效地运转和充分发挥作用。前厅部作为饭店的“神经枢纽”，承担着对饭店业务安排的调度工作和对客服务的协调作用。这主要表现在：

1. 通报客房情况

前厅部需要及时将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况通报其他有关部门，使相关部门有计划地安排好各自工作，互相配合，保证各部门的业务均衡衔接。

2. 传递客人信息

前厅部需要将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门，并检查、监督落实情况。

3. 反馈客人意见

前厅部需要将接待过程中客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门，以保证饭店的服务质量。

为适应旅游市场需求，增强企业自身的竞争能力，现代饭店尤其是高档大中型饭店的业务内容越来越多，分工越来越细，前厅部的这种调度饭店业务的功能也就显得更为重要。

(三)管理客账

前厅部除必须在客人预订客房时(记入订金或预付款)，或在客人办理入住登记手续时建立正确的客账之外，还应及时、准确地将客人的各项费用(如折让、房价、餐费、长途电话费、洗衣费等)入账。前厅的收银处(Cashier)负责处理客人账目，每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单，为离店客人办理结账收款事宜，确保饭店的经济利益；同时编制各种会计报表，以便及时反映饭店的营业活动状况。收银处的隶属关系，因饭店而异，从业务性质来说，它一般直接归属于饭店财务部，但由于财务部处在接待客人的第二线岗位，在其他方面又需接受前厅部的管理。

(四)提供各种前厅服务

作为对客服务的集中场所，前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的

前台服务部门,如电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、钥匙收发、迎宾接站、物品转交、留言问询服务等。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饭店创收的任务。但是前厅部最主要的任务是通过日益完善的机制和管理将各种服务工作做好。前厅部的服务质量亦是其重要的考核内容之一。高质量的前厅服务能使客人对饭店的总体管理水平留下良好的、深刻的印象。基于此,目前,世界上一些饭店奉行“大堂区域”管理理论,其核心思想是使客人在饭店客人集中处的一层大厅内形成对饭店气氛、服务与档次的良好感觉,以便使其他各项服务工作的进行有一个良好的基础,从而促使客人对饭店总体留下良好的、深刻的印象;而前厅的服务与管理显然是这“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饭店产品的同时将自身所提供的各种服务的质量抓好,以圆满实现其服务功能。

(五)控制客房状况

控制客房状况是前厅部的又一重要功能。这项功能主要由两方面的工作组成:一是协调客房销售与客房管理;二是在任何时候都正确地反映饭店客房的销售状态。

协调客房销售与客房管理,一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息,避免超额预订和使销售部工作陷入被动;另一方面是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,以便于客房的清洁和管理;在接待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。这里必须强调,协调好客房销售与客房管理之间的关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度,努力为每一位客人提供准备好的房间,最大限度地客房销售出去。

正确反映饭店的客房状况依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统:一种为预订状况显示系统,也可称为客房长期状况显示系统(超过24小时);另一种为客房现状显示系统,也称为客房短期状况显示系统(24小时之内)。目前大多数饭店使用计算机管理,其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的饭店通常要用客房状况显示架(分为预订显示架和总台开房显示架两种)来控制 and 反映客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个饭店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。正确地掌握饭店状况为客房销售提供了可靠的依据,这也是前厅部的管理目标之一。要做好这一工作,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。

前厅部的主要房间状态如下:

1. 空房

前厅部又将空房具体分为可出租房、预留房、预订房和提前登记房。可出租房为已打扫完毕,可以出售的客房,所以又叫可售房;预留房是饭店为保证特殊用途(团队、会议用房,VIP用房等)而加以控制的房间,这也是客房状况控制的一个重要内容;预订房是已经被客人预订并确认的房间;提前登记房通常是为保证类预订客人预留的房间。

客房部的空房状况只有一种,即已打扫的空房,是前厅可出租房、预留房、预订



房和提前登记房的来源。空房还可分为：已清洁空房(Vacant & Clean)、未清洁空房(Vacant & Dirty)和已检查空房(Vacant & Inspected)。

2. 走客房

走客房分为客人已结账房、客人等候房和正在打扫房。客人已结账房指客人已结清所有在店消费并已离店的房间，其依据是总台收银处的结账记录。客人等候房指前厅预先将未打扫干净的空房出租，客人正在等候进房。明确显示这一状况有利于督促客房部尽快打扫房间并提醒接待处其他员工避免重复销售。正在打扫房表示客人已结账离店，房间正在打扫中。

而一般情况下客房部的走客房的划分较为详细，具体分为客人离店房、预计离店房、正在打扫房和维修完毕房。客人离店房的判断依据是行李，如客人行李已不在房间，则视为客人离店，这类房是前厅的可出租房来源；预计离店房指根据客人登记资料显示当日预计结账离店的房间；正在打扫房是查房时客房清扫员正在打扫的房间；维修完毕房指待修房维修完毕，等待验收，验收合格后即可将客房状况改为空房。

3. 住客房

同走客房相同，住客房也分为已打扫房(O/C)和未打扫房(O/D)。前厅 O/C 房分为住客房、当日进店房和双锁房。双锁房又因为原因不同分为客人外出和催缴预付款两种。住客房和当日进店房一样，都是已出租客房，不同之处在于当日进店房为客人当日入住，而住客房则是客人在当日之前已入住。客人因为在外留宿而主动要求锁闭的双锁房，为客人外出房；由于客人长期拖欠住房预付款，饭店未结清账目的双锁房，为催缴预付款房。这一客房状况提醒前厅接待处员工要督促客人缴清预付款，以保障饭店的经济利益。

前厅 O/D 房主要有预期离店房、延迟离店房、白天租用房和饭店自用房。预期离店房为客人入住记录显示客人计划当日退房离店的房间。对显示这一状况的客房，前厅工作人员应及时同客人联系，确认客人是否需要续住。若客人如期离店，则此房间可作为可售房源；如客人续住，则要核查客人预付情况，决定是否让其续缴预付款。延迟离店房指客人要求延迟离店的客房。饭店的退房时间通常为中午 12 点前；超过 12 点若未退房则将按白天租用法加收房费。但为了吸引客源，提供客人满意的服务，许多饭店都允许客人延迟离店，不再收取额外费用。白天租用房有几种不同情况：一种指客人当日中午 12 点前入住，当日 18 点前离店；一种指客人前一天 24 点后入住，次日中午 12 点前结账。此状况主要为收取房费提供依据。饭店自用房指饭店各级管理人员占用的饭店客房。

客房部 O/D 房主要状况有已打扫住客房、新进房行李、客人在外住宿房、行李已整理房、延迟离店房、请勿打扰房和饭店自用房。已打扫住客房：已打扫完毕并通过检查的走客房；新进房行李：客房前晚状况为“空房”，当日房内有新进房的行李，该状况应与前厅的当日进店相一致；客人在外住宿房：房内有行李，但没有客人使用过的迹象，遇到此类情况要注意客人“逃账”的可能性；行李已整理房：前日状况为“住客房”，当日客人行李已整理好，即将离店，客房部员工应注意及时检查客人是否消费房内酒水饮料或损坏房内设施等；延迟离店房：客人声明将延迟退房的房间，这类房在清扫顺序中应向后排；请勿打扰房：客房门外有“DND”(Do Not Disturb, 请勿打扰)标

志的房间。超过结账时间时,应将此类房通知值班经理,以防出现意外;饭店自用房:如前所述。

4. 走单房和睡眠房

前厅部记录显示的客房状况同客房部查房结果不相符合的情况叫做客房状况差异。客房状况差异有两种,一种叫走单房(Skippers);另一种叫睡眠房(Sleepers)。前者指前厅部显示为住客房,而客房部查房报告为空房;后者则正好相反,前厅部显示为走客房或空房,而客房部发现房内有人。

(1) 两个部门产生差异的原因

① 造成走单房的常见原因:

- a. 客房部相关报表错误。
- b. 客人已结账离店,前厅结账处员工未能及时更改客房状况。
- c. 前厅结账员工未能将已离店团体用房的状况完全更改。
- d. 发错钥匙。
- e. 客人“逃账”,即客人未结账而离开饭店。
- f. 客房部员工未发现客人行李,所以客房部查房时认为客人已退房或客人“逃账”。
- g. 客房员工未发现店外住宿客人行李(此情况常被误认为客人“逃账”)。
- h. 客人在换房过程中,原登记房在前厅仍为“住客房”,实际房间无人。
- i. 客人要求延迟离店,但事先将行李保存在行李处,因客房内无行李,所以客房部员工认为客人已离店。
- j. 连通房内无行李且连通门关闭,客人在隔壁房内。
- k. 客房部员工未发现客人行李。
- l. 客人在客房打印查房报告之后、前厅核对客房状况之前登记入住,造成虚假差异。
- m. VIP及团体客人提前登记,前厅提前更改即将到达的VIP或团体客人的房间状况,客人实际尚未进店。

n. 双人间客人结账,前台收银处员工未将第二人资料清除。

② 造成睡眠房的常见原因:

- a. 客房部相关报表错误。
- b. 客人入住后,前厅部未能及时更改客房状况。
- c. 客人未登记(可能是前厅或客房部员工私自将客房给予他人使用)。
- d. 员工私自出售客房:前厅部员工采用不登记或“时间差”方式,未将客人资料输入饭店客房登记系统,以便私自侵吞客人房款。
- e. 员工私自使用客房:前厅/客房部员工单独或同他人,出于私人目的擅自使用客房。
- f. 给错钥匙:前厅接待员工因工作疏忽,给错房间钥匙。
- g. 客人刚刚换房,前厅尚未更改客房状况。
- h. 已退房客人有物品遗留在房内:客房部判断客房状况的重要根据是客人行李存在与否,客人的一些遗留物品可能导致客房部员工判断失误。
- i. 已结账客人还未离开房间:有些客人会提前结账,但人还留在房内,客房部查