



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

前厅服务员

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写

(初级)

中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

前厅服务员

(初级)

第2版



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员：初级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2 版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2011

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8855-5

I. ①前… II. ①中… III. ①饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 021538 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 215 千字

2011 年 3 月第 2 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

定价：24.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动前厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在前厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·前厅服务员》（2009年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对前厅服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《前厅服务员（基础知识）》《前厅服务员（初级）》《前厅服务员（中级）》《前厅服务员（高级）》4本。《前厅服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别前厅服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是前厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对初级前厅服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定辅导用书，也是初级前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 客房预订服务	(1)
第1节 预订受理	(1)
学习单元1 客房预订业务知识	(2)
学习单元2 电话预订	(21)
学习单元3 网络预订	(27)
学习单元4 传真预订	(31)
学习单元5 面谈预订	(34)
第2节 预订信息处理	(38)
学习单元1 客房预订单的填写	(38)
学习单元2 订房信息的查询	(43)
学习单元3 订房资料的储存	(45)
思考题	(50)
第2章 礼宾行李服务	(51)
第1节 门厅迎送	(51)
学习单元1 散客的迎送	(51)
学习单元2 团队的迎送	(60)
学习单元3 贵宾的迎送	(62)
学习单元4 雨具服务	(65)

学习单元5 出租车预约服务	(68)
第2节 行李服务	(76)
学习单元1 散客行李的运送	(76)
学习单元2 团队行李的运送	(83)
学习单元3 行李的存取	(87)
第3节 递送服务	(91)
思考题	(95)
第3章 前厅接待服务	(96)
第1节 入住登记	(96)
学习单元1 散客入住登记	(97)
学习单元2 团队入住登记	(121)
学习单元3 客房的推销	(123)
第2节 离店结账	(135)
学习单元1 结账的办理	(135)
学习单元2 人民币的真伪识别	(154)
第3节 特殊需求处理	(161)
学习单元1 换房服务	(162)
学习单元2 延迟退房服务	(166)
思考题	(169)
第4章 总机服务	(170)
第1节 电话转接	(170)
学习单元1 电话转接业务知识	(170)
学习单元2 住客信息查询	(178)
学习单元3 内、外线电话的转接	(180)

第 2 节 叫醒服务	(184)
学习单元 1 人工叫醒服务	(184)
学习单元 2 自动叫醒服务	(187)
思考题	(190)
参考文献	(191)

第1章

客房预订服务

预订是指宾客抵达酒店前与酒店达成的租住协议。酒店客房的销售，不只是销售部或客房部的事，作为从事接受宾客预订客房工作的前厅服务人员在整个客房销售的过程中起着承前启后的作用。当今时代，越来越多的宾客选择各种方式预订客房，因此酒店前厅服务中非常重要的一环就是做好客房预订服务。

下面就来介绍客房预订的相关知识。

第1节 预订受理

宾客事先预订客房是为了避免酒店客满的风险，希望在抵店时所需客房已由酒店准备妥当。而酒店之所以建立预订系统来受理宾客的客房预订，目的是尽力为宾客提供满意的入住服务，为酒店争取较高的住房率。

随着科技的发展，客房的预订已不再局限于传统的来人、来函预订，特别是网络时代的到来，为预订提供了更多的选择。

宾客采取何种方式进行预订，受其预订的紧急程度和宾客预订设备条件的制约。因此，客房预订的方式多种多样，各有其不同的特点。

酒店常遇到的主要有四种预订方式：电话预订、网络预订、传真预订和面谈预订。



学习单元1 客房预订业务知识



学习目标

- 掌握酒店预订的方式。
- 熟悉国内通行的几种酒店收费方式。
- 掌握预订的种类及其处理方法。
- 掌握团队预订方法。
- 熟悉订房合同的样式与内容。



知识要求

一、客房预订的意义

客房预订的意义有以下三点：

1. 开拓市场，提高客房入住率

酒店的利润收入靠的是成功地出租客房，提高客房入住率。做好客房预订服务，可以使酒店提前占领客源市场，稳定、提高客房利用率。

2. 掌握客源动态，预测酒店未来业务

对于宾客来说，尤其是在酒店供不应求的旅游旺季，通过预订可以保证宾客的住房需要。而酒店则可以通过预订信息来预知未来的客情状况，从而及时制订和调整接待计划。

3. 协调各部门业务，提高工作效率和服务质量

对于酒店来说，预订便于提前做好一切接待准备工作，如人员的安排，设施设备的更新改造，低值易耗品及酒店食品、饮料的采购等，可以使各部门的工作协调一致，提高服务效率。

某酒店预订处如图 1—1 所示。



图 1-1 酒店预订处

二、客房的类型

1. 按客房的房型划分

(1) 单人房 (single room)

单人房房间面积较小, 房内放置一张床, 适合独自一人入住的宾客, 如图 1—2 所示。

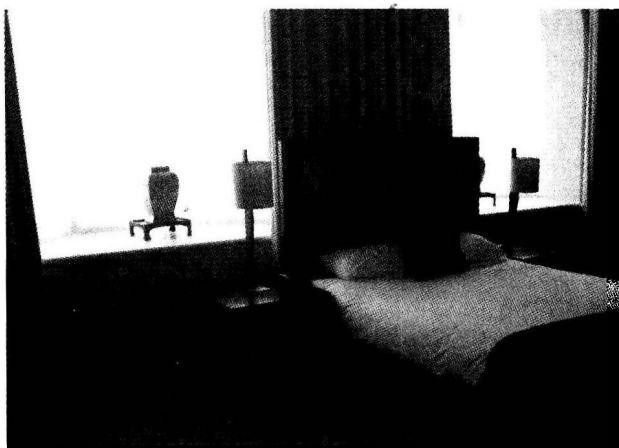


图 1—2 单人房

(2) 标准间 (standard room)

标准间房内放置两张床, 比较适合安排团队或会议宾客, 如图 1—3 所示。这种房间的床型又可以分为:

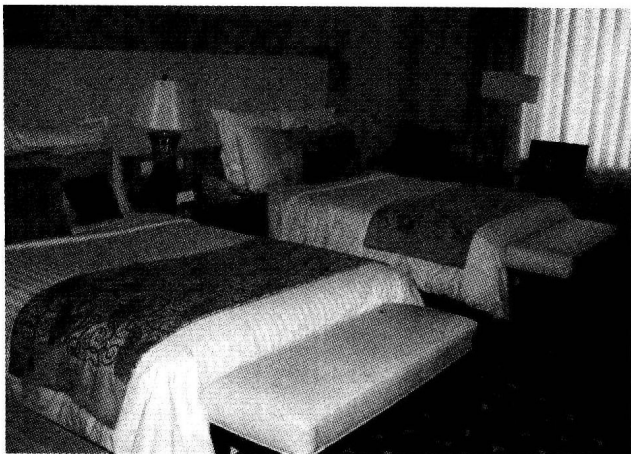


图 1—3 标准间

- 1) 床头柜放置在两张单人床中间。
- 2) 床头柜分别放置在两张单人床外侧。
- 3) 放置两张双人床（double-double）。
- (3) 双人房（double room）

双人房是在客房内配一张双人床，适合夫妻居住，通常单身商务宾客也经常选择这类客房，如图 1—4 所示。



图 1—4 双人房

- (4) 三人房（triple room）

三人房房内放置三张单人床。这种房间在高档酒店很少见。

- (5) 普通套房（junior suite）

普通套房的客房装饰设计符合商务宾客的特点, 配备写字台, 室内光线明亮, 房间一般为两间套套间, 如图 1—5 和图 1—6 所示。



图 1—5 普通套房的卧室

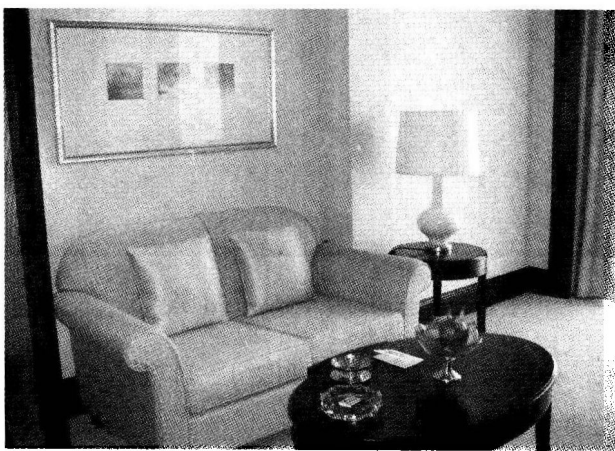


图 1—6 普通套房的会客室

(6) 豪华套房 (deluxe suite)

豪华套房的特点在于注重客房的装饰艺术和氛围, 用品配备齐全, 功能完善考究, 呈现豪华气派。这种套房可分为两间套套间和三间套套间。卧室一般配置大双人床或特大双人床, 如图 1—7 和图 1—8 所示。

(7) 总统套房 (presidential suite)

总统套房家具档次高, 装饰布置极其华丽。一般由五间以上的房间组成 (包括男、女主人卧室, 以及客厅、会议厅、餐厅、厨房、书房、随从房等), 通常是高



图 1—7 豪华套房的卧室



图 1—8 豪华套房的客厅

档酒店客房的标志，如图 1—9、图 1—10 和图 1—11 所示。

2. 按客房的位置划分

(1) 内景房 (inside room)

内景房的窗户朝向酒店的内院，能够看到酒店内院的风景。

(2) 外景房 (outside room)

外景房的窗户朝向酒店的外部，能够看到酒店外面的风景。

(3) 相邻房 (adjoining room)

相邻房是酒店相邻的两间客房，可以安排给一些同行的宾客。

(4) 相通房 (connecting room)

相通房是酒店相邻的两间客房，内部有连通门相连接。可以根据宾客的要求打开或者关闭。



图 1—9 总统套房的卧室



图 1—10 总统套房的客厅



图 1—11 总统套房的书房

（5）角房（corner room）

角房位于酒店的边角处，是呈多边形的一些客房（特殊造型的建筑）。

三、客房产品的特点

在酒店建筑面积中，客房面积占70%~80%，酒店的固定资产绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品也大部分在客房，因此客房是酒店的主要组成部分。在酒店整个设备设施中客房处于绝对优势，构成酒店的主体，也是酒店最基本、最重要的设施。客房产品的特点是：

1. 生产与消费同步

客房产品具有生产与消费同步的特点，服务人员提供服务给宾客的过程，也是宾客消费服务的过程，两者在时间上不可分离。由于服务本身不是一个具体的物品，而是一系列的活动或者说是过程，客房的使用价值必须在宾客消费后才能得到体现。

2. 不可储存

客房具有不可储存性，酒店的客房在出租的时候才有它的价值，客房空置一天就失去一天的价值，这是酒店客房与其他商品最大的不同。

3. 有形产品与无形服务的结合

客房产品是有形产品与无形服务的结合。客房的设施设备和房间配备物品都是有形产品，酒店提供的服务是无形的，无形服务比有形产品更重要，但是无形服务是不稳定的，这对员工的素质提出了更高的要求。

四、房价的种类和追加房价

1. 按价格性质划分

价格名称	定义	特点	适用范围
标准价	酒店明码标注的现行价格	不含折扣、优惠	全体宾客
优惠价或合同价	酒店与输送客源的单位根据所签订的协议和宾客流量、间数、天数、信用程度等条件商定的促销价格	优惠额度根据宾客流量、间数、天数、信用程度等条件来确定	旅行社、公司等
免费价	在互惠互利以求建立良好合作关系的原则下，酒店会给非常重要、相同或相关行业的、与企业发展密切相关的人士予以部分或全部免费	免费价通常会给特别重要的宾客	旅行社、其他酒店、公司等

2. 按客源类型划分

价格名称	定义	特点	适用范围
门市价	酒店经当地物价部门核准,印在房价表及房价牌上,在柜台向宾客公开推销客房所采用的价格	公开报价	酒店所有的宾客
散客价	酒店常在次中价格的基础上推出享有其他优惠服务项目的商务散客价格吸引客源	不打折的散客价格往往与酒店门市价相同	有预订散客和无预订散客
团队价	酒店根据市场供求状况与团体客源单位通过签订合同确定的给团体宾客提供的优惠价格	团体宾客数量大、占房多,价格低于门市价	指达到一定人数,由特定单位订房,用一张总账单统一结算费用或挂账的宾客
长住宾客价	为吸引宾客一次入住较长时间提供的优惠价	价格优惠额度根据具体情况来定	长住在酒店的宾客
小包价	为吸引批量客房预订,向其主办单位提出的包括房租、餐费、会议室租用费等费用的综合报价方式	以方便主办单位的预算和结算	公司等团体宾客
网络价	与订房中心通过签订合同确定的网上对宾客的公开房价	低于门市价	通过网络预订的宾客

3. 按销售时间、日期及季节特点划分

价格名称	定义	特点	适用范围
淡季价	因为种种原因出现宾客减少时,酒店提供的低于门市价一定比例的价格	价格比平时低	淡季上门的宾客
旺季价	客源增加时,酒店依照物价部门的规定幅度所制定的在门市价基础上上浮一定比例的价格	价格比平时高	旺季上门的宾客
平季价	介于淡季价和旺季价之间	平时的价格	平时上门的宾客

4. 追加房价

价格名称	定义	特点	适用范围
白天租用价	宾客离店超过酒店规定的时间,按规定加收一定的房费	对常客可适当放松	酒店所有的宾客
加床费	向需要在房内临时加床的宾客收取的房价	使用加床,费用较低	要求加床的宾客

续表

价格名称	定义	特点	适用范围
深夜房价	若凌晨抵店，酒店向宾客加收一天或半天房费	对常客可适当放松	深夜到店的宾客
保留房价	宾客外出要求保留客房，或预订宾客要求保留客房，酒店向宾客收取为其保留客房的房费	可适当收取	要求保留客房的宾客

五、预订的渠道

1. 散客自订房

散客可以自己通过电话、互联网、传真等方式，不经过任何中间环节直接向酒店订房。宾客通过直接渠道订房，酒店所耗成本相对较低，且能对订房过程进行直接有效的控制与管理。

2. 旅行社订房

宾客可以通过旅行社预订客房，旅行社与酒店签有协议，可以得到比门市价优惠的价格。

3. 公司订房

对酒店来说，总是希望将自己的产品和服务直接销售给消费者，但是，由于人力、资金、时间等的限制，往往无法进行规模化的、有效的销售活动。因而，酒店往往利用中间商与客源市场的联系及其影响力，利用其专业特长、经营规模等方面的优势，通过间接销售渠道，将酒店的产品和服务更广泛、更顺畅、更快速地销售给宾客。酒店与一些公司通过签订合同来确定给公司的优惠价格。优惠的幅度依据公司提供的间数、天数来确定。

4. 各种国内外会议组织订房

酒店与一些国内外会议组织签有协议，这些组织可以通过向酒店提供大量会议客源来获得优惠的价格。

六、客房预订种类及其处理方法

1. 临时预订（advance reservation）

临时预订是宾客在即将抵达酒店前很短的时间内或在到达的当天联系订房。

2. 确认类预订（confirmed reservation）

酒店可以事先声明为宾客保留客房至某一具体时间，过了规定时间，宾客如未