



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

Hotel

前厅服务与管理

(饭店服务与管理专业)

主编 吴梅



0.2-43



高等教育出版社

204

F719.2-43

W83

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

前厅服务与管理

(饭店服务与管理专业)

主 编 吴 梅
责任主审 李 曦
审 稿 傅启鹏 申 健

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是国家规划教材。

本书共十一章,内容包括前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、总机服务与商务中心、前厅服务用语、前厅销售、前厅信息沟通、前厅宾客关系、前厅部人员管理和前厅部质量控制。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/吴梅主编. —北京:高等教育出版社, 2002

中等职业教育饭店服务与管理专业学生用

ISBN 7-04-010250-1

I. 前… II. 吴… III. ①饭店-商业服务-专业学校-教材②饭店-企业管理-专业学校-教材

IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 000259 号

前厅服务与管理

吴梅 主编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

邮政编码 100009

传 真 010-64014048

购书热线 010-64054588

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 北京人卫印刷厂

开 本 787×1092 1/16

印 张 11.5

字 数 280 000

版 次 2002 年 4 月第 1 版

印 次 2002 年 8 月第 2 次印刷

定 价 14.10 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从2001年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

前 言

在 21 世纪初期,国内外政治、经济和科技的巨大变化和飞速发展给我国旅游事业的发展提出了新的要求,我国旅游教育的形势也随之发生了深刻的变化。特别是第三次全教会以后,党中央、国务院提出了“深化教育改革、全面推进素质教育”的要求,中等职业教育提出了“以提高学生全面素质为目的、培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想,在人才的培养规格、专业设置、学校规模、办学模式和学制等方面也做出了相应的调整,并对课程改革和教材建设提出了新的要求,明确提出了要加强中等职业学校专业课的教学。各级各类旅游学校都加快了改革的步伐,相继出台了不少具体的改革新举措。

根据《面向 21 世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路和教育部颁布的中等职业学校饭店服务与管理专业前厅服务与管理课程基本要求,我们编写了《前厅服务与管理》专业课教材。

《前厅服务与管理》是中等职业学校饭店服务与管理专业的必修课程。

新编教材体现实用性、可操作性、适用性和先进性。它以培养学生职业素质和职业能力为本,遵循学生的认知规律,以能力模块的形式编写教材,增强教学内容的实用性;借鉴 CBE 和 DACUM 方法,明确规定学生所必须学习的知识、技能、态度和相应的教学标准,方便教学效果检查与评估;本教材适用于各类中等职业学校饭店服务与管理专业的教学,也适用于饭店岗位培训,与职业资格鉴定标准相对应,适用面广;本教材充分反映现代教学理念、教学方法和教学手段,教材内容与行业需要紧密结合。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异,在使用本教材进行教学时,可根据本地区的实际情况,有选择地学习(本书带*为选学内容)。各章教学学时数具体建议如下(总学时 86):

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	前厅部概述	6
第二章	客房预订	8
第三章	前厅礼宾服务	10
第四章	总台服务	16
第五章	总机服务与商务中心	6
第六章	前厅服务用语	8
第七章	前厅销售	8
第八章	前厅信息沟通	6
第九章	前厅宾客关系	4
第十章*	前厅部人员管理	8
第十一章*	前厅部质量控制	6

参加本书编写的人员有：南京旅游学校吴梅（第二章、第四章、第五章、第七章、第八章、第九章）、崔凯（第六章、第十章、第十一章），浙江省旅游学校吴军卫（第一章、第三章）。吴梅主编。

在本书的编写过程中，得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助，作者所在校的领导和同事也给予了热情帮助，在此一并表示感谢。

由于编写者水平所限，加之时间仓促，书中的问题和不足在所难免，祈望专家和读者不吝赐教。

编 者

2001年6月

目 录

第一章 前厅部概述	1
思考与练习	9
第二章 客房预订	10
第一节 预订的渠道和种类	10
第二节 客房预订的操作形式及其程序	14
第三节 客房预订失约行为及处理	26
思考与练习	29
第三章 前厅礼宾服务	30
第一节 迎送客人服务	31
第二节 行李服务	32
第三节 “金钥匙”	39
思考与练习	41
第四章 总台服务	42
第一节 入住登记	42
第二节 问讯服务	57
第三节 贵重物品保管	64
第四节 总台收银	66
思考与练习	74
第五章 总机服务与商务中心	75
第一节 总机服务	75
第二节 商务中心	79
思考与练习	83
第六章 前厅服务用语	84
第一节 前厅对客服务的语言规范	84
第二节 前厅常用服务用语	88
思考与练习	99
第七章 前厅销售	100
第一节 客房状态控制	100
第二节 饭店房价	103
第三节 饭店客房销售计划	106
第四节 前厅客房销售程序与技巧	108
思考与练习	113
第八章 前厅信息沟通	114
第一节 客情预测传递	114
第二节 前厅报表的制作	116

第三节 前厅文档管理	118
第四节 前厅部际沟通	120
思考与练习	124
第九章 前厅宾客关系	125
第一节 建立良好的宾客关系	125
第二节 客人投诉处理	129
第三节 客史档案	131
思考与练习	134
第十章* 前厅部人员管理	135
第一节 人力资源的调配与控制	135
第二节 员工培训	142
第三节 员工的日常考评与激励	151
思考与练习	158
第十一章* 前厅部质量控制	159
第一节 质量控制的基本原则与方法	159
第二节 前厅部主要工作的质量控制	165
思考与练习	169
附录 前厅常用术语解释	170

第一章

前厅部概述

一、前厅部的地位和作用

前厅部(Front Office)是负责招徕并接待客人、销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务、沟通与协调饭店各部门的对客服务、为客人提供各种综合服务的部门。其主要机构均设在客人来往最频繁的饭店大堂地段。

前厅部虽不属饭店主要的营业部门,但其运转好坏将直接影响饭店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。

前厅部的工作是与它所担负的职能任务相联系的,主要体现在以下六个方面:

- (1) 前厅部是饭店的营业窗口,反映饭店的整体服务质量。
- (2) 前厅部是留给客人第一印象和最后印象的所在地。
- (3) 前厅部是饭店的信息中心。
- (4) 前厅部是饭店的神经中枢,负责联络和协调各部门对客服务。
- (5) 前厅部承担着推销客房及其他产品和服务的职责。
- (6) 前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门。

前厅部的首要任务是推销客房及其他产品。客房是饭店销售的主要产品,客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。因此,前厅部的全体员工应全力以赴,按饭店已定的价格政策,推销出更高档次和更多数量的客房,从而带动饭店其他产品的销售。

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,它包括饭店经营的外部市场信息和内部管理信息。前厅部不仅要有意识地收集这类信息,而且要对其加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,搞好对客服务。同时,前厅部还应为客人提供饭店内外有关活动的信息和饭店所在地、所在国的信息及指南等。

作为饭店业务活动的中心,前厅部必须在客人与饭店其他部门之间牵线搭桥,协调前台、后台之间的对客服务。前厅部一旦察觉到客人有任何不满或担忧,就应及时与相关部门协调,采取措施,以减少客人的不安和困惑,让客人愉快地享受住店生活。

为销售客房而提供迅速、准确的客房状况是前厅部的一项重要任务。及时、准确地显示客房状况的目的是为了使饭店最大限度地利用客房这一饭店最大的获利产品。前厅部常常利用客

房预订汇总表(Room Reservation Chart)或计算机来显示客房的长期状况(预订状况);用客房状况显示架(Room Rack)或计算机来显示客房的短期状况(瞬间状况)。

为了方便客人、促进消费,绝大多数饭店向登记入住的客人提供一次性的结账服务方式。所以,前厅必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经客人签字的客账资料,并及时记录、累计及审核客人的各项欠款,确保客账账目的准确无误。同时,为离店客人办理结账、收银或转账服务事宜。饭店前厅部还应为部分客人建立客人档案。

前厅部除协调饭店对客服务外,本身还担负着直接为客人服务的繁重任务,如在机场、车站或在饭店大门迎送客人的服务,行李服务,问讯、邮件、留言服务,分发和保管客用钥匙及处理投诉,贵重物品的寄存服务以及通过电话总机所提供的各项服务等。

二、前厅部的机构设置

前厅部的机构设置、职责划分、人员配备应根据饭店的性质、规模、地理位置、经营特点与管理方式来确定,不应生搬硬套。如规模小的饭店或以内部接待为主的饭店可将前厅部归入房务部,而不必独立设置。前厅部应防止出现机构臃肿、人浮于事的现象,特别注意应“因事设岗”,不应“因人设事”、“因人设岗”,出现运作过程中的“交叉地带”。但机构精简并不意味着机构的过分简化,出现职能空缺现象和“无人问津的地带”。前厅部各机构及各岗位人员的职责和任务应明确,指挥体系应高效、健全,信息传达的渠道应畅通,避免出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮现象。前厅部机构设置不仅要便于前厅部内各岗位、各环节间的协作,而且要有利于前厅部与其他部门间的协调与合作。

前厅部的组织机构可分为大型饭店前厅部组织机构(图1-1)、中型饭店前厅部组织机构(图1-2)和小型饭店前厅部组织机构(图1-3)。

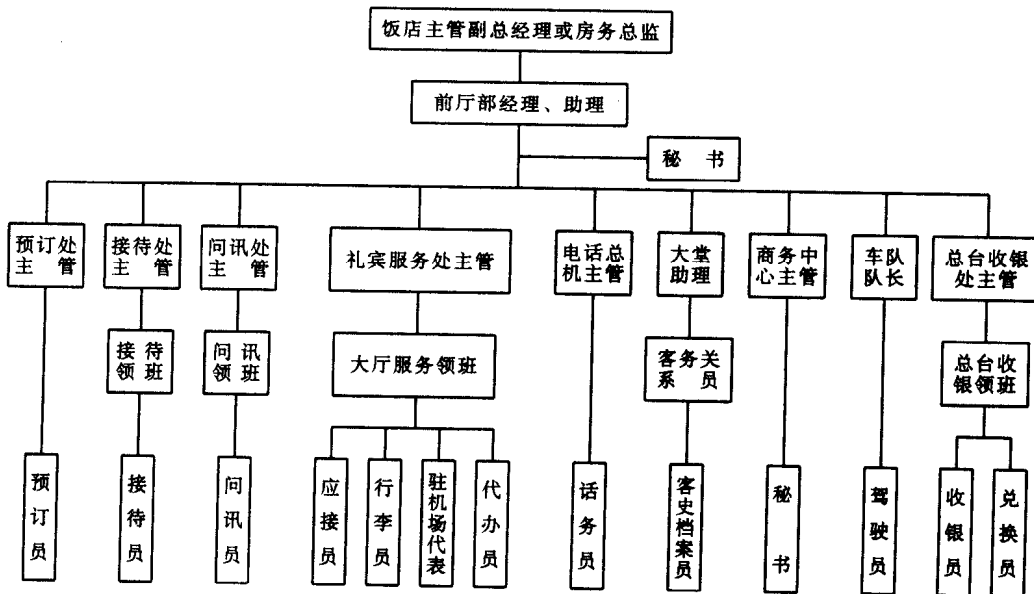


图1-1 大型饭店前厅部组织机构图

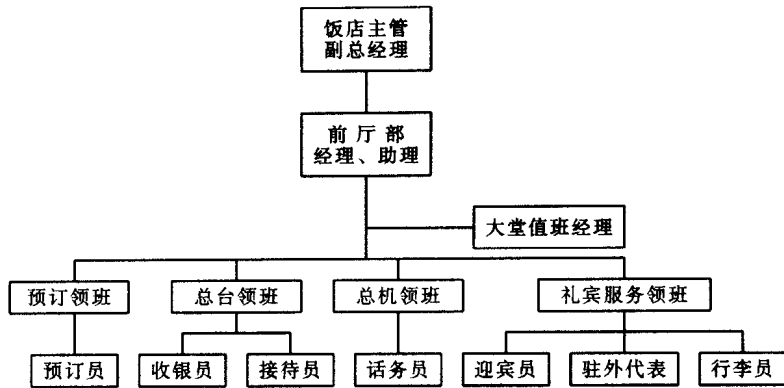


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构图

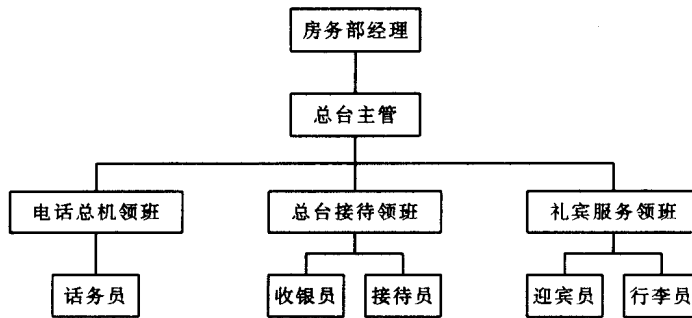


图 1-3 小型饭店总台组织机构图

由于饭店规模的关系，前厅部组织机构区别很大，主要表现在以下三个方面：

(1) 大型饭店前厅部管理层次多，而小型饭店层次少。如大型饭店前厅部组织机构中有部门经理级、主管级、领班级、员工级四个层次，而小型饭店可能只有经理级、领班级(或主管级)、员工级三个层次。

(2) 大型饭店前厅部组织机构内容多、范围广，而小型饭店内容少。如大多数大型饭店的前厅部设有商务中心、车队等，而小型饭店则没有。

(3) 大型饭店前厅部职能划分精细，不同职能由不同的岗位负责，而小型饭店则可能将其合三为一，甚至合四为一(如将客房预订、接待、问讯、总台收银一并归入总台服务)。另外，在众多大、中型饭店的组织机构中，其前厅部与客房部是各自独立的部门，而有些小型饭店，则将前厅部和客房部合二为一，以减少管理费用，将客房销售与客房管理有效协调起来。不过，在实行总监制的大型现代饭店中，设置房务系统(或称房口系统)，由前厅部、客房部、保安部、工程部等几个二级部门组成，并设立房务总监的职位统辖整个房务系统(图 1-4)。

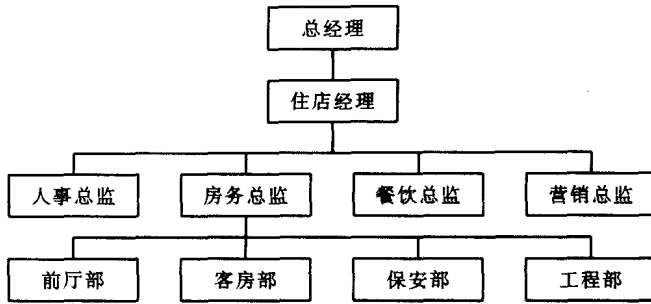


图 1-4 大型饭店房务系统示意图

三、前厅大堂(Lobby)的构成和环境

前厅大堂是每一位客人抵离饭店的必经之地，是客人办理入住登记手续、休息、会客和退房结账的地方(图 1-5)。大堂必须以其宽敞的空间、华丽的装潢、独特的主题，创造出一种有效感染客人的气氛，以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。

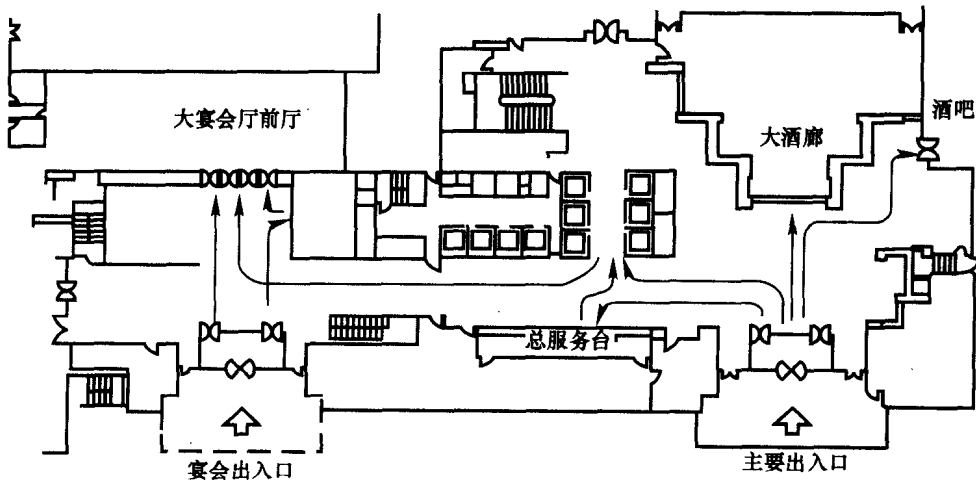


图 1-5 某饭店首层平面布置图(含前厅大堂)

通常，一家饭店的前厅大堂应由下列部分构成：

(1) 饭店入口处。此处应有气派，有吸引力，有迎接客人的气氛。

(2) 饭店大门。饭店大门通常由正门和边门构成。大门的外观应新颖，有特色，能对客人有较强的吸引力。门的规格大小应考虑到客流进出量、服务水平、规格等因素。大门可设置双重门，以保持大堂内室温相对稳定。使用旋转门为正门的饭店，其旋转性能应可靠，空间应宽敞，防止夹伤客人。为安全起见，饭店的正门在午夜应关闭只留边门。

饭店的大门前应应有供客人上下车的空间与回车道、停车场。有些饭店正门还精心设计了小花园和喷泉，以加深客人的印象。正门前台阶旁还需设立专供残疾客人轮椅出入店的坡道，以方便其进出。在饭店大门口还应铺设一块地毯，以保持大堂的整洁。边门旁应设置伞架，供客人存放雨具。饭店大门外的空旷处，通常应设置旗杆，一般为三根，分别用来挂店旗、国旗和

下榻饭店的外国国家元首的国家国旗。

(3) 大堂公共活动区域。大堂公共活动区域应宽敞舒适,其风格、面积必须与饭店的规模和星级相适应,面积应与饭店的客房间数成一定比例,约为0.4~0.8平方米/间,即每间客房应占有0.4~0.8平方米的大堂面积。同时,大堂应有一定的高度,这样不会使人感到压抑,最好为天井式的,采光良好。大堂地面应美观,最好为大理石或优质木地板,既豪华,又便于清洁。

(4) 柜台。大堂内设有多个服务柜台,柜台的布置必须与前厅总的风格协调一致。

(5) 公共设施。大堂内应有齐备的公用电话等设施,有些饭店还配备供客人查阅有关饭店服务设施、服务项目等信息的触摸式计算机显示屏,方便客人使用。

(6) 洗手间及衣帽间。大堂内应设有中英文字和洗手间的指示标志。洗手间应宽敞,各种用品如手纸、面巾纸、小毛巾、香皂、干手器、擦鞋机、感压式水龙头等应齐全、有效,洗手间内应干净、无异味。

(7) 其他。位于大堂的服务营业点招牌应显而易见。星级饭店应有能够显示世界主要客源国(或城市)时间的时钟或显示牌。

前厅大堂应空气清新,温度、湿度适宜。一般将温度维持在22~24℃,湿度控制在40%~60%。前厅大堂内最好能有一定的自然光线,同时,配以多层次的灯光,以确保良好的光照效果。客人从饭店大门外进入大堂,是从光线明亮处进入到光线暗淡处,光线变化过快,客人会很不适应。大堂内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等,应以暖色调为主,烘托出热烈豪华的气氛。而前厅的服务环境以及客人休息区域,色彩应略冷些,使人能有一种平和、宁静的心境,适应对客服务和客人休息对环境的要求,创造出前厅特有的轻松气氛。由于前厅大堂离饭店大门外的停车场较近,人员活动多,有客人与员工的多种交谈声、电话铃声、打印机声等,易造成前厅大堂噪声过于集中。在噪声过大的环境中,就会使人出现烦躁不安、容易出错、易于激动和争吵,出现效率降低等现象。因此,大前厅的设计和布置时,应防止噪声过于集中。

四、总台设计

总台是位于前厅大堂内的饭店总服务台的简称,是为客人提供入住登记、问讯、兑换外币、结账等前厅综合服务的场所。其设计是否合理,将直接影响到总台对客服务的质量。为了方便客人,总台一般均位于饭店一楼大堂,且各项总台业务应相对集中(如预订、接待、问讯和总台收银等)。根据大堂设计布局,总台最好能正对大堂入口处,这样,不仅使总台人员能观察到整个前厅、出入口、电梯等活动场所的情况,而且也使总台人员能清楚地观察到正门外客人车辆的到达情况,从而做好接待准备工作。同时,也有利于及时发现各种可疑情况,以消除隐患,确保安全。

总台设计通常应考虑三个因素。其一是总台的外观。总台的形状可依据大堂的建筑结构有所区别,采取曲直相结合的办法。有的为直线型,有的为半圆型,有的则设计成“L”型和“∩”型。总台的高度应以方便客人住宿登记和总台人员的接待服务工作为原则,其理想高度为110~125厘米。柜台内侧设有工作台,供总台人员使用,其台面高度为85厘米,宽30厘米。工作台面最好设计成倾斜式,有一定的坡度,以方便员工使用,

且不影响其服务仪态(站姿等)。其二是总台的大小。总台的大小是由饭店接待人数、总台服务项目和计算机的应用水平等因素决定的。饭店的规模越大,接待人数和服务项目越多,则总台设计的面积应越大;反之,则越小。但从饭店发展的趋势来看,随着科技的进步和计算机在饭店的普及,总台将日益小型化。其三是总台的布局。总台的布局应紧凑合理,并以岗位职能划分区域,既要方便客人,又要便于前厅对客服务,提高服务效率。此外,一些饭店为寻求服务差异与特色,针对饭店商务客源的特点,一改常规的总台站式服务,在富丽的大堂分开放置多张商务办公桌,配以舒适的靠椅,桌上放置清新艳丽的鲜花,并配置高效运作的笔记本电脑,由训练有素的员工向抵店客人提供面对面的坐式入住登记服务。这种具有高雅文化品味的服务过程,创造出饭店前厅个性化服务的特色,给客人留下了美好难忘的印象,同时也充分显示出饭店的竞争优势。

五、前厅设备

前厅部对客服务的运作效率在很大程度上依赖于所配备的设备状况。随着计算机的应用及其功能的不断开发和完善,越来越多的饭店前厅部配置了计算机设备,这样既节省了总台服务空间,扩充了服务信息,又加快了服务节奏,提高了运转效率,同时也大大减轻了总台人员的工作量。目前,较先进的饭店计算机软件系统有 HIS 系统和 FIDELIO 系统等, HIS 系统专业性强,而 FIDELIO 系统稳定性好。但在传统运作的饭店,前厅部的对客服务还借助于手工操作,必备设备主要有:

(1) 客房状况显示架。客房状况显示架是一种反映客房瞬间状态的工具,通常设置在总台柜台内侧两根倾斜的平行轨道上,供接待员排房时使用。该显示架由有序排列的插卡槽组成,一个槽口代表一间客房,里面插有显示房态信息的卡条,卡条的色彩、内容、存放形态可清楚地显示该客房当时所处状态(如住客房、走客房、可售房、待修房等)。为方便查阅,一般按房号顺序排列。该显示架的格顶可随意拆装、移动组合,使用方便灵活。其功能可由计算机系统种的“Room Status Menu”所取代。

(2) 客房预订显示架(Room Reservation Rack)。客房预订显示架是一种反映饭店未来一段时间的预订状况的工具,通常挂贴在客房预订办公室的墙壁上,供预订员受理预订时使用。通过显示预订信息的卡条运用,可一目了然地显示出未来每一天的预订状况。一般按客人所订的抵店日期顺序排列,同一天抵店的客人,再按“贵宾团队/会议客人→常客→有特殊要求的客人”顺序排列,也可通过色彩加以区分(如红色——贵宾,白色——散客,绿色——团队/会议等)。其功能可由计算机系统种的“Room Reservation Menu”所取代。

(3) 问讯架(Information Rack)。问讯架是一种反映住店客人信息的查询工具,其造型为六角型、可旋转的立式框架,通常放置在问讯处,供问讯员提供查询服务时使用。通过显示住客资料信息的卡条运用,可根据住客姓名,迅速查出该客人所住房号及相关信息。

一般按住客的姓氏字母顺序(A~Z)排列。其功能可由计算机系统种的“Information Menu”所取代。

(4) 钥匙、邮件架(Key and Mails Rack)。钥匙、邮件架是标有房号的多格子的木架,用于存放客用钥匙及客人邮件、留言单等。其排列设计有垂直式和水平式两种。有些饭店在木架上装有一个留言灯光显示器,当客房内留言灯及总台键钮指示灯同时闪亮时,可提醒住客有邮件

或留言待取；当住客取走邮件或留言单后，总台人员关闭指示灯，相应客房内的留言灯也同时关闭。

(5) 备用钥匙架(Extra-Key Rack)。备用钥匙架是一种可吊挂、存放客房的备用钥匙，放置在前厅部办公室内的架子。

(6) 贵重物品保险箱(Safety-deposit Box)。贵重物品保险箱是一种由带有门锁、由多个小箱组成的立柜，其小箱的数量一般是饭店客房总数的15%~20%。目前饭店中任何先进的设备都无法取代贵重物品保险箱的作用。

(7) 客史档案柜(Guest History File)。它是一种带多层抽屉的立柜，用于存放已离店的客人资料卡片档案，供饭店随时查找。

(8) 打时机(Time Stamper)。此机能打印出即时的日期和时间。前厅使用打时机可以为客人在办理入住登记、离店结账、贵重物品保存手续和收发保管客人邮件、留言等时，在相关的卡、单上打印准确的日期和时间。

(9) 账单架(Guest Folio Rack)。这是用于存放住店客人账单夹(账卡)的架子，一般置于总台收银处，以便存取，通常按房号排列。有的饭店将账单架装在小轮车上，随意移动，方便取用。

(10) 电话总机设备。它是用于转接电话的交换机，用于提供叫醒服务的设备以及长途电话自动计费器和播放背景音乐的设备，其设备均安装在电话总机房内。

(11) 其他设备。前厅部除拥有上述设备外，还应配备行李组设备(如行李车、伞架、供残疾人专用的轮椅等)、简介架(Brochure Rack)、登账机(Cash Register)、信用卡刷卡机、货币识别机、电话机、电传机、传真机、复印机及各类文件柜等。前厅部设备、物品必须明确定位，便于对客服务。

六、前厅部员工的必备素质和要求

前厅部员工代表整个饭店接待每一位客人，良好的外部形象(包括仪表、仪态、气质、风度等)能让客人的心理得到愉悦的感觉，给客人留下美好的印象。前厅部员工要有成熟而健康的心理，能以“强健”和“豁达”的心态处世；与他人相处，能遵循“平等和双赢”的原则；在与他人交往中，善用“选择和诱导”的艺术；能自觉地进行“自我沟通和自我整合”，避免“自我疏远和自我挫败”。前厅部员工应机智灵活，善于应变，以妥善处理日常所面临的复杂事务，发挥好神经中枢的作用。前厅部员工必须懂得社会学、旅游心理学、民俗学、销售学、管理学、法学等知识，以接待具有不同职业、身份、文化背景、风俗习惯和社会阶层的客人，提供个性化的优质服务。前厅部员工应善于聆听，只有会听，才能领会、理解客人的需求，才能有针对性地满足客人的需求，处理问题才能通情达理。前厅部员工要有过硬的语言能力。除普通话外，前厅部员工必须会说一二门外语(英语为必备语种)。在与客人进行语言交流的过程中，要学会使用语言艺术。前厅部员工应掌握一定的推销技巧，尽可能地推销出饭店的产品和服务。同时，应善于控制自己的情绪，绝不能随客人的情绪波动而与之争吵，在推销过程中失态。前厅部员工应具备娴熟的业务技能，真正做到：服务效率高，讲究时效。如一名接待员应在3分钟内为客人办理完入住手续；问讯员提供访客查询服务不超过3分钟；邮件分送不超过30分钟；钥匙收发不超过15分钟；话务员转接电话遇有占线或无人接听时，及时向客人解

释，请客人等候。时间每次不超过 45 秒等。

前厅部员工在进入岗位开展对客服务之前，必须先检查自身的仪表仪容，确保符合标准要求，具体内容如下：

(1) 发型美观大方，梳理整齐。男员工发际线侧不过耳，后不过领；女员工长发需用深色发卡束起，不得披肩和加其他头饰。头发常洗，不得有头屑。

(2) 面容清洁。男员工经常修面，不留胡须；女员工化淡妆，不可浓妆艳抹。

(3) 手部保持清洁，修剪指甲，女员工不许涂指甲油。

(4) 不可戴戒指、项链、耳饰、手链、手镯等饰物。

(5) 上岗必须穿饭店规定的制服及鞋袜，男员工穿黑色袜子，女员工穿肉色丝袜。

(6) 服装须熨烫平整，纽扣齐全，干净整洁，服务工号牌端正地佩戴在左胸处。

(7) 皮鞋保持清洁光亮。

(8) 应经常洗澡，身上无异味，保持皮肤健康。

前厅部员工应讲究礼貌礼节。前厅部员工称呼客人时应恰当使用称呼礼节，最好能用“先生”、“太太”、“女士”、“小姐”等词语称呼客人，并问候客人。前厅部员工说话时语气应温和耐心，双目注视客人，并及时给予应答。若对客人的问话听不清时，应主动说：“对不起，请您再说一遍好吗？”若对客人的问题一时答不上，应先致歉意再查询，说：“对不起，请稍候（等）。”若客人对回答表示感谢时，应说：“别客气，不用谢。”前厅部员工应始终注意保持环境安静，不可大声喧哗、哼唱歌曲、聚众开玩笑等。应客人招呼时不要高声回答，可点头或打手势示意领会。如逢客人座谈、开会或会见时须接听电话，应走到客人身边轻声招呼或请其出场，并用手指示电话所在处。前厅部员工与客人交流时，应注意要与客人保持有效的距离（0.8~1米）。通常，人际交往距离有四类：亲密区（0.15~0.46米），个人区（0.46~1.2米），交往区（1.2~3.6米）和公众区（3.6米之外）。在交流过程中，不得与客人开玩笑、打逗、过分随意，也不得与客人过分亲热，应严格把握好分寸。注意保护客人的隐私权，以免引起误会。前厅部员工一般不要接受客人赠送的礼物。若不收有可能失礼时，应表示谢意，并按饭店部门有关规定处理。

请你分析(一)

一天傍晚，美国客人 Mr. William 来到内地一家三星级饭店总台登记住宿，他用英语询问接待员小李：“该房费是否含有早餐？”只有英语 C 级水平的小李没有听明白客人的意思，便随口应答了“Yes”。

次日，Mr. William 去西餐厅用自助早餐，出于细心，又询问餐厅值台员小王这一问题，不料小王的英语也不行，慌忙中也随便应答了声“Yes”。

三天以后，Mr. William 到总台退房结账，可账单上他每顿早餐的费用一笔不漏！他越想越糊涂，怎么可能呢？明明总台和餐厅两位员工都亲口告之“Yes”，为什么还需支付早餐费呢？他百思不得其解，经他再三追问，总台管理者才告诉他：“饭店早餐历来不含在房费之内”。Mr. William 便将两次获得“Yes”答复的原委告诉管理者，希望免费供应早餐的许诺能得到兑现，但遭到拒绝。Mr. William 无奈中只得付了早餐费，便怒气冲冲地带着一肚子怨气离开了饭店。

1. Mr. William 的不满出于何种原因？

2. 前厅管理者有何责任?

3. 采取何种措施加以补救? Mr. William 还会再度返回这家饭店吗? 若设法使其返回, 该怎样做?

请你分析(二)

某日傍晚6时许, 某星级饭店的大堂内灯火辉煌, 客人如云。总台接待员小吴正忙着为饭店的客人办理入住手续。

这时, 两位操着外地口音的客人来到总台。其中一位姓马的客人对小吴说: “我们要一间双人房。”

小吴报以微笑, 并亲切地说道: “好的, 请稍等, 我为这位客人办理完手续后, 马上为您安排。”

那位姓马的客人有些急躁地说: “今晚7点40分, 我们要外出谈生意, 签协议, 你能不能先替我们办理!”

小吴连忙应答, 一边继续办理前一位客人的相关手续, 一边用电脑为马先生查看空房。不到半分钟, 小吴抬头询问道: “现在空房倒还有几间, 但房价比标准间略高一些, 是朝大花园的, 每晚280元, 您看如何?”

此时, 那位姓马的客人竟怒气冲天: “怎么, 上午我曾电话问过房价, 你们饭店员工回答说每间228元, 为什么到了晚上就一下子抬高到280元? 真是漫天要价!” 小吴刚要解释, 这位姓马的客人突然挥拳向小吴打去, 小吴毫无防备, 挨了这一拳, 他脸色煞白, 正想回敬对方, 猛然想到自己在岗, 应扮演好岗位角色, 心里想到要忍耐! 忍耐! 绝不可意气用事。于是, 仍然克制自己并用正常语气若无其事地解释道: “228元的客房已全部住满了, 280元还有几间, 是朝向美丽花园的, 楼层也不一样, 我建议你们尽快办理入住手续, 还可以准时外出谈生意。请允许我提醒先生, 有问题尽可以用语言表达。”

这时在旁边的另一位冯先生感到马先生理亏, 便想找个台阶收场, 劝道: “这位接待员态度不错, 我们赶快住下吧!” 马先生见势也软了下来, 小吴便为其排房, 并让行李员将客人行李送往房间。

事隔二天, 那位马先生也感到自己的不是, 终于在离店结账时向接待员小吴表示歉意。

1. 你为这位接待员感到自豪吗? 为什么? 请谈谈你的感受。

2. 前厅部管理人员对此事应持什么态度?

思考与练习

1. 为什么说饭店前厅部的首要任务是销售客房及其他产品?
2. 为什么说饭店前厅部是整个饭店的神经中枢? 试举例说明。
3. 叙述出前厅部员工必备的素质和要求。针对自己, 请找出存在的差距, 并列出现应采取的措施。
4. 实地参观某家星级饭店前厅部。请列出下列清单:

- (1) 设备
- (2) 物品
- (3) 表格
- (4) 气氛