

星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

中国酒店行业经理人培训首选图书

星级酒店 前厅经理 工作指导手册

全面阐述酒店服务工作细节，扎实提升规范化管理水平



中国酒店规范化管理研究组◎编著



中国纺织出版社

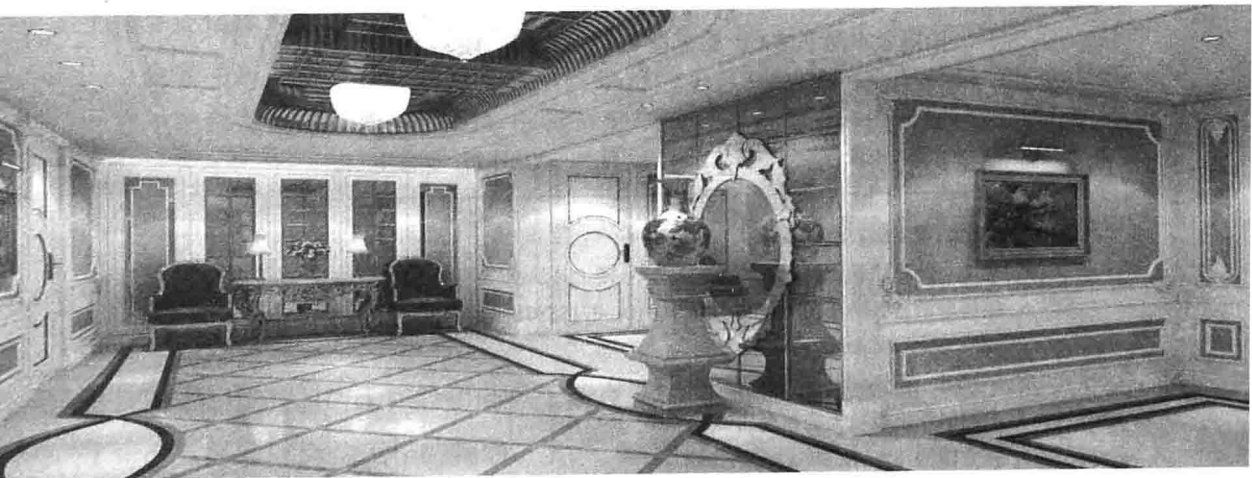
星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

星级酒店 前厅经理

工作指导手册



中国酒店规范化管理研究组◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是星级酒店前厅经理的案头指导用书,是星级酒店经理人工作指导手册系列丛书之一,内容包括前厅部工作人员岗位职责、工作规范、管理制度模板及实用表格等。本书具有可操作性、工作指导性强等特点,是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本。全书实行表格化编写方式,并在每项工作规范处均设有备注表格,使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时,增强本书与实际工作的契合度。本书适合酒店管理人员和酒店行业培训人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店前厅经理工作指导手册 / 中国酒店规范化管理
研究组编著. —北京:中国纺织出版社, 2015. 7

(星级酒店经理人工作指导手册系列丛书)

ISBN 978-7-5180-1432-3

I. ①星… II. ①中… III. ①饭店—商业管理—手册
IV. ①F719.2—62

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第046837号

策划编辑:宋秋云 责任编辑:刘 丹 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年7月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 12

字数: 147千字 定价: 32.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

星级酒店经理人工作指导手册系列丛书从酒店工作的实际情况出发，立足中国国情，对酒店工作的标准化、规范化、专业化等进行了有益的探索。

本系列图书对酒店前厅部、客房部、康乐部、财务部、工程部、公关营销部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部等部门的工作规范化作了系统阐述，主要内容包括岗位职责、管理制度模板、工作细节规范及实用表格等，具有可操作性、指导性强等特点，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本，为绩效管理提供依据。

全套书采用表格化的编写方式，并在每项工作规范处均设有备注表格，使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时，增强本书与实际工作的契合度。表格化的表述方式简洁明了，可以最大限度地提高读者的阅读兴趣。

对于一位新入职酒店的员工而言，本套书将是你工作的良师益友，是你入职的自我培训教材。全套书较为详细地阐述了具有可操作性的工作规范和岗位标准，能使你很快进入工作状态。

对于一位有酒店工作经历的员工而言，通过不断地总结经验，你可能已经有了一套做好酒店岗位工作的娴熟“套路”。即便如此，通过学习本套书你也会更好地理顺自己的工作思路，从而达到应有的专业化和理论化水平，从而进一步促进工作业绩的提升。

对于酒店管理者而言，本套书可以有助于你对本部门工作进行规范化管理，有助于你对下属的工作进行有效指导，也可为你对下属进行绩效考核提供依据与标准。

在本套书的撰写过程中，我们曾数次采访相关专家和学者，并邀请很多同行朋友一起研讨，就是希望本套书避免一家之言，能够精益求精，能够为读者提供一个更客观、更翔实、更贴近实际的方案。

本套书的编写能够得到专家和同行的大力支持，是我们最大的荣幸。在此对李中凯、郭汉尧、范敦海、胡浩、罗礼华、施中狱、朱刚、季福林、杨微、熊威、马兴欢、吕文俊、姚秋华、舒朝普、陈鹏、罗志刚、张伟、庞海波、王美玉、连海安、彭鑫、谢进、郭海平、徐宝良、刘树毅和于国强等，一并表示感谢。

中国酒店规范化管理研究组

2015年2月

Contents 目录

第1章 前厅部概述

1.1 前厅部地位及作用	2
1.2 前厅部工作内容及工作特点	2

第2章 前厅部工作人员岗位职责

2.1 前厅部经理	7
2.2 前厅部副经理	9
2.3 夜班经理	10
2.4 大堂副理	12
2.5 前厅部秘书	13
2.6 预订处主管	14
2.7 预订处领班	15
2.8 预订员	16
2.9 总台接待主管	17
2.10 接待处领班	18
2.11 总台接待员	19
2.12 问讯处主管	20
2.13 问讯处领班	21
2.14 问讯员	22
2.15 电话总机主管	23
2.16 总机处领班	24

2.17	话务员	25
2.18	行李处主管	26
2.19	行李处领班	27
2.20	行李员	28
2.21	门卫应接员 (门童)	29
2.22	商务中心主管	30
2.23	商务中心领班	31
2.24	商务中心服务员	32
2.25	收银处主管	33
2.26	收银员	35

第3章 预订处工作规范

3.1	客房预订接待工作规范	38
3.2	婉拒预订工作规范	40
3.3	预订信息输入工作规范	41
3.4	超额预订处理工作规范	42
3.5	VIP 客人预订申请处理工作规范	43
3.6	预订未抵达客人处理工作规范	44
3.7	建立客户档案工作规范	45
3.8	团队房间分配工作规范	46
3.9	散客房间分配工作规范	47
3.10	预订散客入住服务工作规范	48
3.11	团队客人入住服务工作规范	49
3.12	VIP 客人入住服务工作规范	50
3.13	未预订客人入住服务工作规范	51
3.14	住店客人换房服务工作规范	52
3.15	客人续住服务工作规范	53
3.16	预抵客人信件及传真处理工作规范	54
3.17	客人留物转交服务工作规范	55

3.18	更改预订服务工作规范.....	56
3.19	取消预订服务工作规范.....	57
3.20	电话预订客房服务工作规范.....	58
3.21	书面预订客房服务工作规范.....	60
3.22	团队预订客房服务工作规范.....	61
3.23	担保预订服务工作规范.....	62
3.24	总台接待岗位工作规范.....	63
3.25	总台团队接待工作规范.....	64
3.26	总台散客接待工作规范.....	65
3.27	总台接待处常见问题处理规范.....	66
3.28	前台办理入住登记、验证人员工作规范.....	67
3.29	解决客人需求工作规范.....	68
3.30	会客登记服务工作规范.....	69
3.31	客人损坏酒店财物处理工作规范.....	70
3.32	对客医疗服务工作规范.....	71
3.33	客人受伤事件处理规范.....	72
3.34	火警处理工作规范.....	73
3.35	刑事案件（以偷盗为例）处理工作规范.....	74
3.36	问讯员应掌握的信息范围标准.....	75
3.37	查询客人房号处理工作规范.....	77
3.38	处理传真、电传工作规范.....	78
3.39	处理客人留口信便条工作规范.....	79
3.40	处理通讯邮件工作规范.....	80
3.41	处理转交物品工作规范.....	82
3.42	叫醒服务工作规范.....	83
3.43	钥匙控制工作规范.....	84
3.44	提供特殊服务工作规范.....	86
3.45	问讯处服务工作规范.....	87
3.46	回答客人问询服务工作规范.....	89

3.47	查询服务工作规范.....	90
3.48	留言处理工作规范.....	91
3.49	前台总机房服务项目标准.....	92
3.50	回答问讯查询服务工作规范.....	93
3.51	“免电话打扰”服务工作规范.....	94
3.52	直拨长途服务工作规范.....	95
3.53	提供叫醒服务工作规范.....	96
3.54	寻呼找人服务工作规范.....	97
3.55	电话总机处服务工作规范.....	98
3.56	电话业务服务工作规范.....	100
3.57	接转电话服务工作规范.....	101
3.58	电话留言服务工作规范.....	103
3.59	内外线寻呼酒店经理服务工作规范.....	104
3.60	客人及员工紧急报警处理工作规范.....	105
3.61	客人丢失物品处理工作规范.....	106
3.62	客人投诉处理工作规范.....	107
3.63	转接电话及留言服务工作规范.....	109
3.64	行李处服务员礼仪标准规范.....	110
3.65	团队入店行李服务工作规范.....	112
3.66	团队离店行李服务工作规范.....	113
3.67	散客入店行李服务工作规范.....	114
3.68	散客离店行李服务工作规范.....	115
3.69	换房行李服务工作规范.....	116
3.70	行李存放服务工作规范.....	117
3.71	接机服务工作规范.....	118
3.72	商务中心领班一日工作标准流程.....	119
3.73	商务中心主管一日工作标准流程.....	121
3.74	会议室出租服务工作规范.....	122
3.75	电脑与打印机出租服务工作规范.....	123

3.76	秘书、翻译服务规范	124
3.77	开具《付款凭证》工作规范	125
3.78	传真收发服务规范	126
3.79	文件打印服务规范	127
3.80	复印装订服务规范	128
3.81	委托代办服务规范	129
3.82	无主取报服务规范	132
3.83	商务中心交接班工作规范	133
3.84	飞机票预订工作服务规范	134
3.85	火车票预订服务规范	135
3.86	结账服务规范	136
3.87	散客及团体结账工作规范	137
3.88	保险箱服务规范	138
3.89	逃账客人管理工作规范	139
3.90	账项争议处理规范	140

第 4 章 前厅部管理制度模板

4.1	前厅部规章制度模板	142
4.2	客人投诉处理制度模板	143
4.3	总机转接电话制度模板	145
4.4	总机叫醒服务制度模板	146
4.5	入住登记制度模板	146
4.6	客人拒付账务处理制度模板	147
4.7	客人意外受伤、生病的处理制度模板	148
4.8	延迟退房制度模板	149
4.9	客人物品遗失的处理制度模板	149
4.10	向客人索赔制度模板	150
4.11	SHOWROOM 的制度模板	151
4.12	VIP 入住、退房、接待制度模板	151

4.13	客人醉酒处理制度模板.....	153
4.14	客人生日的处理制度模板.....	154

第5章 前厅部工作实用图表举例

5.1	订房委托书.....	156
5.2	VIP 客房布置单.....	157
5.3	应到未到客人报表.....	158
5.4	预订取消单.....	158
5.5	候补预订单.....	159
5.6	处理转交物品表.....	159
5.7	行李寄存牌表.....	160
5.8	留言表.....	161
5.9	邮件通知单.....	161
5.10	叫醒服务记录表.....	162
5.11	呼叫记录表.....	162
5.12	领用钥匙记录表.....	163
5.13	借条填写记录表.....	163
5.14	配制调换钥匙登记表.....	164
5.15	付款凭证表.....	164
5.16	商务中心营业日报表.....	165
5.17	商务中心发票.....	166
5.18	杂项入账凭证表.....	166
5.19	长途电话登记表.....	167
5.20	叫醒登记表.....	168
5.21	接受通知单.....	169
5.22	酒店员工评估表.....	170
5.23	前厅工作考核评分标准用表.....	172

第1章 前厅部概述



« Chapter 1

1.1 前厅部地位及作用

酒店前厅，又称为总服务台，或称为总台、前台等。它通常是设在酒店的大堂，是酒店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务，并为客人提供各种综合服务的部门。前厅是客人与酒店接触的主要场所，是协调酒店所有对客服务的部门，涉及酒店提供的对客服务的诸多内容，主要包括为客人提供客房预订、入住登记、行李、电话、留言、问讯、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目。前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是酒店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门，是整个酒店服务工作的核心。前厅部是酒店对外的“窗口”，是酒店的“大脑”、“神经中枢”，是联系宾客关系的“桥梁和纽带”，也是酒店管理的关键部位，其运行的好坏将直接影响到酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

在现代化酒店里，前厅部往往被认为是整个酒店的核心部门，无论是在前厅设置、员工素质上还是在管理手段上都要求高于酒店其他部门。因此，前厅部的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

1.2 前厅部工作内容及工作特点

1. 工作内容

前厅部的工作内容主要包括以下七个方面：

(1) 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。据统计,目前,我国有相当数量酒店的前厅部赢利额占整个酒店利润总额的 50% 以上。前厅部推销客房数量的多与少、达成价格的高与低,不仅直接影响着酒店的客房收入,而且住店人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等收入。

(2) 正确显示房间状况

前厅部必须随时掌握并正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等,为客房的销售和分配提供可靠的依据。

(3) 提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。

(4) 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

(5) 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题,联络各部门为客人提供优质服务。

(6) 建立客账

建立客账是为了记录和监视客人与酒店间的财务关系,以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款)或是在办理入住登记手续时建立。

(7) 建立客史档案

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案,记录相关内容。

2. 工作特点

前厅部在酒店工作中具有重要的地位,其工作特点是:

(1) 接触面广

前厅部工作人员可以接触到各种客人、各类事件、各个部门。

(2) 政策性强

前厅部关于客房价格的销售、客房的折扣、特殊接待的处理以及处理客人投诉事宜都具有较强的政策性，每一项决定都可能会影响酒店今后的走向。

(3) 业务复杂

前厅部的工作主要包括客房的预订、为客人办理入住和离店手续、收银结账、迎送宾客、行李服务、贵重物品的保管、回答客人的询问、转接电话以及与其他部门进行工作联络等。

(4) 影响全局

酒店前厅部的工作决定了它在客人心目中的“第一印象”和“最后印象”，而这些印象，常常决定着客人对酒店的总体评价，直接影响酒店的整体形象。

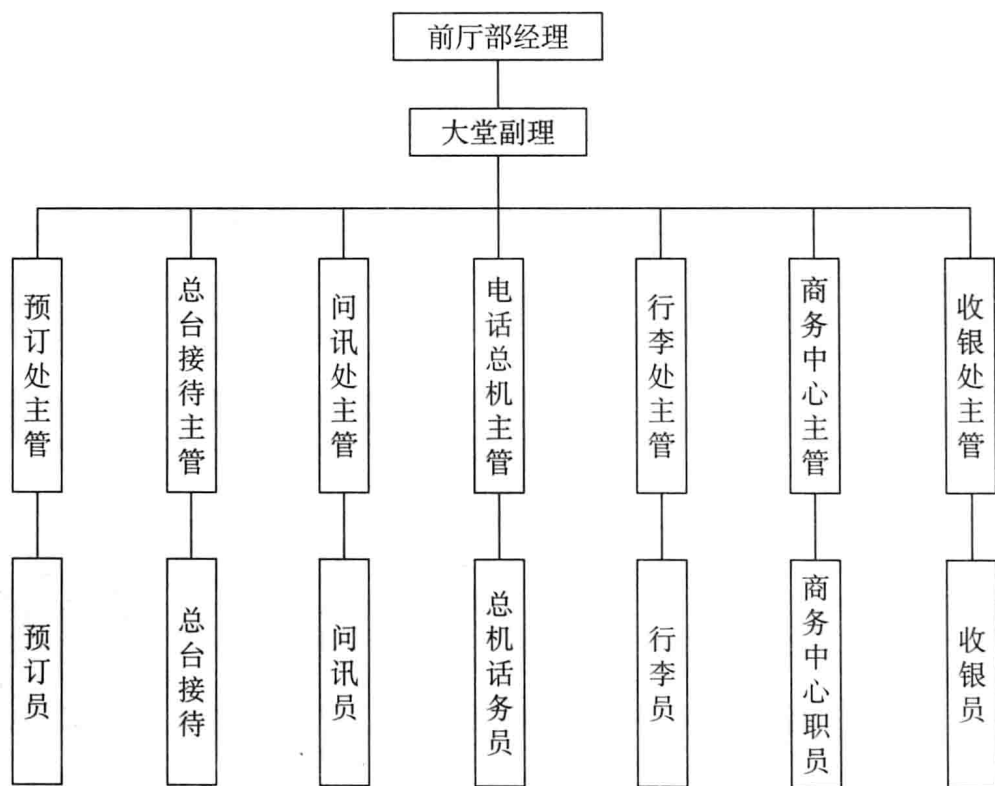
第2章

前厅部工作人员岗位职责



« Chapter 2

前厅部岗位设置，如下图所示。



前厅部岗位设置图