

旅游饭店总台服务

顾树保 徐清新 编

北京广播学院出版社

F59
45

2

旅游饭店管理专业教材

旅游饭店总台服务



BK / 22

广播学院出版社

B

496633

责任编辑 欧阳鸣 王宇峰

旅游饭店总台服务

顾树保 徐清新 编

顾树保 主编

北京广播学院出版社出版发行

地址：北京朝阳区定福庄东街1号

河北省藁城县印刷厂印刷

ISBN 7—81004—054—5/F5

850×1168毫米1/32 印张：10.5 字数：259千字

1988年4月第1版 1988年4月第1次印刷

印数：8,000册 定价：2.75元

出 版 说 明

一、《旅游饭店总台服务》是编委会聘请国家旅游教育司副司长顾树保同志任主编和徐清新同志合编的。作者根据我国部分涉外饭店总台服务的实践经验，参照国外旅游酒店专业教学内容和酒店总台的经验编写而成。是一本实践性、应用性较强的教材。编委会向作者表示衷心的感谢。

二、旅游事业是国民经济和社会发展规划的重要组成部分。我国旅游资源非常丰富，旅游饭店发展迅猛，因此，必须尽快培养和造就一支适应改革开放，有竞争能力的宏大的经营管理队伍。我们为帮助旅游饭店职工通过自学、岗位职务培训、参加高等教育自学考试和成人高校学历教育等多种途径，成为具有大专水平的管理人才；帮助旅游饭店管理人员和职工，通过自学途径，系统学习当代旅游饭店管理基本理论、基础知识、先进的技能，获取新的信息，提高政治思想和业务素质，成为新型的旅游饭店管理人才；为高等教育自学考试开考旅游饭店管理专业的地区，有志于通过自学高考获得国家承认大专学历的学员助学；为旅游饭店行业进行全员岗位职务培训服务；为在职饭店职工考取成人高校提供新的机遇。

三、为此，编委会聘请北京和外地有关院校的二十几位教授、讲师、学者和有丰富实践经验的专家编写本专业成套教材。

四、本套教材包括：

1 根据北京高等教育自学考试计划即将开考旅游饭店管理专业考试计划的要求，编写大约十门课程的教材，也是北京市朝

阳区职工大学旅游饭店管理专业必修课适用的教材。

2、根据旅游饭店岗位职务培训的实际需要，编写大约十二门课程的教材，也是北京市朝阳区职工大学旅游饭店管理专业选修课的教材。

3、出版自学辅导资料单行本；出版指导教学、提供信息和交流经验的《学刊》。

五、本套教材可供旅游业的经营管理人员自学用，也可作为旅游专业院校、中专、职业高中教材和师生参考用书。

六、本套教材自1987年至1988年12月陆续出版。除供应本校学员外，各用书单位和个人可根据陆续出版的教材，有选择地购买，凡购买20本以下的加收10%的邮寄费。

联系地址：北京市朝阳区雅宝路5号北京自修大学财经类专业办公室。联系人：金涛、王鹏。

北京自修大学 北京市朝阳区职工大学

旅游饭店管理专业教材编委会

前 言

《旅游饭店总台服务》一书现在和大家见面了。

本书主要根据我们在饭店总台服务工作中的实践，并吸收了我国部分内资、合资饭店和美国喜来登、香港文华等酒店集团的总台管理经验，对我国旅游饭店总服务台的工作程序，其中包括预订、开房、问询、收银和总台经理等几个主要环节，在操作规程、操作技能和基础管理知识方面，做了比较详细的介绍。本书注重实践性和实用性，强调操作方法，可以作为旅游院校和旅游职业学校饭店管理和饭店服务专业的辅助教材，也可以作为饭店系统总台广大职工实际操作的参考书。

随着我国饭店业的迅速发展，传统的、繁琐的总台手工操作正在被现代化的计算机饭店总台信息系统所替代，电脑几乎承担了预订、开房、问询、记帐、收银、兑换(除客人签字以外的)一切手工劳动。饭店管理(包括前台管理)作为一门新学科，正在我国经历着一场新的变革。在这种新形势下，我们在编写的过程中，除了重点介绍一整套总台职工必须熟悉的手工操作规程外，还注意吸取了部分计算机饭店总台管理的经验，如结帐、收银等。本书更多地介绍了计算机操作规程，以适应我国饭店管理新旧体制的变革。

在本书编写过程中，PETER FRANZ RENNERT的《总台基本操作规程》、潘朝达先生的《饭店管理基本作业》、喜来登中心的《计练指南》、香港训练局的《酒店饮食业训练标准》等著作给了我们不少的启示。北京国际饭店的刘伟、张智和刘莹

等同志也为本书的编写给予了很多帮助，在此一并表示感谢。

由于我们经验不足，水平有限，加之时间仓促，因此本书难免有不少缺陷和错误。我们衷心欢迎各界人士对本书提出宝贵意见，以便使本书进一步完善。谢谢。

作 者

一九八七年七月

目 录

第一章 总 则

- 第一节 总服务台概述 (2)
- 第二节 总服务台职工的素质与服务技巧 (8)
- 第三节 客人关系 (20)
- 第四节 总服务台组织系统 (30)
- 第五节 总服务台柜台设备 (53)
- 第六节 在职训练 (64)

第二章 预 订

- 第一节 预订常识 (77)
- 第二节 预订程序 (85)
- 第三节 旅行社预订 (109)
- 第四节 取消和超订 (126)
- 第五节 优惠房价 (139)
- 第六节 预订部报告和报表 (149)

第三章 接 待

- 第一节 接待的一般常识 (169)
- 第二节 开房的一般程序 (183)
- 第三节 开房中的特殊情况 (207)
- 第四节 优惠客人的开房程序 (211)

第五节	超订客人的安排	(221)
第六节	柜台的管理及控制	(229)
第七节	夜间报告	(243)

第四章 收 银

第一节	收银员	(262)
第二节	入帐	(270)
第三节	结帐	(273)
第四节	特殊情况的结帐 (一)	(283)
第五节	特殊情况的结帐 (二)	(285)
第六节	特殊情况的结帐 (三)	(289)

第五章 总服务台经理

第一节	总服务台经理职责	(295)
第二节	如何挑选总服务台职工	(298)
第三节	“谈话”艺术	(303)
第四节	发现问题 解决问题	(307)

附:	总服务台专业术语英汉对照	(313)
----	--------------------	---------

第一章 总 则

总服务台，简称总台，又叫前厅部或大堂部。总服务台是饭店的门面，是饭店业务、资料信息及联络各部门的中枢。总服务台除了专门负责饭店内的一切门面操作外，更担负着饭店与客人间的联络工作。因此，人们常常把总服务台设在饭店最显眼的大堂、接待厅的重要位置上。不难想象，每一位来饭店的客人必须来总服务台，办理从登记到退房的各项手续，总台把客人的一切要求传达给饭店各部门。一句话，总服务台是客人与饭店之间的桥梁。

总服务台最主要的任务就是推销客房。目前，在我国的饭店行业中，出售客房常常占饭店营业总额的百分之六十至七十。因此，房间的出售率和理想的房价是饭店收入的决定性因素。正因为这个原因，总服务台的客房推销便成为总台业务的核心。

让客人高兴而来，满意而归，是总台业务的宗旨。总服务台是第一个与客人打交道的部门，而第一印象往往对客人有决定性的影响。可以这么说，如果一位客人因总服务台亲切、礼貌、热情的服务而以快乐的心情开始住宿，就已经奠定了他对其它部门的服务也会感到同样满意的基础。反之，如果总服务台对客人的态度恶劣或漠不关心，其不良影响将会波及饭店其它部门，甚至会带来一连串的麻烦。

总服务台把客人接来，又把客人送走。当客人结帐离店的时候，如果总台的职工能既迅速又准确地把客人的帐目结清，为客人提供最后一次轻松、愉快、让人寻味的服务，使客人满意而去，那么，当你欢迎他下次再来的时候，客人一定会愿意再来光顾的。

总台的中枢、桥梁作用，还在于它是客人与饭店各部门之间的信息中心。饭店的客人来自五湖四海，人地生疏，总台问询处或“顾客服务中心”、“顾客联系主任”，必须随时随地向客人提供有关饭店、各类服务设施及其它有关的种种资料信息。总台也是饭店其它部门的传递信息中心。客房部整理房间，安排重要客人；餐厅部备料，配餐等等，无不通过总台。为了确保信息及时、准确，总台担当大量的文件编制和整理工作，还必须整理客人档案，以备查询。

总服务台的重要性，决定了对总台职工的严格要求。对此，我们将分别阐述。

第一节 总服务台概述

一、总服务台的基本职责

一个典型的饭店总服务台，往往包括预订（订房）、接待登记（开房）、房控、入帐、结帐、离店、入档七个阶段。职工是按工作性质不同严格划清类别的。每个职工必须绝对坚守岗位，以保证总台服务机构一天二十四小时、一年三百六十五天连续正常运转。

更具体地说，饭店总台的基本职责包括：

客人关系

房间推销

饭店其它服务设施推销

房间控制

客人问询

客人邮件、信息传递

接受、处理、确认客人订房要求

登记开房（包括提送行李）
安全，房间锁匙的保管
客人记帐
客人结帐
兑现（支票、信用卡、旅行支票）
退房离店（包括提送行李）
整理客人档案
整理用房报告

关于处理客人关系，推销预订，登记开房，离店结帐，我们将在以后的章节分别阐述。

二、影响饭店总服务台组织结构、工作程序、价格体制的主要因素

我们说，现代化旅游饭店的总服务台是饭店的中枢，业务联络的中心，是影响饭店营业收入的主要部门。但是，对于总台的这种认识是有一个过程的。我国五十年代、六十年代直至七十年代，饭店一直以客房、餐厅的管理为主体，总台往往依附于客房部，有的饭店根本就没有总台。这主要是因为当时的饭店不是商业销售型的，而是招待所式分配型的。

随着旅游事业的不断发展，先进的饭店管理技术逐步在我国饭店行业推广。电脑的运用，预订制度的实行，服务项目的不断更新、完善，竞争的出现……总服务台不论在设备上，还是在组织机构、人员素质与业务标准上，都有了本质的提高。今天的总台，已经在饭店组织系统中占有了举足轻重的位置。

根据我们的体会，影响饭店总服务台组织、业务、体制的主要因素是：

（一）饭店所处的地理位置

一家位于北京或上海的饭店，与一家位于北戴河海滨旅游胜

地的饭店相比，总台的规模、总台职工的比例、管理体制、优惠的政策、定金的制度，都会是不同的。

（二）交通条件

机场宾馆的总台，可以不同于市中心旅游饭店的总台。机场宾馆以过往客人为主，相反，市中心的旅游饭店，主要接受团队客人。两家饭店的预订部、接待部都不会一样。

（三）饭店规模

一家饭店的客房数量，直接影响到总台的管理、设备等各个方面。一家一千间客房的饭店，每天客流量几百人，用手工接受预订、确认、开房、收帐是很难设想的。相反，据美国纽约ST REGIS饭店总经理铁舒尔先生说，一家一百多个房间的五星饭店，既没有条件，也不需要计算机为客人开房。他从客人心理上分析说，客人住店，最容易满足的是人给予人的有感情的服务。他认为：用面带笑容的职工为客人开房，要比用机器给客人开房更能使客人满意。对一家一百多间客房的饭店来说，每天的流动客人不超过二十到三十人，手工操作是可以实现的。

（四）客人住店目的

这里主要是指不同的市场客源。会议饭店、商务饭店、旅游饭店、海滨渡假饭店，客源不同，客人的住店目的不同，都会直接影响到总台的结构。很显然，以团队为主的旅游饭店需要加强饭店销售部的销售，相对可以减少总台预订部的销售；而以散客为主的商务饭店必须加强总台预订，增加机场、车站接待。

（五）客人停留时间（客人平均住宿房夜）

一般说来，客人停留时间越短，总台工作量越大，总台职工人数比例也相对地要增加。相反，如果大部分客房是长住户用房，或商社、代表处，尽管是一家大饭店，总台的工作量也会很小。

（六）设备和服务等级

一家使用电子计算机的五星级饭店的总台是绝对不同于一家

用手工操作的汽车旅店的总台的。设备不同，操作程序会完全不一样，对职工素质的要求也会有明显的区别。在西方一些国家，五星饭店的总台常常配有英、日、法、西班牙等主要语种的职工，而对一般饭店，就并不要求那么严格了。

（七）管理方式

是联销公司管理还是单独管理，有没有预订中心，是否接受客人预订，都会直接影响到总台的组织系统、工作程序。多少年来，我国一些饭店的总台都不负责团队客人的提送行李业务。这样，总台当然就不需要或者只需要很小的行李组了。

（八）国家政策法规

这包括价格政策，优惠策略，也包括企业自主权等等。

总之，我们认为，在研究总台的结构体制、工作程序、配备职工时，切不可无视饭店本身的特点和饭店的市场目标。那种不分是大饭店还是小饭店，不分是豪华级饭店还是一星、二星级饭店，一律按饭店总编制的比例配备总台职工，成立部门、班组的作法，实在是没有必要的，甚至是错误的。

三、总服务台与各部门的关系

饭店是一个从不间断的服务性营运设施。饭店的服务是饭店各部门整体的服务。一位客人住进了饭店，购买的是包括吃、住和服务的“饭店商品”，而不只是购买了总台服务，或者是其它某个方面的服务。总台服务只是饭店商品的一个部分。从这个意义上说，总服务台与其它部门的联系和协调合作是十分重要的。甚至可以说，总台服务的成功与否，取决于总台内部各部门、总台与饭店其它部门的联系、协调和合作的成功与否。

潘朝达先生在他的《饭店管理基本作业》一书里举了这样一个例子：

设有三十人的团体住进了饭店。首先，订房组应把订房卡在

前一天晚上整理好交给柜台，早班的柜台人员要控制好当天有多少空房来安排这个团体，他还需要和客房部人员联系房间状况，然后先做好团体名单（配好房间）。当团体到达时，行李员要负责将行李搬运到大厅，清点数量，结挂行李牌，按名单写上房号，立即分派到各房间。房间服务员开始为客人服务，送茶、送水、洗衣、擦鞋……等。此时，柜台人员要与导游或领队联络团体用餐的种类、方式、时间，以及叫醒时间、下行李时间等事项，按上述作业，各部门彼此需要联系的有：

订房组（资料）

↓ ↑

总台接待组 ↔ 电话总机（叫醒） ↔ 行李组（分送清点） ↔ 餐饮部（用餐种类、数量、时间、地点）

↓ ↑

客房部工程部保养组（保持客房正常状况） ↔ 洗衣房 ↔ 餐饮部客房用膳组 ← 收银组

↓ ↑

总台接待组（换房或分房）

↓ ↑

财务收银组（帐卡、折扣） ↔ 会计组（交款，外帐） ↔ 订房组（收款方式，客人资料卡，手续费申请）

由此不难看出，任何一个环节联系失灵都会影响服务。因此，要提供真正完美的服务，最重要的还是要注意上下，左右的协调。

经验证明，影响合作、联系的障碍常常是本位主义；缺乏彼此间的谅解；缺乏团结合作的精神；职工素质差，缺乏有素的训练；说话缺乏技巧等原因造成的。

〔练习〕：把正确的题号写在横线上

1、除____以外，以下各条都是总台职工的工作：

- (1) 推销客房；
- (2) 作为经理代表，为客人服务；
- (3) 给进店客人制造困难；
- (4) 扮演一位有耐心、热情好客、注意分寸的主人

2、恰当安排职工班次、始于____；

- (1) 精确地计算每天经过饭店门口的车子；
- (2) 预测下周或下两周的情况；
- (3) 当总台不是太忙的时候，看助理经理如何安排了；
- (4) 根据下周轮流情况，使用正常的倒班表；

3、要消灭离店客人欠帐，饭店必须强调____；

- (1) 客人持有效信用卡；
- (2) 职工及时处理；
- (3) 避免客人溜走；
- (4) 及时正确处理；

4、内部控制是指____；

- (1) 职务分工，任何个人都不能对销售全过程负责；
- (2) 对部分客帐进行审查，确保正确、完整；
- (3) 对来总台发脾气的客人耐心接待；
- (4) 包括上述三条；

5、总台的首要职能是____；

- (1) 象票据交换站一样为全饭店服务；
- (2) 推销客房；
- (3) 回答客人提出的问题；
- (4) 接受客人预订；

6、合理的房价，是对____合适的；

- (1) 客人数量 地段 服务 设施
- (2) 饭店的价格政策 利润

(3) 季节 环境 市场营销组合

(4) 竞争 饭店的要求 客人的愿望

7、不管职工人手多少，工作量大小，总台必须_____。

(1) 注意了解客人在店里的情况；

(2) 协调服务；

(3) 处理客人投诉；

(4) 包括上述三项；

8、所谓临时进来的客人 (WAIK—IN) 是指_____。

(1) 住店客人，没有付帐就离店；

(2) 已经登记开房的客人，尚未结帐离店；

(3) 收集有价值的信息；

(4) 没有办理预订手续的客人来饭店要求开房；

第二节 总服务台职工的素质与服务技巧

“职工”这个词，并不太引人注目。然而，现代化旅游饭店的总台“职工”，却有它特有的意义和重要作用。他们是职工，同时又是饭店经理的代表、饭店商品（吃、住、服务）的推销员、公务员、信息资料员，还是业务协调员、矛盾调解员、出纳员，他们是饭店与客人之间的中间人，他们是外交家。总台职工迎来了客人，又送走了客人。他们创造了效益，满足了客人，是饭店真正的主人。

我们希望挑选一批合格的总台服务员，为饭店赢得荣誉，本书也将介绍如何挑选合格的总台职工。然而，现代化饭店在我国还是一个新兴的行业，我们很难期望不经过培训就能招聘到合格的总台职工。因此，我们应该努力培养我们的职工尽快地适应现代化饭店管理的需要。合格的总台职工应该具备什么样的素质要