

“十二五”普通高等教育规划教材

酒店前厅客房管理 实训教程

Hotel Accommodation Management Training Tutorial

王 苗 王诺斯◎主 编
王飞飞◎副主编

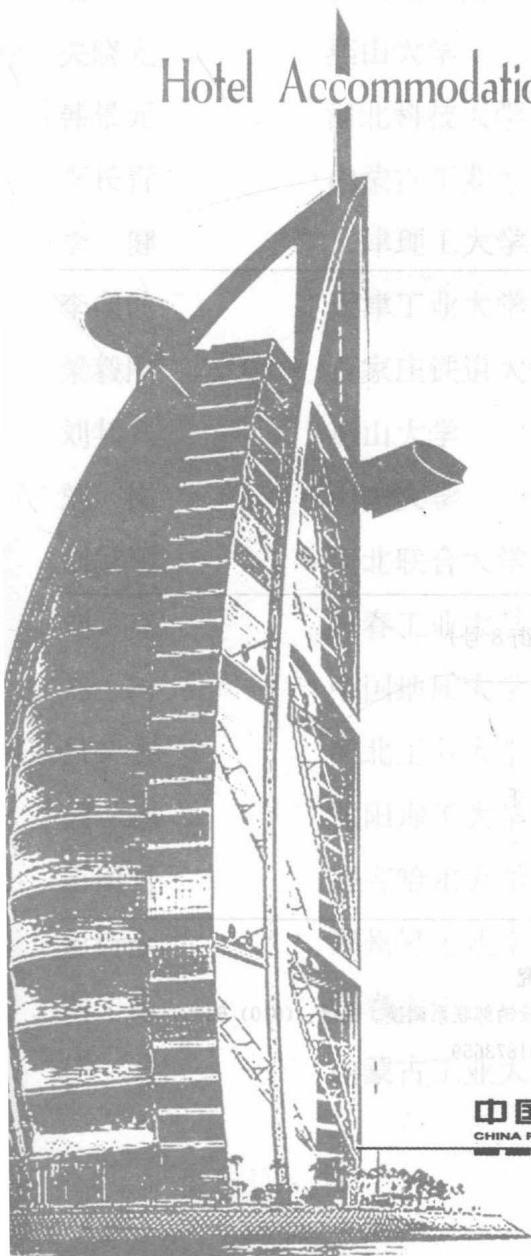
中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

“十二五”普通高等教育规划教材

酒店前厅客房管理 实训教程

Hotel Accommodation Management Training Tutorial

王 苗 王诺斯◎主 编
王飞飞◎副主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅客房管理实训教程/王苗,王诺斯主编. —北京:
中国铁道出版社,2014.9

“十二五”普通高等教育规划教材

ISBN 978-7-113-18388-2

I. ①酒… II. ①王… ②王… III. ①饭店—商业服务
—高等学校—教材 ②饭店—商业管理—高等学校—教材

IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 151455 号

书 名: “十二五”普通高等教育规划教材
酒店前厅客房管理实训教程

作 者: 王 苗 王诺斯 主编

策 划: 张丽娜

读者热线: 400-668-0820

责任编辑: 张丽娜

编辑助理: 金 梦

封面设计: 刘 颖

封面制作: 白 雪

责任校对: 龚长江

责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.51eds.com>

印 刷: 北京市昌平开拓印刷厂

版 次: 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 17 字数: 420 千

书 号: ISBN 978-7-113-18388-2

定 价: 36.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社教材图书营销部联系调换。电话: (010) 63550836

打击盗版举报电话: (010) 51873659

“十二五”普通高等教育规划教材 编审委员会

长 青	内蒙古工业大学	经济管理学院院长
陈元清	天津师范大学	经济学院副院长
崔会保	山东理工大学	商学院副院长
董 原	兰州商学院	工商管理学院院长
关晓光	燕山大学	经济管理学院教授
韩景元	河北科技大学	经济管理学院院长
李长青	内蒙古工业大学	教授委员会主任
李 健	天津理工大学	管理学院教授
李向波	天津工业大学	管理学院教授
梁毅刚	石家庄铁道大学	经济管理学院院长
刘邦凡	燕山大学	文法学院党委书记
刘 岗	山东大学	管理学院教授
刘家顺	河北联合大学	经济学院院长
刘 克	长春工业大学	管理学院副院长
刘 树	中国地质大学长城学院	经济系主任
吕荣杰	河北工业大学	管理学院党委书记
孟 越	沈阳理工大学	审计处处长
苗雨君	齐齐哈尔大学	经济与管理学院副院长
彭诗金	郑州轻工业学院	经济与管理学院院长
乔 梅	长春大学	管理学院副院长
任 慧	内蒙古工业大学	国际商学院党委书记

单昭祥	广东海洋大学寸金学院	会计系主任
盛洪昌	长春大学	经济学院院长
孙国学	赤峰学院	经济与管理学院副院长
王庆生	天津商业大学	商学院副院长
王全在	内蒙古财经大学	会计学院院长
王信东	北京信息科技大学	经济管理学院教授
王 燕	佳木斯大学	经济管理学院副院长
肖 强	天津工业大学	人文与法学院院长
谢 军	大连交通大学	教务处副处长
张国旺	天津商业大学	商学院教授
张 璞	内蒙古科技大学	经济管理学院院长
张议元	廊坊师范学院	管理学院副院长
张英华	天津财经大学	商学院教授
赵中利	山东交通学院	管理学院党委书记
朱春红	天津工业大学	经济学院院长

前言

酒店前厅客房管理实训教程
Hotel Accommodation Management Training Tutorial

Preface

随着全球经济的不断复苏与快速发展,酒店行业的发展速度不断加快。国际酒店集团在全球范围内,尤其是在亚太地区扩张迅速。国内酒店企业也不甘示弱,发展势头强劲。为满足酒店业迅猛扩张所带来的巨大人才需求,2012年,教育部本科专业目录首次将旅游管理由原来的二级学科升级为一级学科,并在其下单独设立酒店管理专业。这就意味着酒店管理专业由原来的仅针对职业教育扩充为职业教育和高等教育并重,同时也意味着酒店管理的专业人才层次获得了丰富和提高。

酒店管理专业偏重应用型人才的培养,培养学生的实践能力,让学生从学习中体验行业魅力,并为日后在酒店的职业生涯储备所需的知识和技能。目前本科层面的酒店管理专业的人才培养仍然以理论教育为主,如何能更好地利用在校时间,提高实践能力,课堂实训就显得格外重要。课堂实训利用模拟场景,进行角色扮演,为学生提供近似真实的操作环境,使学生能够参与其中,最终达到学以致用学习目标。

本科教学酒店管理课堂实训还在摸索阶段,缺少相关配套教材,因此,我们组织编写了这本实训教材,以期填补空白,推动酒店管理实践教育的发展。本书分为前厅服务和管家服务两篇,每篇由基础知识和实训项目组成。在实训项目中,注重与实际工作流程相结合,在内容编排上从实用性出发,与时俱进、内容新颖、通俗易懂。每个实训之下的标题配以中英文对照,提高学生对酒店专业术语的掌握能力。本书既适用于应用型酒店管理专业本科生的实践教学,酒店企业以及相关部门的在岗或者岗前培训,也可作为酒店管理人员熟悉行业基础实践的补充读物。

本书由王苗(大连财经学院)、王诺斯(大连财经学院)任主编,王飞飞(三亚喜来登度假酒店)任副主编。编写分工如下:王苗负责拟定大纲、前言和编写实训内容部分,王诺斯负责编写基础知识部分,王飞飞负责编写和整理案例部分,全书由王苗统稿。

本书编写过程中,编者借鉴了大量的出版物和网上资料,特此对相关作者表示感谢。虽然我们力求体现本书的科学、新颖、实用等特色,但由于编者水平有限,时间仓促,书中难免存在疏漏和不足之处,敬请专家和读者批评指正。

编者

2014年4月

目 录

酒店前厅客房管理实训教程
Hotel Accommodation Management Training Tutorial

Contents

上篇 前厅服务

第1章 前厅服务基础知识	2
1.1 前厅部概述	2
1.2 前厅部的组织机构设置	2
1.3 前厅部各部门的职能	3
1.4 前厅部各主要岗位职责	5
1.5 前厅的构成	7
第2章 前厅服务实训	9
2.1 实训一 前台服务	9
2.2 实训二 礼宾服务	33
2.3 实训三 快捷服务中心与商务中心服务	46
2.4 实训四 行政楼层服务	60
2.5 实训五 宾客关系处理	65

下篇 管家服务

第3章 管家服务基础知识	76
3.1 客房服务概述	76
3.2 客房的分类	77
3.3 客房部组织机构的设置	78
3.4 客房部各部门的职能	78
3.5 客房部各岗位职责	79
3.6 专职管家服务基础知识	82
第4章 管家服务实训	84
4.1 实训一 专职管家服务	84
4.2 实训二 客房清洁服务	111
4.3 实训三 对客服务	133
4.4 实训四 公共区域服务	144
4.5 实训五 宾客关系处理与安全管理	161
附录A OPERA系统基本操作	167
附录B 酒店常用英语	200

第1章 前厅服务基础知识

上篇 前厅服务

客房部是酒店的重要组成部分，也是酒店对外服务的窗口。客房部的工作质量直接影响到酒店的形象和声誉。因此，客房部员工必须具备扎实的专业知识和良好的服务意识。本章主要介绍客房部的基础知识，包括客房部的组织结构、岗位职责、服务流程等。

客房部基础知识

客房部是酒店的重要组成部分，也是酒店对外服务的窗口。客房部的工作质量直接影响到酒店的形象和声誉。因此，客房部员工必须具备扎实的专业知识和良好的服务意识。本章主要介绍客房部的基础知识，包括客房部的组织结构、岗位职责、服务流程等。

第1章 前厅服务基础知识

第2章 前厅服务实训

前厅是酒店的重要组成部分，也是酒店对外服务的窗口。前厅的工作质量直接影响到酒店的形象和声誉。因此，前厅员工必须具备扎实的专业知识和良好的服务意识。本章主要介绍前厅的基础知识，包括前厅的组织结构、岗位职责、服务流程等。

前厅是酒店的重要组成部分，也是酒店对外服务的窗口。前厅的工作质量直接影响到酒店的形象和声誉。因此，前厅员工必须具备扎实的专业知识和良好的服务意识。本章主要介绍前厅的基础知识，包括前厅的组织结构、岗位职责、服务流程等。

前厅服务实训

前厅是酒店的重要组成部分，也是酒店对外服务的窗口。前厅的工作质量直接影响到酒店的形象和声誉。因此，前厅员工必须具备扎实的专业知识和良好的服务意识。本章主要介绍前厅的基础知识，包括前厅的组织结构、岗位职责、服务流程等。

第 1 章 前厅服务基础知识

前厅服务基础知识

酒店前厅是客人进入酒店的第一个接触点,也是离开酒店的最后接触点,它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。在现代化酒店里,前厅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,还是在管理水平上都要求高于其他部门。因此,前厅管理是酒店管理的重要组成部分。

1.1 前厅部概述

酒店前厅,又称总服务台,或称为总台、前台。它通常设在酒店的大堂,是酒店组织客源,销售客房商品,沟通和协调各部门对客服务,并为宾客提供前厅系列服务的综合性部门。前厅管理具有全面性、综合性和协调性,是酒店的神经中枢。酒店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、客房状况控制、客人账务的结算与审核,以及前厅综合性业务管理。前厅部是酒店业务活动的中心,在客人心目中它是酒店管理机构的代表、参谋和助手。

前厅部有以下七项主要任务:

- (1)销售客房。前厅部的首要任务是销售客房。
- (2)正确显示房间状况。
- (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。
- (5)协调对客服务。
- (6)建立客账。
- (7)建立客史档案。

1.2 前厅部的组织机构设置

高星级酒店前厅部一般与客房部合称为房务部、管家部,前厅部一般由接待处、礼宾部、宾客服务中心、商务中心、行政酒廊等部门组成,此外还有值班经理、宾客关系经理等职位,如图 1.1 所示。

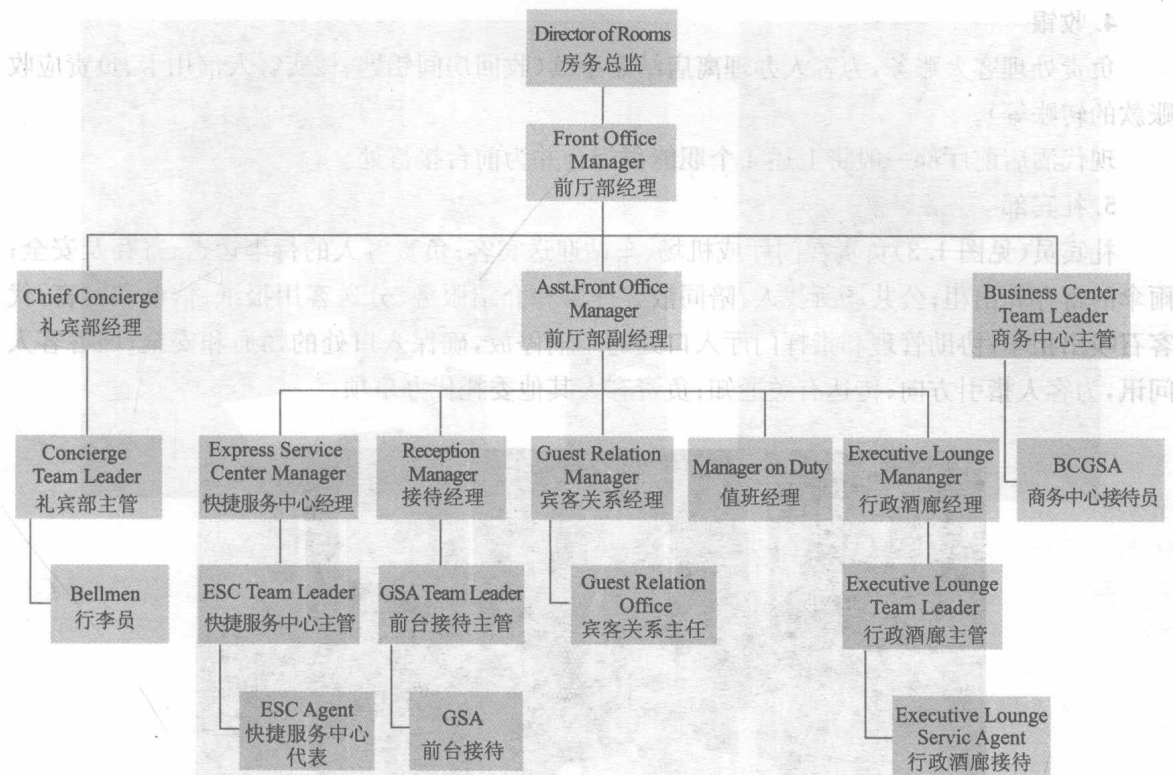


图 1.1 前厅部组织机构图

1.3 前厅部各部门的职能

1. 预订

负责酒店的订房业务,接受客人以电话、传真、信函或口头形式的预定;负责与有关公司、旅行社等提供客源的单位建立业务关系;密切与总台接待联系,及时向前厅部经理及总台有关部门提供有关客房预定资料和数据,向上级提供 VIP 地点信息;制订预定报表;参与制订全年客房预定计划。

2. 接待

前台接待人员(见图 1.2)负责销售客房、接待住店客人、为客人办理入住登记手续、分配房间;掌握住店客人动态及信息资料,控制房间状态;制订客房营业日报等表格;协调对客服务工作。

3. 问讯

回答客人问讯,包括介绍店内服务及有关信息、市内观光、交通情况、社团活动等;接待来访客人;处理客人邮件、留言及分发。



图 1.2 前台接待人员

4. 收银

负责处理客人账务,为客人办理离店结账手续(收回房间钥匙、核实客人信用卡、负责应收账款的转账等)。

现代酒店前厅部一般将上述4个职能部门合并为前台接待处。

5. 礼宾部

礼宾员(见图1.3)负责在门厅或机场、车站迎送宾客;负责客人的行李运送、寄存及安全;雨伞的寄存和出租;公共场所找人;陪同散客进房和介绍服务、分送客用报纸、信件和留言;代客召唤出租车;协助管理和指挥门厅入口处的车辆停放,确保入口处的畅通和安全;回答客人问讯,为客人指引方向;传达有关通知;负责客人其他委托代办事项。



图1.3 礼宾员

6. 宾客服务中心

接转电话;为客人提供请勿打扰电话服务、叫醒服务;回答电话问讯;接受电话投诉;电话找人、电话留言;办理长途电话事项;传播或消除紧急通知或说明。

7. 商务中心(见图1.4)

为客人提供打字、翻译、复印、长途电话、传真以及国际互联网(Internet)等商务服务,还可以根据需要提供秘书服务。

8. 行政酒廊(见图1.5)

为行政楼层客人提供前台的各项服务,包括接待、收银、问询、预订并提供早餐服务、全天酒水服务以及晚上的“欢乐时光”服务。

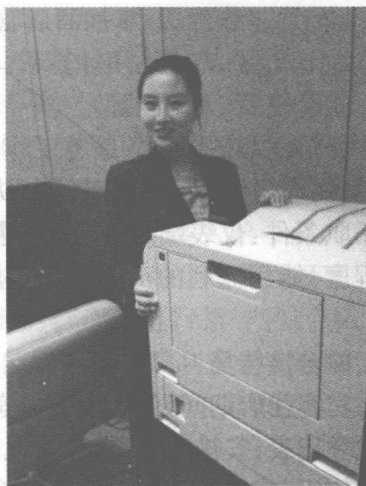
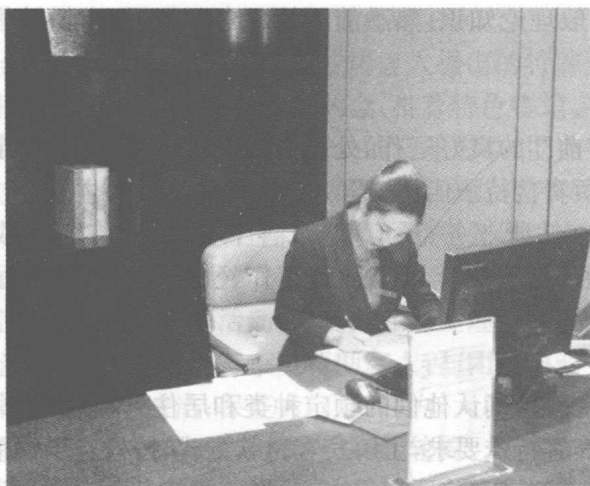


图 1.4 商务中心



图 1.5 行政酒廊

1.4 前厅部各主要岗位职责

1. 前厅部经理

直接管理所有前厅部员工并确保员工正确履行前厅职责,负责对大堂副理、总台、预定、礼宾部、总机、商务中心、商场、医务室各区域和各项对客服务进行指挥协调。

任职条件:仪表端庄、性格外向、有良好的心理素质、能承担来自外界的压力;至少大学或相关学历毕业2年以上;英语听、说、读、写、译达大专以上水平;至少担任酒店主管两年以上和

5 年以上前厅工作经历,掌握酒店管理一般理论知识;熟悉前厅管理专业知识、市场销售知识和接待礼节礼仪;熟练运用计算机。

2. 值班经理(大堂副理)

监督前厅部各岗位的服务工作,保持前厅的良好运作,处理客人投诉,解决客人提出的问题,与其他部门保持良好的沟通与协作,负责接待酒店贵宾客人。

任职条件:仪表端庄、热爱酒店工作、钻研业务、反应敏捷、善于交际;中专学历或同等文化程度;能用流利的英语从事前厅服务;具有 2 年以上前台工作经历,3 年以上前厅工作经历。

3. 前台接待员

在宾客住店期间,代表酒店与宾客打交道,确认他们的预定种类和居住天数,帮助宾客填写入住登记表、安排客房,尽可能地落实宾客特殊要求,了解宾客付款方式、按检查步骤跟踪监管宾客信用,把宾客和客房的有关信息分别记录在前厅栏目中,并将有关信息通知给酒店相关人员。

任职条件:男性身高 1.73 m 以上,女性身高 1.65 m 以上,相貌端庄,熟悉酒店计算机管理系统,通晓前台接待、问讯、客房预订计算机操作程序;善于建立人际关系,办事稳重、踏实,有强烈的服务意识;高中毕业或同等学历;能进行英语日常会话,开展对客服务;经过总服务台管理的专业培训,懂得一般旅游心理学知识;从事前台工作半年以上。

4. 宾客服务中心服务代表

使用聆听技巧使来电者能流畅地说出需求以便获得正确完整的信息,接听电话并通过总机系统转接客房或店内的个人和部门。

任职条件:口齿清晰、音质优美、反应敏捷;掌握电话交换机操作技能,懂得计算机终端、自动直播电话计费、打印以及叫醒服务机的操作方法;高中毕业或同等学历;能用英语与外宾进行流利的会话;经过 3 个月以上的话务员专业训练。

5. 迎宾员(门童)

迎宾员位于酒店服务的最前沿,对所有光顾酒店的宾客,都要代表酒店全体人员致以问候,迎送前来酒店的宾客,维持酒店正门前的交通秩序。

任职条件:男性,身高 1.74 m 以上,体态端庄、站立端正、工作责任心强、吃苦耐劳、对客人热情友好、不卑不亢、有强烈的服务意识;高中以上文化程度;能进行一般的英语日常会话;经过 3 个月以上的专业训练,掌握迎宾工作的规范要求。

6. 礼宾员

礼宾员是大堂服务的主体,主要任务是为客户提供迅速、准确的行李运送服务,负责留言、信件、快件的投递,提供呼唤找人服务。

任职条件:男性、身高 1.74 m 以上、年龄 18~30 岁、体态端庄、站立端正、工作责任心强、吃苦耐劳、办事扎实、为人诚实、对客人热情友好,不卑不亢、有强烈的服务意识;高中及以上文化程度;能进行一般的英语日常会话;经过 3 个月以上的专业训练,熟悉酒店情况,了解酒店的各项服务设施。

7. “金钥匙”的岗位职责

“金钥匙”是国际五星级酒店高水平、高素质服务的象征。“金钥匙”既是指国际金钥匙组织的会员,又是指高质量高水平的委托代办服务,以交叉的两个金钥匙为标志。在不违背法律道德的前提下,永不言“不”是金钥匙的做事准则,在日常服务中想方设法地为住客排忧解难,

尽一切力量去满足客人的需要。金钥匙力求全方位地满足住店客人提出的特殊要求,并提供多种服务,如行李服务、安排钟点医务服务、托婴服务、沙龙约会、推荐特色餐馆、导游、导购等,对客人有求必应;协助大堂副理处理酒店各类投诉;保持个人的职业形象,以大方得体的仪表,亲切自然的言谈举止迎送抵、离酒店的每一位宾客;检查大厅及其他公共活动区域;协同保安部对行为不轨的客人进行调查;对行李员工作活动进行管理和控制,并做好有关记录;对进、离店客人给予及时关心;将上级命令、所有重要事件或事情记在行李员、门童交接班本上,每日早晨呈交前厅经理,以便查询;控制酒店门前车辆活动;对受前厅部经理委派进行培训的行李员进行指导和训练;在客人登记注册时,指导每个行李员帮助客人;与团队协调关系,使团队行李顺利运送;确保行李房和酒店前厅的卫生清洁;保证大门外、门内、大厅3个岗位有人值班;保证行李部服务设备运转正常;随时检查行李车、秤、行李存放架、轮椅。

任职条件:善于交际,语言表达清晰、准确;身体健康,精力充沛;能适应长时间站立工作和户外工作,有耐性,应变能力、协调能力强;熟练掌握本职工作的操作流程;通晓多种语言;掌握中英文打字、计算机文字处理等技能;掌握所在酒店的详细信息资料,包括酒店历史、服务设施、服务价格等;熟悉本地区三星级以上酒店的基本情况,包括地点、主要服务设施、特色和价格水平;熟悉本市主要旅游景点,包括地点、特色、服务时间、业务范围和联系人;掌握一定数量的本市高、中、低档的餐厅,娱乐场所和酒吧的信息资料,包括地点、特色、服务时间、价格水平、联系人。按照中国酒店金钥匙组织会员入会考核标准,申请者必须掌握本市高、中、低档的餐厅各5个,娱乐场所、酒吧5个(小城市3个);能帮助客人购买各种交通票据,了解售票处的服务时间、业务范围和联系人;能帮助客人安排市内旅游,掌握其线路、花费时间、价格、联系人;能帮助客人修补物品,包括手表、眼镜、小电器、行李箱、鞋等,掌握这些维修处的地点和服务时间。

8. 商务中心服务代表

商务中心是为宾客提供传真、复印、中英文打字、国际国内长途直拨电话、洽谈室服务、国际互联网接入、特快专递等商务服务的岗位。

任职条件:仪表端庄、性格开朗、待人热情、工作认真、有良好的心理素质;掌握打字技能,通晓商务中心各类设备的操作程序和使用要求;具有中专学历或同等文化程度;能使用英语对客服务;经过3个月以上的专业培训,掌握商务中心工作的规范要求。

1.5 前厅的构成

前厅的装饰、灯光、布置必须有特色,能够体现酒店的级别、服务特点及管理风格,对客人有较强的吸引力,并具备宁静的气氛。更重要的是,前厅的布局要考虑到酒店经营与管理的需要。

前厅的长度通常受到酒店规模和等级影响,一般是按床位数量计算的,在欧洲国家,按每个床位需要0.25 m来推算;酒店大堂的面积也和客房的数量有密切的关系,一般情况下,酒店的主前厅或大堂(包括前厅)的面积按每间客房0.8~1.0 m²计算。大厅内有多个服务用柜台,柜台的布置必须与前厅总的风格协调一致,必须符合服务的要求。

1. 酒店大门

酒店的大门由正门和边门构成,大门的外观要新颖,有特色,能对客人有较强的吸引力。

正门前台阶旁应设立专供残疾客人轮椅出入店的坡道,以方便残疾客人出入店。通常在大门口还应铺设一块地毯,供客人擦干净鞋底后进入前厅,以维持前厅的整洁,防止湿鞋带入前厅的水珠滑倒客人。边门旁应设置伞架,供客人存放雨伞。

2. 公众活动区域

前厅的风格、面积必须与酒店的规模和星级相适应,前厅中应有足够的空间供客人活动。

3. 服务台(前台)

前台规模的大小尽管受到酒店性质、规模、位置等因素影响,但是,一般酒店前厅规模应该符合以下基本标准:在西方国家,酒店前台的高度通常是 1.01 m,宽 0.7 m,过高或过低都不利于前厅的接待工作。

4. 公共设施

大厅内应有齐备的公用电话等公用设施,较高档的酒店还应配备供客人查询有关酒店服务设施位置及时间等信息的计算机。

大厅内应设有用中英文文字及图形明显标志的供男女客人使用的洗手间,洗手间要宽敞,各种用品如手纸、面巾纸、香皂、干手器、小毛巾、擦鞋机等要齐全,洗手间应干净无异味。

第2章 前厅服务实训

2.1 实训一 前台服务

1. 接听电话程序(answerings calls)

1) 准备

(1) 在台前坐直,随时准备接听电话。

(2) 面前准备纸和笔,准备记录。

2) 愉快

所有电话应在3声振铃内接听(见图2.1),接电话时声音要愉快,语气要真诚,切记你代表酒店,应通过电话让客人感受到你的真诚和专业的服务。

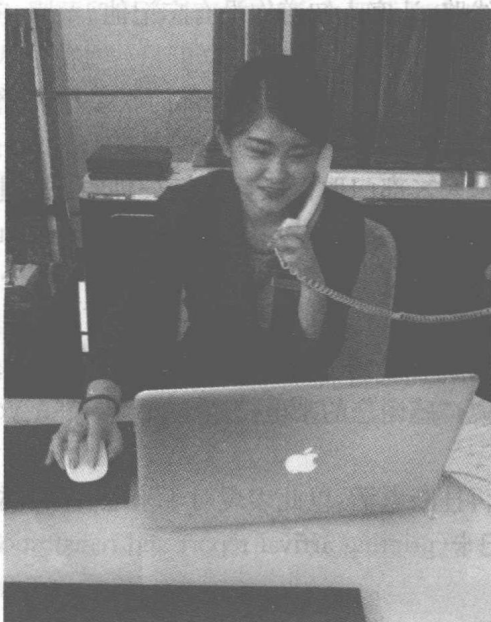


图2.1 前台接听电话

3) 问候

(1) 标准问法:您好,前台,××讲话,我可以帮您吗?

(2)称呼客人姓名。

4)声音

语言清晰、简练,避免使用酒店专业用语,使客人能够理解你所讲的内容,使用自然的语音,语速适中,不要让客人感受到好像你在赶时间,应通过你的声音使客人感受到友好和真诚。

5)仔细聆听

仔细聆听,不要打断客人,做必要记录,这是对客人的尊重。

6)重复

重复客人要求,避免误解。

7)不要轻易对客人说“不”

我们应该尽力帮助客人,这也是高标准服务的体现。

8)使用敬语

如:谢谢、请、不客气。(thank you, please, my pleasure.)

使用礼貌用语,称呼并认知客人的姓名。

9)不要与客人争执

(1)不要抬高音调。

(2)如果不能处理,将经过告知主管后,由主管来处理。

10)等候

(1)使用电话上的等候键,提前告知请客人等候,并说明原因。

如:“请您稍等片刻,谭先生,谢谢。”(“would you please wait a moment, Mr. Tan, thank you.”)

(2)使用礼貌用语,称呼客人姓名是对客人的尊重,征求客人的同意。

(3)每分钟接通来电者线路,让客人知道你没有忘记他。

11)解决问题

如果你不能立刻答复来电者的问题,要与相关部门联系寻求帮助再答复,为客人提供一站式服务。

如:“谭先生,我可以和×××部门取得联系后5分钟给您回电话吗?”(“Mr. Tan, may I check with ××× department, and I will call you back in 5 minutes.”)

当你回复来电者时说:“感谢您的等候,谭先生,结果是……。”(“thank you for your waiting, Mr. Tan, the result is...”)

12)尊重来电者以示礼貌

(1)不要忘记对来电者说:“感谢您的来电。”(“thank you for your calling.”),以更好地体现热情好客。

(2)在客人挂断电话后再挂断电话,以此表现对于来电者的礼貌和尊重。

2. 打印来宾报告和登记卡(printing arrival report and registration card)

1)打印来宾报告

在系统的 option 中选择 report 打印来宾报告。

2)打印登记卡

在系统的 option 中选择 report 打印登记卡并键入日期。