

饭店管理模式

前厅管理

钱学中 主编



锦江集团国际管理公司

上海科学技术出版社

94
F719
55
2:1

饭店管理模式

前厅管理

钱学中 主编

XAJ271.2



3 0106 0819 2

锦江集团国际管理公司

上海科学技术出版社



C

014570

饭店管理模式

前厅管理

锦江集团国际管理公司

钱华中 主编

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路450号)

商务印书馆上海印刷厂印刷

开本 850×1156 1/32 印张 6.25 插页 8 字数 157,000

1993年2月第1版 1993年2月第1次印刷

印数 1—6,400

ISBN 7-5323-3201-2/F·106

定价: 9.20 元

(沪)新登字 108 号



日日锦江呈锦样

锦江集团新锦江大酒店大堂







拉车门下客

客人乘坐的车辆到达饭店时,要主动为客开启车门。一手拉开车门,一手挡住车辆门框上沿,以免客人下车时碰痛头部,并主动向客人招呼问好。

拉大门迎客

当客人走近大门时,应微笑目视客人,并拉开大门迎候。右手门用右手拉,左手门用左手拉。当客人靠近时,要微微点头行礼,并向客人招呼问好。



大门应接员列队换岗

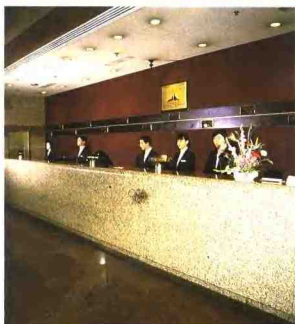
交接岗时,要列队换岗。按岗位先后次序排列,从规定的集合点出发,由领班带领,步伐整齐地行进。

行李服务

在客人办理入住登记时,行李员应以正确的姿势站立在客人身后约二米处,替客人看管行李,并等候客人登记完毕,按房号将行李送进客房。



锦江集团 新锦江大酒店总服务台





接待抵店的客人

接待团队



为客代订和确认机票

梯口应接

站在大堂电梯处规定的
位置 注意客人进出及电梯上
下的动态 随时准备提供服
务



大堂寻人服务





锦江集团
新锦江大酒店商务中心

商务服务



机场服务

集团饭店设在机场的服务台，随时为抵离的客人服务

锦江集团国际管理公司
《饭店管理模式》编辑委员会

主 编 钱学中
副主编 陆方正 杨卫民 钟国梁
编 委 钱学中 赵恒灿 陆方正 许宏铎
朱荣聘 杨卫民 陈文君 张亚庄
钟国梁 张建树 余存熹 林治凯
许福民 陈祥元 袁泰平 吕伯章
张 宁 汤蓐亮 涂克仁 颜炳祥
贾智勇 杨原平 刘训彩 侣海岩
金人杰
特约编辑 余存熹 颜炳祥
钟国梁 汤蓐亮 袁泰平 陈祥元
吕伯章 许福民 杨炎平 叶 钢
刘国萍

《前厅管理》分册编写人员:

董剑珍 丁龙舟 邱国平 郭广建
费崇贤 赵巾萍 山勇飞
由钟国梁、余存熹、杨炎平、刘国萍统稿

前 言

上海市锦江(集团)联营公司(锦江集团)是在改革开放中诞生和发展起来的一家以饭店业为经济支柱,以旅游业、金融业、交通运输业、房地产业、食品加工业、物业管理业为骨干的跨地区、跨行业、跨所有制的多行业联合企业集团,也是中国以第三产业为主的企业集团中组建最早、规模最大、联合程度最高的涉外综合性企业集团之一。

随着改革开放的不断深化,锦江集团立足上海,服务全国,面向世界,采用合资、合作、内联、接受委托管理等形式,不断发展集团饭店业。目前,集团在上海已拥有建筑风格迥异、现代设施齐全及地理位置适中的锦江饭店、新锦江大酒店、和平饭店、静安宾馆、尤柏饭店、国际饭店、金门大酒店(原华侨饭店)、达华宾馆、青年会宾馆等九家饭店。合资合作创办了上海静安希尔顿饭店、上海锦沧文华大酒店、上海花园饭店、北京昆仑饭店、昆明锦华大酒店,并先后接受业主委托,全权经营管理的北京昆仑饭店、北京国际饭店、昆明锦华大酒店和北京亚洲锦江大酒店。

锦江集团饭店业,顺应了中国旅游业和旅游涉外饭店经营管理的发展趋势,经过几十年,尤其是改革开放以来十多年的努力,无论在经营上、管理上、服务上都发生了深刻的变化。90年代初,集团又进一步发挥总体优势和管理优势,以质量和效率为基本政策,创建了上海锦江集团国际管理公司,加强输出管理技术,大力兴办饭店联号,开拓了中国人自己管理高星级现代化饭店的发展道路。

为了形成一套有效的自我调节、自我提高、自我发展的新机制,全面实现饭店管理的规范化、制度化、标准化、科学化和经营一

体化,在集团总裁钱学中的倡导下,在总结几十年饭店经营管理思想和工作经验教训的基础上,博采国内同行之专长,撷取西方经验之精华,结合国家旅游局规定的饭店星级标准要求,坚持保持特色、以质取胜、自成风格、严格管理的原则,创立了融国际水准、中国特色、锦江风格于一体的“饭店管理模式”,并编辑成书。

《饭店管理模式》是一部集团内部饭店经营管理的法典,其内容主要包括:总论、饭店的组织机构和管理体制、社会主义精神文明建设、饭店的销售管理、前厅管理、房务管理、餐饮管理、商场管理、康乐管理、计划财务管理、劳动人事管理、教育培训管理,保安管理、工程设备管理、电脑管理、采购管理和质量管理等部分。这是集团饭店业近万名员工集体智慧的结晶,也是集团饭店业通力合作和全体编写人员辛勤耕耘的结果。形势的发展,要求集团饭店业的全体员工,在集团《模式》实施指导委员会的领导下,认真学习《模式》,积极推行《模式》,并通过实践和改革使《模式》不断完善和提高。

本册为《饭店管理模式》丛书中的《前厅管理》分册。

《饭店管理模式》编辑委员会

1992年

目 录

一	前厅部组织机构和岗位设置	1
二	职责范围和岗位责任	3
	(一)前厅部经理	3
	(二)前厅部副经理或经理助理	3
	(三)前厅部秘书	4
	(四)大堂管理员	4
	(五)大门应接领班	5
	(六)大门应接员	5
	(七)电梯应接领班	5
	(八)电梯应接员	6
	(九)行李组领班	6
	(十)行李员	7
	(十一)总服务台管理员	7
	(十二)问讯代办组领班	7
	(十三)问讯接待员	8
	(十四)代办员	8
	(十五)预订组领班	8
	(十六)预订员	9
	(十七)接待组领班	10
	(十八)接待员	10
	(十九)机场代表	10
	(二十)商务中心经理	11
	(二十一)商务中心领班	11
	(二十二)商务中心接待员	12
	(二十三)商务中心操作员	12

(二十四)电话总机管理员	13
(二十五)电话总机领班	13
(二十六)话务员	14
(二十七)大堂经理	14
三 前厅部工作人员素质要求	16
(一)前厅部经理(副经理或经理助理)	16
(二)前厅部秘书	17
(三)大堂管理员	17
(四)大门应接领班	18
(五)大门应接员	18
(六)电梯应接领班	19
(七)电梯应接员	19
(八)行李组领班	20
(九)行李员	21
(十)总服务台管理员	21
(十一)问讯代办组领班	22
(十二)问讯接待员	22
(十三)代办员	23
(十四)预订组领班	24
(十五)预订员	24
(十六)接待组领班	25
(十七)接待员	25
(十八)机场代表	26
(十九)商务中心经理	26
(二十)商务中心领班	27
(二十一)商务中心接待员	28
(二十二)商务中心操作员	28
(二十三)电话总机管理员	29
(二十四)电话总机领班	30
(二十五)话务员	30

(二十六)大堂经理	31
四 服务工作质量要求	32
(一)大堂应接	32
(二)行李服务	33
(三)问讯代办	33
(四)预订	34
(五)接待	35
(六)商务中心	36
(七)电话总机	36
(八)大堂经理	37
五 服务工作规范	39
(一)大堂应接服务规程	39
1. 大门应接服务程序	39
2. 电梯应接服务程序	40
(二)行李服务工作规程	41
1. 行李运送程序	41
2. 行李寄存及领取程序	43
(三)问讯代办工作规程	45
1. 问讯工作程序	45
2. 处理问讯程序	47
3. 处理邮件程序	48
4. 处理传真、电传程序	49
5. 处理转交物品程序	50
6. 钥匙控制程序	50
7. 留言服务程序	52
8. 叫醒服务程序	52
9. 代订房程序	53
10. 修理物品程序	53
11. 邮寄包裹程序	54
12. 代订酒家或宴席程序	54
13. 代订购戏票程序	54
14. 代办机票程序	55