

服务业精细化管理系列丛书

酒店前厅规范化

作业流程·服务细节·疑难解答

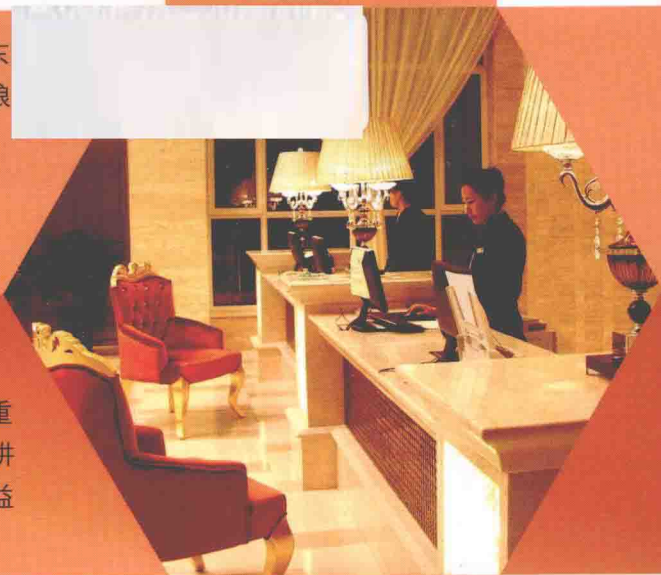
图解版

江美亮 主编

- 精细化管理遵循“为顾客准备好想要的东西、在顾客需要的时间和地点提供价值、不浪费顾客的时间”的原则，要求把服务做到位、做得好，以便吸引顾客。

- 精细化管理是将管理工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、职能和岗位，细分每一项具体工作，并落实到各个具体的环节中。

- 精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

● 服务业精细化管理系列丛书 ●

酒店前厅 规范化

作业流程·服务细节·疑难解答

图解版

江美亮 主编

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社
·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅规范化作业流程·服务细节·疑难解答 (图解版) /
江美亮主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 12
服务业精细化管理系列丛书
ISBN 978-7-5454-3612-9

I. ①酒… II. ①江… III. ①饭店-商业管理-图解 IV. ①
F719.2-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 232152 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	10.5 2 插页
字数	170 000 字
版次	2014 年 12 月第 1 版
印次	2014 年 12 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-3612-9
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前言

精益生产管理技术在制造型企业已得到广泛应用。随着经济的发展，精益思想逐渐渗透到社会的各个层面，日益受到人们的关注。近年来，有关精益管理在服务业，特别是传统服务业，如酒店、餐饮、零售、汽车等服务企业如何运用的话题越来越多。

服务业的精益管理更多的是继承精益生产管理的理念，而非精益生产管理模式。换句话说，精益服务管理是以用尽可能少的投入来获取尽可能多的产出，最大限度地满足客户需求为基本目标的一种管理方法。因而，准确地说“精益服务管理”应被称为“精细化服务管理”。

虽然目前服务业精益管理尚无统一的模式可循，但是本着“精细化服务管理”的基本理念在服务业开展精益管理，也应遵循“为顾客准备好想要的东西；在顾客需要的时间和地点提供价值；不浪费顾客的时间”的原则。服务业是一个管理复杂的行业，其员工多、岗位多、工种多、要求多，管理起来相应地就要费时、费心、费力，若不实施精细化管理，则难以把服务做到位、做得好，也就难以吸引顾客。

精细化管理是将管理工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、细分职能和岗位、细化分解每一项具体工作，并落实到具体的环节中。“精”可以理解为更好、更优，精益求精；“细”可以解释为更加具体，细针密缕，细大不捐。精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。

然而，对于一些服务型企业来说，要做到精细化管理谈何容易！许多服务业的创业者、管理者在管理上茫然无措，从而造成成本居高不下、员工总是留不住、每天忙忙碌碌却收益不高等情况出现。

基于此，我们组织编写了“服务业精细化管理系列”丛书。本套丛书涵盖七个方面：便利门店、酒店前厅、酒店客房、酒楼餐厅、汽车4S店、保险销

售、休闲娱乐中心。

《酒店前厅规范化作业流程·服务细节·疑难解答》(图解版)由作业流程、服务细节、疑难解答三大模块组成。

◇作业流程。将酒店前厅经营中一些常用的管理流程、工作流程等予以清晰的展示,步骤清晰,一看就懂。

◇服务细节。服务细节则是对酒店前厅作业流程中需要注意的细节的具体分析指导,以弥补作业流程没有具体讲解分析的内容。

◇疑难解答。疑难解答则是对酒店前厅作业流程中经常遇到的问题的一个解释分析,采用提问的形式进行解答,可以让读者直接找到解决问题的方法。

本书最大的特色是将文字图解化,有着大量的图示及解说,内容简单易懂。每章正文前均有一个本章的概括性图示,实现了全面的图解化。

“服务业精细化管理系列”丛书在编写过程中,参阅了大量文献及网上资料,在此,特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢。

目 录

第一章 酒店前厅预订规范化作业流程·服务细节·疑难解答

酒店预订处负责酒店的客房预订业务,接受客人用电话、网络、传真等形式进行的房间预订。积极主动地与有关客源单位联系,推销酒店客房,同时向前厅其他相关部门传递相关信息,向上级及时汇报有关情况。预订处需要制定每月、每半月、每周乃至具体到次日的预订报表,对预订工作进行安排,按酒店的要求定期处理预订客源情况和保管预订资料。

第一节 作业流程	3
流程01: 接受电话预订	3
流程02: 接受传真和电子邮件预订客房	4
流程03: 接受网络预订客房	5
流程04: 接受VIP客人预订客房	6
流程05: 接受团体预订	7
流程06: 修改预订	8
流程07: 取消预订	9
流程08: 核对预订	9
流程09: 预订未处理	10
流程10: 婉拒预订	11
流程11: 客史档案管理	11
流程12: 预订资料存档	12
流程13: 代订房	12
第二节 服务细节	13
细节01: 电话预订	13
细节02: 面谈预订	13

细节03: 传真预订	14
细节04: 网络预订	15
细节05: 散客预订	16
细节06: VIP客人预订	16
细节07: 团队预订	17
细节08: 旅行社预订	18
细节09: 保证性客人预订	18
细节10: 婉拒客人预订处理	19
细节11: 散客预订更改	19
细节12: 散客预订取消	20
细节13: 团队预订更改	20
细节14: 团队预订取消	21
细节15: 酒店客房预订种类	21
细节16: 核对预订次数	22
细节17: 超额预订的处理方法	22
第三节 疑难解答	23
问题01: 什么是超额预订	23
问题02: 客人订房时无房	24
问题03: 已预订客人要求增加房间数量	24
问题04: 预订客人要求减少房间数量处理	24
问题05: 客人指定房型、楼层、房号	25
问题06: 客人在预订房间时嫌房价太贵	25
问题07: 客人更改预订日期时无房	25
问题08: 预订员接到酒店内部订房	26

第二章 酒店前厅接待规范化作业流程·服务细节·疑难解答

接待处是酒店为住店客人提供入住登记、房间分配、退房处理等服务的最重要的部门。它具有管理关于客人的电脑资料信息和推销客房的职能,是营销和经营信息的中心。接待处24小时对客服务,是酒店和客人接触的重要桥梁,是酒店向客人提供服

务的重要窗口。

第一节 作业流程	29
流程01: VIP客人接待	29
流程02: 团体接待	30
流程03: 换房服务	31
流程04: 客人延期离店处理	32
第二节 服务细节	33
细节01: 散客入住接待	33
细节02: 会议客人入住接待	34
细节03: 旅游团客人入住接待	36
细节04: VIP客人入住接待	37
细节05: 登记验证客人证件	38
细节06: 客人预登记处理	39
细节07: 散客退房处理	40
细节08: 会议团客人退房处理	41
细节09: 旅游团客人退房处理	41
细节10: 客人快速退房处理	42
细节11: 客人续住处理	43
细节12: 客人增配房卡处理	43
细节13: 客满接待处理	44
细节14: 有担保预订但未抵店情况处理	45
细节15: 客人查询服务	45
细节16: 住客留言服务	47
细节17: 处理预抵客人的留言、信件、传真	48
细节18: 赠送客人生日蛋糕	49
细节19: 保险箱业务办理	49
细节20: 核对客房状态	50
细节21: 前厅客房销售技巧	51
细节22: 常见报价方法	52

细节23: 退房前的准备工作	53
第三节 疑难解答	54
问题01: 无房间出租如何处理	54
问题02: 重复出租如何处理	54
问题03: 预付款与承诺代付如何处理	55
问题04: 如何处理预订失约	55
问题05: 如何处理客人的特殊要求	55
问题06: 遇到不良记录的客人怎么办	56
问题07: 客人等候办理入住手续的时间太长	56
问题08: 客人暂不能进房怎么办	56
问题09: 酒店提供的服务与客人的要求不符怎么办	57
问题10: 办理入住登记, 电脑出现故障怎么办	57
问题11: 办理结账手续, 电脑出现故障怎么办	58
问题12: 客人在前台办理入住手续时, 突发停电应如何处理	58
问题13: 酒店系统出现故障, 客人需要查询如何处理	59

第三章 酒店前厅礼宾规范化作业流程·服务细节·疑难解答

礼宾服务, 由法语“Concierge”一词翻译而来, 又可译为委托代办服务。礼宾服务由酒店礼宾部提供, 礼宾部的职责就是围绕客人需求提供一条龙服务, 从客人到达酒店所在城市开始, 包括接送、行李、市内活动等一系列服务便随之展开。

第一节 作业流程	63
流程01: 派送传真及留言	63
流程02: 散客入住行李服务	64
流程03: 散客离店行李服务	64
流程04: 旅行团行李接收	65
流程05: 客人转房行李服务	65
流程06: 包裹处理	66
流程07: 提取行李	66

流程08: 收集来店客人资料	67
流程09: 接客前准备工作	68
流程10: 重要贵宾接待	69
第二节 服务细节	69
细节01: 为进出店客人拉门	69
细节02: 为进出店客人开车门	70
细节03: 团队客人到店行李服务	70
细节04: 贵宾到店行李服务	71
细节05: 团队离店行李服务	72
细节06: 贵宾离店行李服务	73
细节07: 换房行李服务	74
细节08: 行李装运	74
细节09: 行李存取	75
细节10: 安排交通用车	76
细节11: 预订出租车	77
细节12: 接站服务	77
细节13: 送站服务	78
细节14: 引领客人进房	79
细节15: 带领客人参观房间	80
细节16: 为客人指路	81
细节17: 物品递送转交	82
细节18: 雨具租借	82
细节19: 代客购物	83
细节20: 行李服务要求	84
细节21: 店内外资讯服务	84
第三节 疑难解答	85
问题01: 发放团队行李无人领取时应如何处理	85
问题02: 行李房的行李无人领取时应如何处理	85
问题03: 大堂的行李无人领取时应如何处理	85

问题04: 客人寄存行李时指明让他人提取应如何处理.....	85
问题05: 客人提取联丢失应如何处理.....	86
问题06: 非寄存者持行李寄存单提取行李应如何处理.....	86
问题07: 客人寄存的行李发现有破损应如何处理.....	86
问题08: 带客进房发现意外情况应如何处理.....	87
问题09: 客人行李破损如何处理.....	87
问题10: 团队的个别房间行李弄错应如何处理.....	88
问题11: 客人行李丢失应如何处理.....	88
问题12: 多位客人需要提供行李服务应如何处理.....	89
问题13: 客人早到, 暂无房间应如何处理.....	89
问题14: 行李上没有名字, 无法标上房号应如何处理.....	89
问题15: 客人将行李遗留在礼宾处或房间应如何处理.....	89
问题16: 客人行李遗留在飞机场应如何处理.....	90
问题17: 客人办理入住手续后先不去房间应如何处理.....	90
问题18: 行李已到, 但客人未到怎么办.....	90
问题19: 当行李送入房间时, 客人说还有欠缺.....	90
问题20: 收取团队行李时, 客人未将行李放于指定位置.....	91

第四章 酒店前厅总机规范化作业流程·服务细节·疑难解答

总机是酒店内外联系的通信枢纽, 是酒店与客人交流信息的桥梁, 是反映酒店服务质量的窗口。总机话务员以电话为媒介, 直接为客人提供各种话务服务, 其服务质量的高低, 直接影响着客人对酒店的评价, 甚至影响到酒店的经济效益。

第一节 作业流程..... 95

流程01: 记录客人外出的留言(保密)服务.....	95
流程02: 叫醒服务.....	96
流程03: 住客听取语音留言.....	97
流程04: 外线客人留言给住客.....	97
流程05: 报告火警及火警信号.....	98

流程06: 查询电话号码服务	99
流程07: 报告客人受伤或患病情况	99
第二节 服务细节	99
细节01: 应答外线电话	99
细节02: 转接外线电话	100
细节03: 应答无人接听电话	100
细节04: 应答外线无声音电话	101
细节05: 应答内线无声音电话	101
细节06: 应答不能立即答复的问题	102
细节07: 应答内线紧急电话	102
细节08: 应答外线紧急电话	103
细节09: 散客叫醒	103
细节10: 团队叫醒	104
细节11: 人工叫醒	104
细节12: “请勿打扰”电话设置	105
细节13: 留言电话处理	105
细节14: 接到非消防中心报火警处理	106
细节15: 接到消防中心报火警处理	107
细节16: 接到恐吓电话处理	107
细节17: 对不同性格、个体的客人的语言忌讳	108
第三节 疑难解答	109
问题01: 当话务量大, 有许多电话同时打进来, 如何快速接听 所有电话	109
问题02: 如果有客人要求你转的房间是空房(话务台上显示), 应如何操作	109
问题03: 处理火警警报器的标准作业步骤是什么	109
问题04: 处理电梯电话警铃的标准步骤是什么	110
问题05: 处理监控系统设备的标准作业步骤是什么	110
问题06: 处理紧急事件对外联络的标准作业步骤是什么	110

问题07: 处理紧急电话的标准作业步骤是什么	110
问题08: 常用的火警测试广播词及结束词是什么	111
问题09: 因地震而停电的广播词及结束词是什么	111

第五章 酒店前厅商务中心规范化作业流程·服务细节·疑难解答

商务中心主要服务包括文件装订、名片印制、会议室出租、快递、传真、长途电话、翻译、复印、打字、电子邮件等。商务中心不仅是为客人进行商务活动提供全面服务的中心,也是协助客人获取各类信息、资料的中心。

第一节 作业流程

流程01: 发送传真服务	115
流程02: 复印服务	116
流程03: 打印服务	116
流程04: 器材服务	117
流程05: 名片印制	117
流程06: 翻译服务	118
流程07: 过塑服务	118
流程08: 打字服务	119

第二节 服务细节

细节01: 营运前准备工作	119
细节02: 接收传真	120
细节03: 扫描服务	121
细节04: 翻译服务	121
细节05: 快递服务	122
细节06: 名片代制服务	123
细节07: 租用电脑	124
细节08: 票务服务	124
细节09: 会议出租	125
细节10: 餐厅预订	126

细节11: 旅游预订	127
第三节 疑难解答	127
问题01: 如何保养复印机	127
问题02: 传真机使用有何要求	128
问题03: 发现客人要求打印的资料中有禁止传播内容的情况 应如何处理	128
问题04: 客人来复印时, 复印机正在修理中该如何处理?	128
问题05: 收到已离店客人的传真应如何处理	129
问题06: 客人表示不能在营业时间内提取文稿应如何处理	129
问题07: 客人要求折扣应如何处理	130
问题08: 客人称没有收到特快邮件应如何处理	130

第六章 酒店前厅收银规范化作业流程·服务细节·疑难解答

收银处的主要职责是办理客人离店时的结账手续, 包括收取客人在店的一切消费费用, 收回客房房卡、核实客人的信用卡、负责应收账款的转账(必要时要提供外币兑换服务)等工作内容。同时, 也负责帮助客人保管贵重物品, 保持与其他一切营业部门的收银员联系, 催收核实账单, 在夜间审核全酒店的营业收入及账务情况。

第一节 作业流程	133
流程01: 现金结算	133
流程02: 信用卡结算	134
流程03: 支票结算	135
流程04: 退还押金	135
流程05: 外币兑换	136
第二节 服务细节	137
细节01: 接待客人结账	137
细节02: 散客退房结账	138
细节03: 团队会议退房结账	138

细节04: 常住客结账	139
细节05: 结账时转账	140
细节06: 签单挂账处理	141
细节07: 预付款处理	141
细节08: 代付款处理	142
细节09: 客账设置与维护	143
细节10: 有争议的客账处理	144
细节11: 房费变更处理	144
细节12: 欠款催收处理	145
第三节 疑难解答	146
问题01: 应使用哪些礼貌用语请客人结账	146
问题02: 客人要向你赠送礼品或给小费时怎么办	146
问题03: 发现未付账的客人已离开酒店时怎么办	147
问题04: 客人对账单收费怀疑不愿付款时怎么办	147
问题05: 酒店员工在工作时不小心受伤, 急需入院动手术, 并向收银台借手术所需款项时怎么办	147
问题06: 如果客人认为账单总数过多时怎么办	148
问题07: 如果发现客人给的是假钞或破损纸币时怎么办	148
问题08: 当客人没有足够的钱结账时怎么办	149
问题09: 客人要求用信用卡刷消费套取现金时怎么办	149
问题10: 在收到外币时, 外币上写有字或有裂缝, 应该怎么办	150
问题11: 当班营业结束后, 清点备用金, 发现短款或长款 (不论金额多少), 应如何处理	150
问题12: 客人消费刷卡时, POS机显示通信故障, 而客人 解释他本人没带现金, 该怎么办	150
问题13: 客人擅自拿取酒店物品, 发现时应该怎么办	151
问题14: 当客人提出的问题, 自己不清楚、难以回答时, 怎么办	151
问题15: 向客人讲礼貌用语时, 要注意哪些问题	151
问题16: 客人发脾气骂你时怎么办	151
问题17: 客人对电话单收费提出疑问时怎么办	152

问题18: 某位外国客人入住交订金时, 说身上没带足够的现金, 其朋友晚点会带钱来, 怎么办.....	152
问题19: 客人嫌房价太贵, 说以前通过旅行社订房比这便宜, 为什么不能按以前的价格收费时怎么办	152
问题20: 一位以前逃过账的客人又来入住酒店时怎么办	153
参考文献	154



第一章

酒店前厅预订规范化

作业流程·服务细节·疑难解答

