

中国旅游饭店管理

与服务—2000→问

国家旅游局旅游涉外饭店星级评定委员会办公室 编
中国旅游协会人力资源开发中心



中国旅游出版社

95
F713-44
5
2

中国旅游饭店管理与服务 2000 问

国家旅游局旅游涉外饭店星级评定委员会办公室 编
中国旅游协会人力资源开发中心

YAJ38/30

中国旅游出版社

责任编辑:武冀平

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游饭店管理与服务 2000 问 / 国家旅游局旅游涉外
饭店星级评定委员会办公室, 中国旅游协会人力资源开发
中心编. — 北京: 中国旅游出版社, 1997.10

ISBN 7-5032-1477-5

I. 中… II. ①国…②中… III. ①旅游饭店-商业管理
— 中国-问答②旅游饭店-商业服务-中国-问答 IV. F719-44.

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 19987 号

中国旅游饭店管理与服务 2000 问

国家旅游局旅游涉外饭店星级评定委员会办公室 编
中国旅游协会人力资源开发中心

*

中国旅游出版社出版发行
(100005 北京建国门内大街甲九号)

北京市怀柔新华印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 50 字数: 1140 千
1997 年 10 月第 1 版 1997 年 10 月第 1 次印刷
印数: 1-8000 册 定价: 88.00 元

出版说明

《中国旅游饭店管理与服务 2000 问》经过一年多时间,二十多位作者的艰辛努力,与读者见面了。编写出版本书是我们多年来的愿望,也是为了配合饭店星评工作的开展,推动饭店培训工作的进行而编写的。本书的编写指导思想为:坚持以旅游涉外饭店星级评定的有关标准为依据,以饭店评星工作、饭店经营管理和服务工作中经常遇到的典型性问题为主要内容,以解决管理人员的实际工作能力和服务人员的服务技能为出发点,力求将全书编成起点高、实用性和操作性强的工具书;编写的基本原则为规范性、实用性和先进性。是否实现了上述目的,只有请读者来检验了。

全书共十九章。编著者为第一章刘京平、邹益民;第二章宋岳;第三章陈江;第四章叶玲;第五章沈达;第六章陈秀忠、翁振鹏、詹艳华、项彤华,陈秀忠统稿;第七章张文俊;第八章丁晓亮;第九章黄坚;第十章刘永棣、王炳臣、刘川,刘永棣统稿;第十一章刘银生、白凤忠;第十二章刘潭彬;第十三章张文俊;第十四章陈恒起、贾薇、徐红娟,陈恒起统稿;第十五章童乃圣、邓恩兴;第十六章韩万国;第十七章于忠武、娄广生、耿莉莉、王根起、丛惠英;第十八章张坚忠;第十九章刘卫。孔正方、魏志江参加了第六章编写的组织、指导工作。参加条目审定的有:吕裕国、韩万国、田玉堂、刘艳华、王玮、王巍、区沛兴、李琦、白大雪、邓恩兴、肖海峰、孙建忠、东续平、高巍、吴桐。国家旅游局旅游涉外饭店星级评定委员会办公室朱亚东、何红琳、张明武,中国旅游协会人力资源开发中心任京珊参与了教材编写的组织管理工作。书稿最后由魏小安、陈志学、刘卫、刘京平总纂。

以问答形式编写饭店培训教材,我们尚属首次。体例新、内容广、实用性强是本书的三大特点。本书可作为旅游饭店星级评定的参考用书、饭店培训用书和旅游院校、培训中心教学的参考教材。由于编写时间短,提出的条目、回答的内容难免有许多疏漏和不足之处,请敬读者批评指正。

编者

一九九七年八月

编委会名单

主 编：魏小安

执行主编：刘 卫

陈志学

刘京平

编 委：张坚钟

刘永棣

张文俊

翁国伟

邹益民

韩万国

陈恒起

序

是什么、为什么、怎么办

是什么、为什么、怎么办,或者说是何、为何、如何,是我们每人每天在生活中却要遇到的问题。对于饭店的管理和服务来说,更是每时每刻却要遇到的问题,也正由此,形成了饭店管理和服务的精粗之分、高下之分、文野之分。

上面这三个问题不仅是共时态的,而且是历时态的,是亘古而长存的。在中国古代的思维方式中,常常是首先探讨为什么,而忽略了是什么,更忽略了怎么办,由此一方面形成了宏观把握和综合把握的传统,另一方面则是模糊把握和坐而论道。近代西方兴起的思维方式中,则首先注重是什么,然后探讨怎么办,但常常忽略了为什么,由此一方面使科学细密,注重实际,另一方面则有道与理均不充分之感。现代社会,已经是东西方文化逐步走向融合和统一的社会,因此,也应须是三个问题内在逻辑顺序一致,圆融而成大道的时期了。

对客观事物的认识,主要就是解决是什么的问题;在此基础上的分析,主要就是解决为什么的问题;判断、选择与决策,则是解决怎么办的问题。因此,我们可以将这三个问题理解为一个全过程。但是在现实生活中,却常常要求我们将其浓缩,甚至是瞬间决策,否则就可能发生新的问题,产生负面的影响。来不得从从容容,按部就班。高手遇此,基本上是依靠本能的反应和判断;劣者则往往跟不上,所以常常被动。此间的区别就在于平时的勤奋积累和科学的培训。

饭店是以密集资金投入形成的建筑实体为主体,通过管理和服务的全方位运作,提供综合性服务产品的企业。这样的企业同时也是一个活生生的有机体,它有自己的容貌、体质、性格、气质、素养。有的如大家闺秀,有的如小家碧玉;有的如百年贵族,有的如暴发之户。除了一些客观条件之外,这一切却是在饭店管理层和全体员工每时每刻处理是什么、为什么和怎么办的过程中形成的。

饭店在不间断地处理这三个问题的过程中形成了一套系统工程,客人川流不息,员工运作不息,形成这个生生不息的有机体。员工对自己的岗位和每一个工作环节都要提出这三个问题,是一种工作内的认知。员工对每一个客人和需求也要提出这三个问题,是一种工作外部认知。每一层次还要向上下两个层次和横向部门提出这三个问题,是一种综合认知。同时还要对不断发生的新情况提出这三个问题,迅速形成对策,是一种动态认知。也正是如此,饭店管理和服务不仅是一门科学,也是一门艺术。

经过改革开放以来 18 年的发展,中国的旅游饭店业已经成为一个大产业。目前,讲大数,已经有 4000 家饭店,50 万间客房,近百万员工。在发展过程中,大家越来越体会到软件的重要,也越来越重视全员培训和动态培训。自然,有需求就会有供给,林林总总的教材已经大量出版。但客观地看,总体质量不能说高,良莠不齐,甚至鱼目混珠的现象也有。其中比较突出的问题就是系统性和操作性不足,也就是说,没有解决好是什么、为什么和怎么办的关系,有的空活多,实际少;也有的只讲操作,不讲道理。使员工知其然不知其所以然,更说不上随机应

变、举一反三。科学性大打折扣,艺术性更无从说起。

基于上述,我们有针对性地编写了这本书,坚持规范性、实用性和先进性,以问答形式提出。这是对多年实践的一个总结,也是对今后提高的一种尝试。

希望我们百万大军中的每一员都能够明白是什么、为什么,并能在瞬间得出怎么办,更能够以此使客人满意,使企业升华,使旅游增辉。

由此来看,2000 问还是不足。

是为序。

魏小安

1997 年 5 月 26 日

目 录

第一章 总 论

一、中国旅游饭店的发展..... (1)

1. 中国旅游饭店的发展经历了哪几个阶段? (1)
2. 中国旅游涉外饭店发展的特点是什么? (1)
3. 中国饭店业的现状是什么? (2)
4. 中国旅游涉外饭店的发展趋势是什么? (2)
5. 未来饭店业对管理人员的基本要求是什么? (3)
6. 旅游行政管理部门对饭店业管理的职能是什么? (4)
7. 旅游行政管理部门对饭店业管理的重要任务是什么? (4)
8. 什么是旅游涉外定点管理? (4)
9. 什么是资格认证制度? (5)
10. 饭店管理公司报批的程序是什么? (6)
11. 中国饭店管理公司的特点是什么? (6)
12. 截止 1995 年底,中国有多少家饭店管理公司? (6)
13. 如何看待中国饭店管理公司国际化和跨国管理问题? (7)
14. 截止 1995 年底,国外有多少家饭店管理公司在开拓中国市场? (7)
15. 国外饭店管理公司开拓中国市场有何特点? (7)
16. 如何看待国外饭店管理公司中国化的问题? (7)
17. 旅游饭店协会在饭店管理中的作用是什么? (8)

二、旅游饭店管理的职能及组织形式 (8)

18. 什么是旅游饭店? (8)
19. 旅游饭店有哪些类型? (9)
20. 旅游饭店的业务特点是什么? (9)
21. 什么是旅游饭店管理? (10)
22. 旅游饭店管理的职能是什么? (10)
23. 旅游饭店管理的基本目标是什么? (10)
24. 什么是表单管理法? (11)
25. 什么是定量管理法? (11)
26. 什么是制度管理法? (11)
27. 什么是走动管理法? (11)
28. 什么是感情管理法? (12)
29. 什么是现代企业制度? (12)

30. 旅游饭店组织的基本含义是什么?	(12)
31. 旅游饭店组织设计的基本原则是什么?	(12)
32. 什么是旅游饭店企业领导体制?	(13)
33. 什么是总经理负责制?	(13)
34. 什么是董事会领导下的总经理负责制?	(13)
35. 目前我国旅游饭店的基本组织形式是什么?	(13)
36. 目前我国旅游饭店的组织机构设置有哪几种基本类型?	(14)

三、管理者的管理职权及管理艺术..... (15)

37. 旅游饭店股东大会有哪些职权?	(15)
38. 旅游饭店的董事会有哪些基本职权?	(15)
39. 旅游饭店总经理有哪些基本职权?	(16)
40. 旅游饭店的监事会有哪些基本职权?	(16)
41. 旅游饭店总经理应作哪些基本决策?	(16)
42. 旅游饭店总经理怎样履行安全管理的领导之责?	(16)
43. 旅游饭店总经理怎样履行塑造饭店形象之责?	(16)
44. 旅游饭店总经理应主持好哪些例会?	(17)
45. 旅游饭店总经理每天的日常管理主要有哪些工作?	(17)
46. 旅游饭店总经理怎样处理好与董事会的关系?	(17)
47. 旅游饭店总经理怎样处理好与党委书记的关系?	(17)
48. 旅游饭店总经理怎样处理好与副总经理的关系?	(17)
49. 旅游饭店总经理怎样处理好与部门经理的关系?	(18)
50. 旅游饭店中方总经理怎样处理好与外方总经理的关系?	(18)
51. 旅游饭店副总经理怎样处理好与总经理的关系?	(18)
52. 旅游饭店总经理为什么要适当授权?	(18)
53. 旅游饭店总经理怎样授权?	(18)
54. 旅游饭店管理者的基本特征是什么?	(19)
55. 旅游饭店管理者怎样进入自己的角色?	(19)
56. 旅游饭店管理者怎样树立威信?	(19)
57. 旅游饭店有效的管理者应遵循哪些基本原则?	(19)
58. 旅游饭店管理者怎样正确下达指令?	(20)
59. 旅游饭店管理者对下属的批评可采用哪些方式?	(20)
60. 旅游饭店管理者如何处罚犯错误的员工?	(20)
61. 旅游饭店管理者对下属的表扬可采用哪些方式?	(20)
62. 旅游饭店管理者怎样对员工实施有效的奖励?	(21)
63. 旅游饭店管理者怎样衡量下属的工作积极性?	(21)
64. 旅游饭店管理者怎样调动员工的积极性?	(21)
65. 旅游饭店管理者对下属可采用哪些有效的激励方式?	(21)

四、旅游饭店服务管理	(21)
66. 什么是饭店服务的国际含义?	(21)
67. 什么是旅游饭店的服务需求?	(22)
68. 旅游饭店服务质量的最基本标准是什么?	(22)
69. 怎样认识旅游饭店服务的价值?	(22)
70. 怎样理解旅游饭店总经理的服务观念?	(22)
71. 怎样理解旅游饭店服务员的服务观念?	(23)
72. 怎样理解旅游饭店 $100-1=0$ 的质量公式?	(23)
73. 怎样理解“客人永远都是对的”这一观念?	(23)
74. 怎样理解旅游饭店的角色观念?	(23)
75. 旅游饭店怎样营造一种高雅的环境气氛和浓厚的服务氛围?	(24)
76. 什么是旅游饭店的优质服务?	(24)
77. 旅游饭店怎样对待客人的投诉?	(24)

第二章 总经理办公室管理

一、总经理办公室的特点及其任务	(25)
78. 总经理办公室在饭店管理中处于什么地位?	(25)
79. 总经理办公室的作用?	(25)
80. 总经理办公室工作的基本特性是什么?	(25)
81. 总经理办公室的工作任务是什么?	(26)
82. 总经理办公室的工作准则是什么?	(26)
83. 总经理办公室的工作内容是什么?	(26)
84. 总经理办公室主任的主要职责是什么?	(27)
85. 总经理办公室秘书的职责是什么?	(27)
86. 总经理办公室秘书的业务要求是什么?	(28)
87. 总经理办公室如何做好上传下达工作?	(28)
88. 饭店现代化办公手段应用在哪些方面?	(28)
二、文书管理	(29)
89. 饭店常用的应用文有哪些?	(29)
90. 饭店应用文有哪些特点?	(30)
91. 饭店应用文的作用是什么?	(31)
92. 饭店行文有哪些基本要求?	(31)
93. 文件处理工作的基本原则是什么?	(32)
94. 文件处理必须经过哪些程序?	(33)
95. 如何加速文件的周转速度?	(34)

三、文书立卷与档案管理 (35)

- 96. 什么叫文书立卷? (35)
- 97. 文书立卷的基本原则是什么? (35)
- 98. 哪些文书可以列入立卷范围? (35)
- 99. 文书立卷的基本方法是什么? (36)
- 100. 怎样做好平时归卷工作? (36)
- 101. 正式立卷要做好哪几方面工作? (37)
- 102. 怎样排列卷内公文顺序? (37)
- 103. 怎样编写案卷标题? (37)
- 104. 填写案卷封皮和装订的要求是什么? (37)
- 105. 怎样做好案卷归档? (37)

四、会议管理 (37)

- 106. 饭店会议主要有哪几种? (37)
- 107. 饭店会议的组织工作原则是什么? (38)
- 108. 怎样做好会务工作? (38)
- 109. 怎样做好会议记录? (39)

五、饭店信访工作和公务接待工作 (41)

- 110. 信访工作的接待原则是什么? (41)
- 111. 信访接待工作有哪些处理程序? (42)
- 112. 做好公务接待工作的意义和作用是什么? (42)
- 113. 接待工作的内容是什么? (43)
- 114. 怎样做好接待工作? (43)

六、信息综合与调研工作 (44)

- 115. 信息综合工作的特点是什么? (44)
- 116. 信息综合工作的要求是什么? (44)
- 117. 饭店收集信息的重点有哪些? (45)
- 118. 如何处理收集到的信息? (45)
- 119. 调查研究有哪些形式? (46)
- 120. 搞好调查研究有哪些步骤? (46)
- 121. 调查报告的写作有哪些要求? (47)

七、饭店的协调工作 (48)

- 122. 协调工作有哪些类型? (48)
- 123. 协调工作的原则是什么? (49)
- 124. 协调的形式有哪些? (49)

125. 如何做好对内对外的协调工作?	(49)
126. 出现问题怎样与总经理及时沟通?	(50)

第三章 前厅管理与服务

一、前厅管理	(52)
--------------	------

127. 前厅部的职责是什么?	(52)
128. 前厅部组织机构设置考虑的原则是什么?	(52)
129. 平均房价的计算方法有哪些?	(52)
130. 前厅部组织机构怎样设置合理?	(53)
131. 饭店的计价方式通常有哪几种?	(53)
132. 调高、调低房价的条件是什么?	(54)
133. 前厅部应配备哪些必要的设备设施?	(54)
134. 前厅部常用表格有哪些?	(54)
135. 前厅部表格设计的原则和应考虑的因素是什么?	(55)
136. 前厅部文档应怎样管理?	(55)
137. 前厅部与本饭店哪些主要部门和外单位进行沟通协调?	(56)
138. 阻碍前厅部沟通协调的主要现象与纠正方法是什么?	(56)
139. 前厅部与其它部门的沟通协调有哪些主要方法?	(57)
140. 如何对前厅部的服务质量进行有效的管理?	(57)
141. 前厅怎样技巧地销售客房?	(57)

二、大堂副理	(58)
--------------	------

142. 大堂副理的管理职能是什么?	(58)
143. 重要客人的接待程序是什么?	(58)
144. 会议接待的程序是什么?	(59)
145. 投诉的类型及相应的处理方法有哪些?	(60)
146. 处理投诉的原则是什么?	(60)
147. 处理客人投诉的程序是什么?	(60)
148. 客人外出返回,发现少了个人钱物怎么办?	(61)
149. 送洗衣物破损,客人与洗衣房各执己见怎么办?	(61)
150. 客人用了客房饮料,结帐与之不符,该怎样处理?	(61)
151. 客人报房内电话挂不出怎么办?	(61)
152. 餐厅未接到团队订餐通知,不能提供早餐怎么办?	(61)
153. 全价客人离店时要求用现金退还折扣部份怎么办?	(62)
154. 客人结帐时,发现个别帐单签名与他的字迹不符怎么办?	(62)
155. 客人对饭店服务不满,要求房价打折怎么办?	(62)
156. 住客拖欠帐怎么办?	(62)
157. 索赔如何处理?	(63)

158. 房务员报客房地毯发现烟蒂烫洞怎么办?	(63)
159. 客人用房内面巾或床单擦皮鞋怎么办?	(63)
160. 客人用了客房小酒吧内的饮料却矢口否认怎么办?	(63)
161. 房务部报客人将一条浴巾带走, 并已到总台结帐怎么办?	(63)
162. 住客房间钥匙丢失怎么办?	(64)
163. 住客寄存贵重物品的保险箱钥匙丢失怎么办?	(64)
164. 客人损坏了饭店的设备或用品, 如何处理?	(64)
165. 客人在饭店内生病怎么办?	(64)
166. 客人住店期间有逃帐迹象怎么办?	(64)
167. 已确认住客逃帐怎么办?	(65)
168. 客人晚上结帐, 第二天早上离店, 要求保留客房钥匙怎么办?	(65)
169. 客人在餐厅用餐后逃单怎么办?	(65)
170. 接待单位为住客付了押金, 但结帐时找不到押金凭据怎么办?	(65)
171. 客人押金交付凭据丢失怎么办?	(65)
172. 客人在店期间死亡怎么办?	(65)
173. 客人在房内煮东西怎么办?	(66)
174. 客人在禁烟区域内吸烟怎么办?	(66)
175. 客人在房内打架怎么办?	(66)
176. 客人带宠物进酒店怎么办?	(66)
177. 晚上探访时间已过, 催促访客离店, 住客拒绝合作怎么办?	(66)
178. 住客喝醉酒无理取闹怎么办?	(67)
179. 住客的行李被航空公司送错地点, 要求帮助查找怎么办?	(67)
180. 客人提出购买饭店用品纪念怎么办?	(67)
181. 住客结帐后未按时退房怎么办?	(67)
182. 客人行动不便怎么办?	(67)
183. 客人在大堂不慎滑倒怎么办?	(67)
184. 客人将客房做新婚之用怎么办?	(67)
185. 客人要求改变客房家具摆设怎么办?	(68)
186. 客人携带的密码箱钥匙丢失, 要求帮助开箱怎么办?	(68)
187. 订单注明是自付, 客人结帐时要求房费转公司怎么办?	(68)
188. 住店客人一夜未回房怎么办?	(68)
189. 发现饭店员工在工作场所争吵时怎么办?	(68)
190. 饭店客满, 仍有客人来住店怎么办?	(68)
191. 饭店突然停电怎么办?	(68)
192. 饭店发生火灾怎么办?	(69)

三、订房服务

193. 客房预订的任务是什么?	(69)
194. 客房预订的渠道有哪些?	(69)

195. 预订有几种形式?	(69)
196. 房价的种类有哪些?	(70)
197. 如何保守房价秘密?	(70)
198. 怎样保存预订档案?	(71)
199. 函电预订客房怎么运作?	(71)
200. 电话预订客房怎么运作?	(71)
201. 团体(团队、会议)预订怎么运作?	(71)
202. 超额预订怎么处理?	(71)
203. 与饭店有折扣协议的单位与个人预订客房怎么处理?	(73)
204. 饭店内部的订房怎么处理?	(73)
205. 客人预订时嫌房价太贵要求打折怎么处理?	(73)
206. 预订时客人要求低于其公司的折扣怎么办?	(73)
207. 客人自称是总经理的朋友要求特价入住怎么办?	(73)
208. 安排客房的原则是什么?	(73)
209. 客人住店期间适逢生日怎么办?	(73)
210. 客人航班临时改变, 又未通知饭店, 造成空接怎么办?	(74)
211. 预订客人转住其他饭店, 要求将其信函和电话转过去, 应该怎么处理?	(74)
212. 预订客人未到店怎么办?	(74)

四、礼宾及行李服务

213. 机场代表怎样迎送客人?	(74)
214. 礼宾服务有哪些内容?	(75)
215. 怎样进行饭店大门前的礼宾服务?	(75)
216. 散客抵离饭店, 行李如何处理?	(75)
217. 团队抵离饭店, 行李如何处理?	(75)
218. 怎样引导客人进客房?	(76)
219. 怎样引领客人进房并向客人介绍客房?	(76)
220. 领客人进房时, 发现房间未整理好或有其他客人的行李怎么办?	(76)
221. 客人入住登记后, 要求先把行李送入客房怎么办?	(76)
222. 团队已到, 急着要取行李, 而行李又未及时标上房号怎么办?	(77)
223. 团队行李已到, 客人未到怎么办?	(77)
224. 客人反映行李送错了怎么办?	(77)
225. 客人收到行李后, 反映其中的易碎品破损怎么处理?	(77)
226. 为换房客人送行李时, 客人不在怎么办?	(77)
227. 怎样为客人寄存与提取行李?	(77)
228. 客人提取行李时, 提取联丢失怎么办?	(78)
229. 怎样处理客人的文件、电报、留言和邮件?	(78)
230. 客人未收到所送的邮件、传真或留言怎么办?	(78)
231. 代客外出购物, 售货人无法提供发票或收据怎么办?	(78)

232. 怎样做好雨天迎客?	(78)
----------------------	------

五、接待服务

233. 怎样做好重要客人的接待?	(79)
234. 怎样做好未预订客人的接待?	(79)
235. 怎样做好有预订客人的接待?	(79)
236. 怎样做好团队抵店的接待?	(79)
237. 怎样做好重要客人团队抵店的接待?	(80)
238. 怎样做好会议客人的接待?	(80)
239. 客人到店, 客房尚未清洁, 客人表示先入住再清洁, 怎么办?	(80)
240. 旅行团的客人提前一天抵店怎么办?	(81)
241. 重要客人提前抵店, 预留房尚未清洁怎么办?	(81)
242. 哪些客人不能留宿?	(81)
243. 发现客人私自留宿怎么办?	(81)
244. 如何提供问讯服务?	(81)
245. 客人要求提前使用饭店住房券怎么办?	(82)
246. 无预订客人入住饭店, 客房已满怎么办?	(82)
247. 有预订的客人入住时, 饭店已无房可售怎么办?	(82)
248. 客人要求优惠房价, 怎么处理?	(82)
249. 饭店职员因工作需要开房, 怎么办?	(82)
250. 亲友前来入住怎么办?	(82)
251. 客人拒付押金怎么办?	(82)
252. 客人入住登记押金不够, 称晚上朋友带钱来补交, 可以让他入住吗?	(83)
253. 客人订了两间房, 要求帮其晚到的朋友登记开房, 怎么办?	(83)
254. 客人对现金押金数额高出房费有异议, 怎么办?	(83)
255. 客人要求提高房间等级, 如何处理?	(83)
256. 持饭店住房券的客人要求改变房间等级, 如何办理手续?	(83)
257. 持饭店住房券的客人要求续住或提前离店, 怎么办?	(83)
258. 客人来到总台, 接待员正在接听电话怎么办?	(83)
259. 客人入住后, 接待员接到更改房价的指示, 怎么处理?	(84)
260. 客人欠帐怎么办?	(84)
261. 团队或会议客人要求延长住宿时间怎么办?	(84)
262. 客人要求调房怎么处理?	(84)
263. 访客询问保密房或重要客人的房号时怎么处理?	(84)
264. 总台的钥匙如何管理?	(85)
265. 客人到总台取钥匙, 而钥匙不在钥匙柜内怎么办?	(85)
266. 陌生客人到总台来取钥匙怎样处理?	(85)
267. 客人将钥匙借给未登记的朋友使用怎么办?	(85)
268. 房态表实际房况为有人住, 而电脑却为可售房怎么办?	(86)

269. 房态表实际房况为空房待清洁,而电脑却为有人住怎么办?	(86)
270. 团队陪同要求次日早餐打包怎么处理?	(86)
271. 客人在店外打电话要求退房怎么办?	(86)
272. 有人到饭店追债,要求告诉客人房号怎么办?	(86)
273. 客人结帐时出示贵宾卡,要求打折怎么处理?	(86)
274. 团队退房,怎样回收钥匙?	(87)
275. 离店客人要求保留客房,两天之后重新入住,怎么处理?	(87)
276. 客人信函超重被邮局退回怎么办?	(87)
277. 离店客人要求转交物品怎么办?	(87)
278. 收到离店客人的邮件怎么办?	(87)
279. 访客要求总台将贵重物品转交给预抵客人怎么办?	(87)
280. 怎样传递留言?	(88)
281. 总台服务出现差错如何处理?	(88)

六、电话总机服务 (88)

282. 接线生的素质要求是什么?	(88)
283. 怎样正确接听电话?	(88)
284. 深夜,为住客房转接电话应注意哪些问题?	(88)
285. 遇到叫醒电话失误应如何处理?	(88)
286. 客人错挂电话如何回答?	(89)
287. 对方声音太小,听不清楚怎么办?	(89)
288. 有电话找××房客人,但话务台显示该房未租出怎么办?	(89)
289. 外线找保密房客人怎么办?	(89)
290. 电话占线,客人要求强插怎么处理?	(89)
291. 接到无声电话怎么办?	(89)
292. 客人要求挂发人工长途怎么办?	(89)
293. 客人主动与接线生聊天怎么办?	(90)
294. 发现有人在店内偷挂长途怎么办?	(90)
295. 客人挂电话找总经理怎么办?	(90)
296. 怎样为客人提供叫醒服务?	(90)
297. 电脑有故障,无法提供叫醒服务怎么办?	(90)
298. 外线电话找饭店员工怎么处理?	(90)
299. 客人结帐后,要在客房内挂外线怎么办?	(90)
300. 饭店突然断电接线生怎么办?	(91)
301. 接到饭店发生火警的电话该怎么办?	(91)
302. 客人的语言接线生听不懂怎么办?	(91)
303. 遇到骚扰客人的电话怎么办?	(91)

七、商务中心服务 (91)

- 304. 商务中心应配备哪些设备? (91)
- 305. 商务中心应为客人提供哪些查询资料? (91)
- 306. 商务中心怎样解决为客人提供 24 小时服务问题? (92)
- 307. 怎样为客人提供收发传真服务? (92)
- 308. 怎样为客人提供复印服务? (92)
- 309. 怎样为客人提供打字服务? (92)

八、票务服务 (92)

- 310. 怎样为客人确认机票? (92)
- 311. 客人订机票却无法及时来取怎么办? (92)

第四章 客房管理与服务

一、行政管理 (93)

- 312. 客房部的职责是什么? (93)
- 313. 客房部的主要任务是什么? (93)
- 314. 客房部的服务项目有哪些? (93)
- 315. 客房有哪些种类? (93)
- 316. 办公室值班人员的职责是什么? (94)
- 317. 客房部为什么要 24 小时服务? (94)
- 318. 怎样作好客房部值班记录? (94)
- 319. 办公室当班人员接电话后应怎么办? (94)
- 320. 为什么说客房部办公室是客房部的中枢? (95)
- 321. 怎样做好客房部人员调剂及安排? (95)
- 322. 客房部工作淡季和旺季有哪些明显不同? (95)
- 323. 客房部淡季的主要工作是什么? (95)
- 324. 客房部应建立保存哪些文件档案? (96)
- 325. 为什么要加强客房部内部的沟通, 怎样沟通? (96)
- 326. 为什么客房部与前厅部需保持良好的协作关系? (96)
- 327. 为什么要加强客房部与工程部的关系? (97)
- 328. 为什么要加强客房部与餐饮部的协作关系? (97)
- 329. 为什么客房部与安全部要密切合作? (97)
- 330. 客房部管理人员每早必须阅读哪些报表和记录, 为什么? (97)
- 331. 客房部管理人员为什么每早或班前要例行巡视? (98)
- 332. 晨会和班前会的作用和重要性是什么? (98)
- 333. 为什么说安全是客房工作的重点? (99)
- 334. 保持和维护饭店内外的清洁和正常运转的重要性是什么? (99)