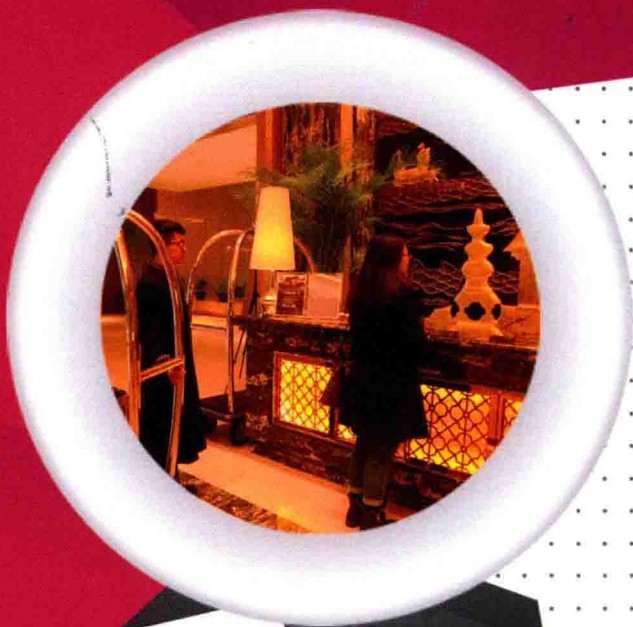




高职高专“工学结合”特色教材



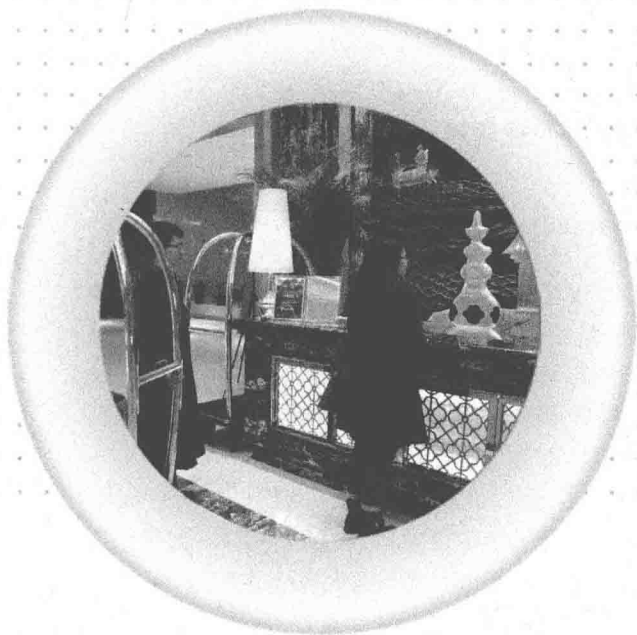
主编 罗春燕 王琳

前厅服务与管理

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS



高职高专“工学结合”特色教材



主 编 罗春燕 王 琳

前厅服务与管理



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 罗春燕, 王琳主编. — 镇江 :
江苏大学出版社, 2015. 2
ISBN 978-7-81130-917-1

I. ①前… II. ①罗… ②王… III. ①饭店—商业服
务—高等职业教育—教材②饭店—商业管理—高等职业教
育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 027008 号

前厅服务与管理

Qianting Fuwu yu Guanli

主 编/罗春燕 王 琳

责任编辑/常 钰

出版发行/江苏大学出版社

地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话/0511-84446464(传真)

网 址/<http://press.ujs.edu.cn>

排 版/镇江文苑制版印刷有限责任公司

印 刷/虎彩印艺股份有限公司

经 销/江苏省新华书店

开 本/718 mm×1 000 mm 1/16

印 张/19.5

字 数/342 千字

版 次/2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-81130-917-1

定 价/39.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)



前 言

前厅服务与管理是酒店管理专业教学的重要组成部分。本教程从实践教学需要出发,紧密结合酒店前厅工作实际,充分运用酒店服务与管理的新理念、新思想和新方法,完整地再现了酒店前厅部各岗位对客服务的流程与操作规范,条理清晰,步骤明确,能为酒店管理专业学生从入职到对客服务,再到基础管理技能提升提供全面的指导和帮助。

本教程设计融知识传授、能力培养、素质教育于一体,以就业为导向,产学结合,可操作性强,实用价值大。全书分为入职准备、对客服务、基层管理3个层次,共13个项目,按照酒店前厅部从业人员从入职到基础管理的职业发展路径,将学生应掌握的知识和技能分解到各个项目中,并根据岗位工作要求设置了实训任务,详细介绍了岗位服务操作要求和标准,让学生在反复训练和模拟中熟练掌握专业知识、技能和技巧,提高实践动手能力和管理能力。

本教程在编写过程中,坚持适应高职院校教育改革和发展的需要,立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力,贯穿了科学性、实用性、先进性和规范性原则,吸收了国内外前厅管理与服务的最新知识和技术,注重知识的应用性和可操作性。本教程内容深入浅出,难易适度,适用性强,学术性与普及性兼顾,理论性与应用性并重,既可作为高职院校酒店管理专业学生进行职业技能训练的教材,亦可供酒店对管理人员、服务人员进行酒店前厅业务培训时使用。

本教材由镇江高等专科学校罗春燕、王琳担任主编,镇江高等专科学校王小琴、镇江国际饭店总经理罗达、镇江兆和皇冠假日酒店人力资源总监李娟、镇江高等职业技术学校俞樱担任副主编。在编写过程中,参阅了国内外有关论著和资料,并得到了镇江喜来登酒店人力资源总监倪亚楠及许多酒店专业人士的帮助,在此一并表示感谢。由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2014年12月



目 录

第一篇 入职篇	1
项目一 前厅认知.....	3
任务一 认识前厅.....	4
任务二 初识前厅服务	17
项目二 前厅服务准备	30
任务一 前厅服务礼仪	31
任务二 前厅员工职业素养	41
第二篇 对客服务篇	47
项目三 预订服务	49
任务一 预订准备	50
任务二 客房预订受理	61
任务三 客房预订控制	71
项目四 礼宾服务	81
任务一 店外迎送宾客服务	82
任务二 门厅迎宾服务	90
任务三 行李服务	97
任务四 金钥匙服务.....	112
项目五 接待服务.....	121
任务一 入住接待准备.....	122
任务二 入住登记受理.....	128
任务三 换房与续住受理.....	140
项目六 问讯服务.....	148
任务一 宾客查询和留言服务.....	149



任务二 邮件递送服务·····	154
项目七 收银服务·····	160
任务一 客账服务·····	161
任务二 外币兑换及贵重物品寄存·····	170
项目八 总机服务·····	178
任务一 总机话务员认知·····	179
任务二 电话总机服务·····	186
项目九 商务中心服务·····	198
任务一 商务中心认知·····	199
任务二 店内商务服务和店外代办服务·····	205
项目十 行政楼层服务·····	215
任务一 认知行政楼层·····	216
任务二 行政楼层对客服务·····	224
 第三篇 基础管理篇 ·····	 237
项目十一 宾客关系管理·····	239
任务一 宾客关系的建立·····	240
任务二 大堂副理·····	248
任务三 宾客投诉处理·····	253
项目十二 前厅销售管理·····	260
任务一 客房价格的制定·····	261
任务二 房态显示与控制·····	269
任务三 前厅销售技巧·····	275
项目十三 前厅服务质量控制与人员管理·····	281
任务一 前厅服务质量控制·····	282
任务二 前厅员工招聘与培训·····	289
任务三 前厅员工考评与激励·····	295
 参考文献 ·····	 304

第一篇 入职篇



项目一

前厅认知



项目导读

前厅部(Front Office),也称大堂部、前台部、客务部,是酒店负责引导和接待宾客、销售酒店产品及服务、沟通协调酒店各部门对客服务、为客人提供各种综合服务的部门。前厅是酒店的“窗口”,是酒店对客服务的开始和最终完成的场所,也是客人对酒店产生第一印象和最后印象的地方,前厅的服务与管理水平直接关系到酒店的经营命脉。



学习目标

1. 了解酒店前厅的位置和功能分区,了解前厅基本设备用品和前厅服务岗位。
2. 掌握酒店前厅布局设计和酒店大堂的氛围营造。
3. 理解前厅服务工作内容及优质服务构成,理解前厅服务方式创新与改良。

任务一 认识前厅



任务导入

参观酒店前厅

小 A 应聘进入 X X 酒店工作。上班第一天她被分配到前厅的服务岗位。对于如何做好前厅工作,小 A 还有些迷茫。参加工作三年的小 G 告诉小 A,要想尽快熟悉前厅工作,应从以下几个方面做起:(1) 观察酒店前厅功能布局及前厅设备设施的种类和用途;(2) 观察酒店大门内外环境布置,如装饰、灯光、温度、绿化等;(3) 感受酒店前厅氛围,体会酒店前厅对客服务。



知识链接

一、前厅的位置和功能分区

(一) 前厅的位置

前厅位于酒店门厅处,是包括酒店大门、大堂和总服务台在内的为客人提供综合服务的区域。前厅是酒店建筑的重要组成部分,是客人出入酒店的必经之处和活动汇集场所,是给客人留下第一印象和最后印象的空间。

(二) 前厅功能分区

前厅是酒店集交通、服务、休息等多种功能于一体的共享空间。为了更好地为客人提供服务,前厅内的各功能区域布局总体上应合理划分,客人活动区和员工活动区应尽量分开,减少彼此干扰。前厅布局按照功能划分,可分为大门及人流区、服务区、休息区和公共卫生间。

1. 大门及人流区

大门及人流区是酒店重要的交通枢纽,从入口到酒店内部的各功能区,便形成人流线路。酒店大门入口处是酒店内、外空间的分界点,是客人的主要进出口。

(1) 门外布局

酒店正门外上方一般建有雨篷,门前有上下车的车道、回车道、人行道及停车区域。门前广场空旷区域通常设置3~5根旗杆,用于悬挂国旗和店旗。大门口采用防滑地面,铺设地毯或脚踏垫,门侧设立雨伞架。正门台阶边侧设立残障轮椅专用坡道。

(2) 大门设计

酒店大门是客人的主要进出口,一般设计外观高大、美观,装饰布置高档华丽,是体现酒店档次和水平的一个“窗口”。大门处一般设有正门和边门,正门往往采用直面、两扇玻璃门或旋转门,安装有自动感应装置,门上有醒目的中外文文字和图形标识以及酒店的店名、店徽。正门便于客人进出和门童提供开门服务。正门的两侧一般各设置1~2扇边门,便于客人较多时分流使用。

(3) 人员流向通道

从酒店入口到酒店内各个功能区域,通过走道、电梯、楼梯等,形成人员流向路线。前厅通过设置明显的指示标识引导人员流向。设置人员流向应尽量避免交叉、串行,分布流向应符合客人的活动规律,方便通行。

(4) 导向设置及公共信息图形

根据《中华人民共和国国家标准标志用公共信息图形符号》设置导向及标注公共信息。该标准第1部分为通用符号(GB/T 10001.1—2006),第2部分为旅游休闲符号(GB/T 10001.2—2006)。酒店常用图形符号如图1-1所示。

2. 服务区

前厅的对客服务区主要包括总服务台、大堂副理工作台、礼宾部、商务部以及大堂酒吧、餐饮服务区等。

总服务台,又称总台、前台,设置在大堂最醒目的位置。一般总台设有接待处、收银处和问讯处,为客人提供接待、问讯、结账等服务。总台的外观形状往往与前厅大堂的建筑结构条件和装修装饰风格相适应,常见的形状有直线形、弧形、“L”形、“U”形等。总台的高度和结构布局根据酒店的等级和对客服务方式而定。

大堂副理工作台是大堂副理的工作地点,一般设在离总台或大门较近又相对安静的位置,通常摆放一张办公桌和几张座椅,配有电话和电脑等工作设备,以便为客人提供服务。

礼宾部服务柜台一般设在靠近总台或酒店大门处,以方便礼宾员观察宾客到店离店情况,及时为客人提供迎送及其他礼宾服务。



图 1-1 酒店常用图形符号

3. 休息区

前厅休息区是宾客来往酒店时等候、休息或约客会友的场所。休息区主要摆放供客人休息的沙发座椅和配套茶几等家具,放置报刊架或书架,放有供客人阅读消遣的报纸、杂志、店刊或旅游图册等。休息区既要位置明显,又需保持相对安静,沙发可根据场地实际和宾客需要进行摆放。酒店前厅休息区如图 1-2 所示。



图 1-2 酒店前厅休息区

4. 公共卫生间

酒店前厅应设有供宾客使用的公共卫生间。卫生间配备有坐便器、洗脸台、抽水恭桶、卫生纸、污物桶、镜子、洗手液或香皂、擦手纸或烘手机等设备和用品。高星级酒店还专设有残障人士卫生间或残障人士专用厕位。

很多业内专家将公共卫生间称为酒店的“名片”。从一定意义上讲,公共卫生间可以反映酒店的档次和服务水准,因此,酒店除要注意清洁卫生、设施完好以外,还要注重卫生间的装修布置风格以及材料和质地的选择,要和整个酒店前厅保持协调。同时,要考虑公共卫生间的位置,既要方便客人,又要能够避开进出人流的直观视线。一般酒店会将公共卫生间设置在前厅隐蔽处,用明显的标志进行指示和引导。酒店公共卫生间如图 1-3 所示。



图 1-3 酒店公共卫生间



任务拓展

前厅布局设计风格

1. 花园式:当酒店入口占地面积较大时,通常设计有流畅的回车线环绕其间,有绿树与花草组成的各种颇具创意的标志,辅以雕塑、圆柱灯柱、精致栏杆等适当点缀,并与门旁的花草盆景相呼应,使整个酒店洋溢着浓郁的自然气息。

2. 庭院式:在酒店布局中引入山水景物与花木盆景,素有“庭中公园”的美称。如在前厅利用假山、叠石让水自高泻下,其落差和水声使大堂内变得有声有色、动静结合;或者在前厅的一角种植大量的热带植物,设置小巧的凉亭与瀑布,使前厅空间更富有自然山水的意境。

3. 支架式:酒店入口处造型新颖、美观。前厅设计一般采用玻璃钢、金属材料与透明塑料板构成斜坡式、半球式、篷帐式和尖顶式等形态各异的棚

架造型,采用富有立体感、光亮度强、有特殊质地的新材料和新工艺,并配有动感很强的灯光,使整个酒店富有较强的浪漫色彩。

4. 门面式:酒店将门面设计装饰与广告促销进行有效结合,以吸引更多的客人。如有些酒店利用玻璃门与落地窗张贴巨大的广告艺术画,安装立面霓虹灯,展示酒店的特色。

5. 古典式:酒店前厅具有浓厚的传统色彩,前厅内配以古董般的吊灯、精美的古典绘画以及造型独特的楼梯栏杆,让客人感受到大堂空间的古朴与典雅。

6. 现代式:前厅设计追求整洁、敞亮、线条流畅,利用色彩、形状、材质、内容等让整个前厅充满现代感。例如:前厅顶面设计成星星闪烁的灯光,让客人犹如身临太空,情趣无穷。

二、前厅环境和氛围营造

前厅环境和氛围的舒适度在一定程度上代表着酒店的水准,足够的大堂空间、适宜的光线、温度和湿度、和谐的声音、愉悦的装饰环境,能够给客人和工作人员提供一个宽松、舒适的活动场所和工作环境。

1. 空间

《中华人民共和国星级饭店评定标准》规定,酒店必须具有与接待能力相适应的大堂。一般酒店的大堂公共面积(去除营业区域的面积)不能小于150平方米,高档酒店的大堂公共面积则应不少于350平方米。只有拥有足够的空间,才能使客人的活动区域与员工的活动区域及酒店内部机构区域分开,彼此互不干扰。

2. 光线

适宜的光线是营造前厅良好氛围的必要条件之一。自然光和灯光的组合是酒店最常采用的光照形式。在前厅灯光设计上,按照光线强弱渐进变化的原则,在不同的功能区域采用不同种类、不同亮度、不同照明方式的灯光,配合自然光线,达到和谐、柔和的光照效果。

3. 温度、湿度、通风

前厅内人员相对集中,密度大,如果没有适宜的温度和湿度,通风不畅,很容易让人产生烦躁不安的情绪,使人易激动和发生争执,甚至产生摩擦。前厅适宜的温度为夏季22℃~24℃,冬季20℃~24℃;适宜的湿度为40%~60%。为了保持室内空气的清新,大厅内的通风量一般不低于160立方米/



(人·小时)。现代酒店普遍采用中央空调装置,可以对整个酒店的温度、湿度和通风情况进行很好的控制。

4. 声音

酒店前厅内人员活动频繁,电话声、讲话声等各种声音交织,声源杂,音量大,加上前厅室外的车辆等其他嘈杂声音的传入,很容易超过人体感觉舒适的限度。为了减少噪音,创建良好的前厅氛围,很多酒店采用隔音效果良好的建筑装饰材料,员工尽量压低交谈的声音,同时播放轻松、动听的背景音乐,以减少噪音的影响。

5. 装饰、绿化

装饰和绿化是营造温馨愉悦的前厅氛围不可或缺的(酒店绿化装饰如图1-4、图1-5所示)。前厅可以通过采用格调高雅、工艺讲究的壁画、雕塑、雕刻、书法等装饰艺术品,突出酒店主题文化,营造与酒店经营风格和谐一致、相得益彰的酒店环境。绿色植物被认为是最好的装饰品之一,在酒店前厅氛围营造中发挥着不可替代的作用。



图 1-4 天津赛象酒店前厅



图 1-5 镇江喜来登酒店前厅

三、前厅基本设备用品认知

(一) 总台主要设备用品

1. 计算机

计算机是酒店前厅对客服务的主要办公设备之一。酒店都拥有自己的前厅办公系统,实现了预订、接待、问讯等信息的共享,有效提高了酒店的工作效率。计算机数量和酒店规模有关,一般酒店前台放置2台计算机,酒店规模较大时,可按工作需要适度增加计算机数量。

2. 打印机、复印机、身份证识别仪

打印机和复印机是总台工作必不可少的设备,负责打印、复印各种办公单证。身份证识别仪是公安机关要求使用的、用于鉴别住客身份的重要设备,通常与“全国公民身份信息系统”联网。

3. 电话机、传真机

电话机、传真机是总台联系外部和其他部门的主要设备和工具,为了方便工作,总台往往安装两部以上的电话机、传真机。

4. 信用卡刷卡机、收银机、验钞机、发票打印机、账单架

总台收银处配备有信用卡刷卡机、收银机、验钞机、发票打印机,为客人提供一整套结账和收银服务。同时保留各种客人账单和凭证,存放于账单架。

5. 电子门锁、发卡机

现代酒店都采用电子门锁系统,直接通过计算机管理系统设置和配备房门卡。总台通过发卡机将设置好的房门卡分配使用。

6. 电子地图时钟

很多酒店用电子地图时钟(如图 1-6 所示)取代了老式的挂钟。通常电子地图时钟由计算机控制,时间精准无误,用地图的形式显示世界各主要城市的时间,城市名称采用中英文标识。

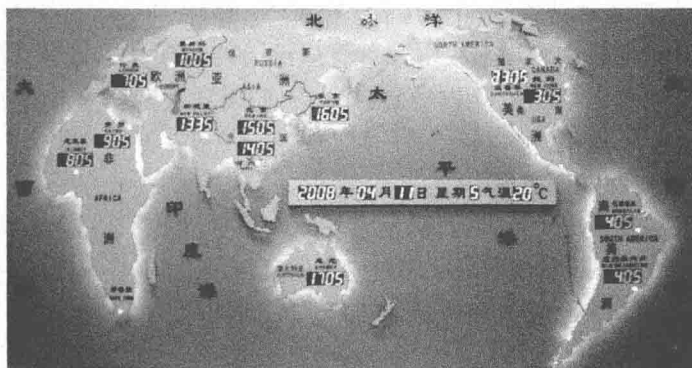


图 1-6 电子地图时钟

7. 保管箱

为了向客人提供贵重物品保管服务,高星级酒店总台一般设有贵重物品保管箱,放置在安全、隐蔽的专用房间内。

8. 其他

总台还配备有计算器、计时器、办公桌椅和办公文具等基本用具,便于员