

高职高专旅游类专业系列教材

(第二版)

前厅、客房服务与

管理

林璧属 主编



清华大学出版社



高职高专旅游类专业系列教材

(第二版)

前厅、客房服务与

管理

林璧属 主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书分为三篇。上篇是饭店前厅、客房服务的流程设计,将前厅、客房服务流程化,根据业务需要设计总服务台的预订、接待、问讯流程,大堂、总机和商务服务则作为前厅服务的有机组成部分,客房服务流程以清洁保养、物品配备为流程设计依据,账务服务则以收银业务流程为主线,结合宾客信用控制来考虑;中篇则根据前厅、客房涉及的业务,重点探讨如何进行有效的前厅、客房服务管理,既强调客房服务等日常业务的服务管理,宾客投诉与质量管理,又把前厅、客房设计与环境管理列入其中;下篇在介绍饭店收益管理原理与方法的基础上,结合客房定价与客房销售策略探讨饭店的收益管理实务。

本书可作为高职高专酒店管理专业的教材,同时也可作为酒店从业者的参考手册。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

前厅、客房服务与管理/林璧属主编. —2版. —北京:清华大学出版社,2010.7
(高职高专旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-302-22702-1

I. ①前… II. ①林… III. ①饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材 ②饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第081279号

责任编辑:邓 婷

封面设计:刘 超

版式设计:牛瑞瑞

责任校对:柴 燕

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:17.5 字 数:371千字

版 次:2010年7月第2版 印 次:2010年7月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:28.00元

目 录

上篇 饭店前厅、客房服务

第一章 饭店前厅服务	2
第一节 前厅部的地位与功能	2
一、前厅部的地位	2
二、前厅服务的主要特点	4
三、前厅部的功能	4
第二节 前厅部预订服务	8
一、预订的渠道	8
二、预订的方式	9
三、预订的种类	11
四、客房预订的程序	13
第三节 前厅部接待服务	18
一、接待准备	19
二、办理入住登记手续的目的与要求	20
三、入住登记程序	23
四、入住登记中的注意事项	30
五、问讯服务	32
六、查询服务	34
七、留言服务	36
八、邮件的处理	37
第四节 前厅部大堂服务	38
一、宾客迎送服务	39
二、行李服务	40
三、委托代办服务	47
第五节 前厅部总机与商务服务	50
一、总机服务	50
二、商务中心服务	53
本章小结	56

关键概念	57
课堂讨论题	57
复习思考题	57
第二章 饭店客房服务	58
第一节 客房部的地位、作用与工作任务	58
一、客房部的地位、作用	59
二、客房部的工作任务	59
第二节 客房清洁服务	60
一、客房的清洁保养	60
二、公共区域主要部位的清洁工作	74
第三节 客房物品配备	79
本章小结	82
关键概念	83
课堂讨论题	83
复习思考题	83
第三章 前厅账务服务	84
第一节 结账服务	84
一、前台收银业务范围及其特点	84
二、客账建立与核收	85
三、客账累计	86
四、客账结算	86
五、外币兑换服务	87
第二节 宾客信用控制	88
一、现金支付方式	88
二、支票支付方式	89
三、信用卡支付方式	89
四、转账(挂账)方式	90
五、有价订房凭证方式	90
六、其他人代付方式	91
第三节 账务处理与贵重物品保管	91
一、夜审及营业报表编制	91
二、特殊情况处理	94
三、贵重物品保管服务	94

本章小结	97
关键概念	97
课堂讨论题	98
复习思考题	98

中篇 饭店前厅与客房服务管理

第四章 宾客投诉管理	100
第一节 宾客投诉类别分析	100
一、投诉类型的诊断	100
二、宾客投诉原因分析与把握	102
第二节 宾客投诉处理	103
一、应用“移情”原理处理宾客投诉	103
二、正确处理宾客投诉的基本程序	104
三、处理宾客投诉可采取的措施	106
第三节 宾客投诉管理	107
一、选择不同的“顾客满意”策略	107
二、宾客投诉管理的首问负责制	109
三、提倡管理人员接触客人	111
四、饭店注重培训开发员工的“情商”	111
本章小结	112
关键概念	112
课堂讨论题	112
复习思考题	113
第五章 饭店客房服务管理	114
第一节 客房服务类别	114
一、迎客服务	114
二、送客服务	116
三、失物招领服务	117
四、借用物品服务	118
五、代办服务	118
第二节 客房服务模式分析	124
一、楼层服务台模式	124
二、客房服务中心	125

第三节 客房服务管理	128
一、客房部对客服务的特点	128
二、客房部对客服务的要求	128
三、客房服务应注意的事项	130
四、客房针对性服务	132
五、客房工作管理的基本环节和要求	135
第四节 客房用品控制	137
一、客房用品	137
二、客房用品的选择原则	137
三、客房用品配置	138
四、客房用品的发放和日常管理控制	140
本章小结	142
关键概念	142
课堂讨论题	142
复习思考题	142
第六章 前厅、客房服务质量管理	143
第一节 前厅、客房安全管理	143
一、饭店安全管理	143
二、前厅安全管理	145
三、客房安全管理	148
四、前厅、客房安全管理的其他问题	150
第二节 前厅服务质量	153
一、前厅服务质量的特点	153
二、前厅服务质量要求	154
三、前厅服务的注意事项	157
第三节 客房服务质量	160
一、客房服务质量的特点	160
二、客房服务质量要求	161
三、客房服务的注意事项	163
第四节 前厅、客房质量管理	165
一、前厅、客房质量管理的内容	165
二、前厅、客房质量管理的目标及标准	167
三、前厅、客房质量管理方法	169
四、前厅、客房质量管理的原则	171

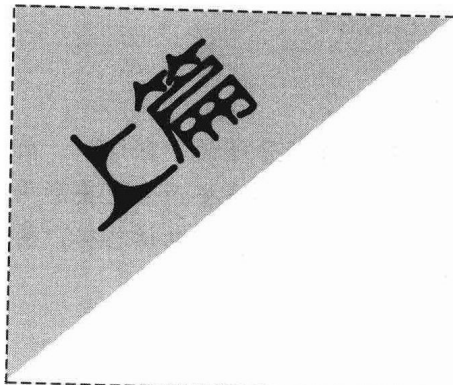
本章小结	172
关键概念	172
课堂讨论题	172
复习思考题	173
第七章 前厅、客房设计与环境管理	174
第一节 前厅设计	174
一、前厅设计理念	175
二、前厅功能布局	175
三、前厅装潢设计	179
第二节 前厅环境管理	184
一、前厅室内小气候管理	184
二、前厅声环境管理	186
三、前厅光环境管理	188
第三节 客房设计	190
一、客房设计理念	190
二、客房楼层功能设计	191
三、客房的功能布局	192
四、客房的装潢设计	194
第四节 客房环境管理	199
一、客房室内小气候管理	199
二、客房声环境管理	201
三、客房光环境管理	203
本章小结	204
关键概念	204
课堂讨论题	204
复习思考题	204

下篇 饭店客房房价与收益管理

第八章 饭店客房价格管理	206
第一节 客房价格	206
一、客房价格特点	206
二、客房价格构成	207
三、影响客房价格构成的内外部因素	208

四、客房价格表现方式	210
第二节 客房定价方法与价格策略.....	212
一、客房定价的基本原理.....	212
二、客房定价的基本方法.....	213
三、客房定价的策略与技巧.....	216
第三节 客房价格管理	219
一、客房价格管理的基本原则.....	219
二、客房价格管理的目标.....	220
三、客房价格的调整控制.....	221
四、饭店营收管理	222
五、饭店房价减免审批管理.....	224
本章小结	225
关键概念	225
课堂讨论题	225
复习思考题	226
第九章 饭店客房销售管理.....	227
第一节 客房销售技巧	227
一、客房销售建议	227
二、客房销售技巧	229
三、针对特殊客人的销售技巧.....	231
四、客房报价技巧	231
第二节 客房销售管理	233
一、饭店销售管理的四大策略.....	233
二、客房销售管理	235
三、房态管理	238
本章小结	240
关键概念	241
课堂讨论题	241
复习思考题	241
第十章 饭店收益管理.....	242
第一节 饭店收益管理的基本原理.....	242
一、收益管理的内涵	242
二、收益管理的应用前提.....	244

三、收益管理的产生和发展.....	246
第二节 饭店收益管理方法.....	247
一、收益管理的应用.....	247
二、收益管理的基本内容.....	250
三、影响收益管理的因素.....	258
四、饭店收益管理的研究前景.....	261
本章小结.....	262
关键概念.....	262
课堂讨论题.....	262
复习思考题.....	263
参考文献.....	264
后记.....	270



饭店前厅、客房服务

第一章 饭店前厅服务

第二章 饭店客房服务

第三章 前厅账务服务

第一章 饭店前厅服务

【引言】

前厅部是饭店经营管理的“窗口”。前厅部的管理体系、工作程序和员工的素质与表现,无不对饭店的形象和声誉产生重要影响。前厅部通常由客房预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心和大堂副理等组成,其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂。

【学习目标】

- ① 掌握饭店前厅部的概念、特点与功能。
- ② 掌握饭店客房预订的种类与方式。
- ③ 掌握饭店总台团体及散客接待的程序。
- ④ 了解住客信息变化的处理。
- ⑤ 掌握总台问讯处的业务范围及服务程序。
- ⑥ 掌握饭店大堂服务的项目及程序。
- ⑦ 了解前厅服务的主要表格及其使用。

【教学建议】

- ① 组织学生到本地饭店实地参观考察前厅部的服务运转。
- ② 观看饭店前厅服务的录像片。

第一节 前厅部的地位与功能

前厅部(Front Office)也称客务部、前台部,负责招徕并接待宾客,销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务,协调饭店各部门的对客服务,为饭店高级管理决策层及各相关职能部门提供信息。

一、前厅部的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分,在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到饭店的经营效果和对外形象。

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门，服务项目多，服务时间长，饭店的任何一位客人，从抵达前的预订到入住，直至离店结账，都需要前厅部提供服务，前厅是饭店联系客人的纽带。前厅部通过客房的销售来带动饭店其他各部门的经营活动。同时，前厅部还要及时将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，共同协调整个饭店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。所以，前厅部通常被视为饭店的“神经中枢”，是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论饭店规模大小、档次如何，前厅部都是为客人提供服务的中心。

2. 前厅是饭店形象的代表

饭店形象是公众对于饭店的总体评价，它对现代饭店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是饭店的巨大精神财富。饭店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂，任何客人一进店，都会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”。客人入住期满离店时，也要经由大堂，前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现，也会给客人留下“最后印象”，优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情。客人在饭店的整个居住期间，前厅提供各种相关服务，在客人的心目中，前厅便是饭店。

与此同时，在大堂汇集的大量人流中，除住店客人外，还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客等其他客人，他们往往停留在大堂，对饭店的环境、设施服务进行评论。因此，前厅的管理水平和服务水准，往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和风格。前厅是饭店工作的“窗口”，代表着饭店的对外形象。

3. 前厅部是饭店组织客源，创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是饭店的最基本功能，客房是饭店出售的最大、最主要的商品。通常在饭店的营业收入中，客房销售额要高于其他产品。据统计，目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的 50%，国内饭店客房收入还要高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率、增加客房销售收入的有效手段之一。

4. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心，前厅部直接面对市场、面对客人，是饭店中接触面最广的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个饭店对客服务、经营管理的各种信息。在对这些信息进行认真整理和分析后，每日或定期向饭店提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告，并向饭店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

二、前厅服务的主要特点

1. 全面直接对客服务

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，接触面广，24小时运转，是饭店少数几个24小时运转的部门之一。前厅部在为饭店开辟市场、保证客源、推销饭店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任，其服务好坏在客人整个住店过程中都将起着至关重要的作用，它的工作质量还关系到其他部门的服务效果。

2. 业务技能要求高

前厅部业务一般包括预订、接待、问讯、行李寄存、迎宾、机场接送、电话、票务、传真、复印、打字、旅游服务、收银和建档等。这些业务都有较强的专业性，因此要求服务和管理人员必须要有较全面的业务知识。同时，由于前厅部的管理效果直接关系到饭店的声誉和经营成败，要求前厅部在管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训，以求与客人建立起良好的关系，给客人留下美好的印象。

3. 运转要求高效

前厅部是饭店信息集散的枢纽、对客服服务的协调中心，因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服服务的效果。由于前厅与客人的接触较多，因而其收集的信息量也相对较大，这就要求前厅对信息处理的效率要高。另外，前厅所掌握的一些重要信息，如当日抵、离的VIP客人，营业日报，客情预测等都必须及时传递给总经理室及其他有关部门。

4. 政策性强

涉外饭店除了本身经营、管理上的需要有许多政策、制度外，还必须执行国家有关法令及涉外条例，而前厅部则是具体执行这些政策的部门，其工作有着很强的政策性，服务要求高。

三、前厅部的功能

前厅部在饭店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用，是饭店的“神经中枢”，具有下列九项功能。

（一）销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。客房是饭店最主要的产品，其收入是饭店营业收入的主要来源。我国的许多饭店和世界上相当数量的饭店，客房的盈利占整个饭店利润总和的50%以上。因此，能否有效地发挥前厅部销售客房的功能，将影响饭店的经济效益。前厅客房销售包括以下四个方面。

1. 订房推销

前厅部总台设有专门的客房预订部，其主要工作就是预售客房和做好售前服务工作。预订员必须熟练掌握饭店房况、房价政策，能积极主动地与客人达成订房协议。订房成功与否取决于预订员的工作态度、推销技巧及其受训程度。一个饭店的客房预订量愈大，则客房销售就愈有保证。因此，成功的订房推销是饭店客房销售的重要组成部分。

2. 接待无预订客人

向那些未经预订、直接抵店的客人销售客房。总台接待员在接待这类客人时，需要有良好的推销能力，在向客人提供宾至如归的温馨服务的同时，向客人推销客房及其他饭店产品与服务。对于饭店客房销售来讲，这种接待推销是十分重要的。

3. 办理入住登记

所有客人住店都必须经过总台办理入住登记手续。对于有预订的客人来说，房价、附加费用、店内服务项目的商定，都会对他是否住店产生影响。接待员在努力留住这类客人的同时，应进一步向客人推销饭店其他产品与服务。

4. 排房、确定房价

客房营业收入的高低取决于销售客房的数量和价格。合理安排客房和正确定价对于饭店营业收入是十分重要的。前厅接待员不仅要注意销售客房的数量和价格，还要注意是否将合适的房间安排给客人，因为饭店销售的并非价格，而是产品和服务。正确地排房有利于提高客房的使用率和客人的满意程度，使客人感到物有所值。

总之，客房销售是前厅部首要的功能。客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样，衡量一位总台服务人员的工作是否出色，往往也参考其客房推销的能力和实绩。可见，前厅部应全力以赴按确定的价格政策推销尽量多的客房，积极发挥销售客房这一重要功能。

（二）提供信息

除了发挥销售客房的功能外，前厅还应成为提供信息的中心。地处饭店显眼位置的前厅部总台是服务人员与客人的主要接触点，前厅服务人员应随时准备向客人提供他们感兴趣的资料，如将餐饮活动（举行美食周、厨师长特选等）信息告诉客人。这样做，不仅能方便客人，还能起到促进销售的作用。

前厅部服务人员还应及时更新信息，随时做好准备，以亲切的态度、对答如流的技能向客人提供饭店所在地、所在国的有关信息和指南。如旅游景点特色、购物中心、外贸公司、科研机构等的地址、联系人、电话号码，本地区及其他城市主要饭店的情况，各类交通工具的抵、离时间等。

与此同时，前厅部还要兼顾收集饭店管理所需的各种信息。

（三）协调对客服务

前厅部服务人员应以优质服务来衔接饭店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。前厅部的责任是根据客人的需求，发挥其信息的集散点和总经理室参谋部的作用。

（四）控制客房状况

控制客房状况是前厅部又一重要功能。这项功能主要由两方面组成：一是协调客房销售与客房管理，二是正确反映客房销售状态。

协调客房销售与客房管理，一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息，避免超额预订而使销售部工作陷入被动；另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的销售客情，使其调整工作部署。例如，总台排房时应注意将团队、会议用房相对集中，以便客房的清洁和管理；在客情紧张的旺季应将客情随时通报客房部，以便其安排抢房和恢复待修房。这里必须强调，协调好客房销售与客房管理之间的合作关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度，努力为每一位客人提供舒适的房间，最大限度地将客房销售出去。

正确反映饭店的客房状况依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统：一种为预订状况显示系统，也可称为客房长期状况显示系统；另一种为客房现状显示系统，也称为客房短期状况显示系统。目前大多数饭店使用计算机管理，其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的饭店通常要用客房状况显示架（分为预订显示架和总台开房显示架两种）来控制 and 反映客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个饭店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。正确地掌握饭店状况为客房销售提供了可靠的依据，是前厅部的管理目标之一。要做好这一工作，除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通信联络设备外，还必须建立健全行之有效的管理制度，切实做好与客房、销售等部门之间的信息沟通工作。

（五）提供各种前厅服务

前厅部是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服务部门，如电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、钥匙收发、迎宾接站、物品转交和留言问讯服务等。高质量的前厅服务能使客人对饭店的总体管理水平留下良好、深刻的印象。目前，世界上一些饭店奉行“大堂区域”管理理论，其核心思想是使客人在饭店客人集中处的一层大厅内形成对饭店气氛、服务与档次的良好感觉，以便使其他各项服务工作的进行有一个良好的基础，从而促使客人对饭店总体留下良好、深刻的印象；而前厅的服务与管理显然是这“大堂区域”管理中最为关键和重要的一环。因此，前厅部的管理人员要在积极推销饭店产品的同时将自身所提供的各种服务质量抓好，以圆满实现其服务功能。

（六）建立客账

目前大多数饭店为了方便客人、促进消费，向客人提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明、查验证件后，可在饭店营业点（商场部除外）签单赊账。前台收款处不断累计客人的赊销额，直至客人离店或其消费额达到饭店政策所规定的最高欠款额时，才要求客人付款。要做好这项工作，必须注意建立客人账户、对客人消费及时认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。

客人账单可以在客人预订客房时建立（记入订金、预付款和信用卡号码），或在其办理入住登记手续时建立。建立客账的目的是记录和监督客人与饭店之间的财务关系，以免造成饭店经济上的损失。前厅部的职责是区别每位客人的情况，建立正确的客账，提供客人以往消费和客人信用的资料，以保持饭店良好的信誉及保证饭店应有的经营效益。

（七）结账离店

客人离店前，应核查其账单。客人要办理离店手续时，应将账单交给客人，请客人检查。离店手续办理完毕，前台应按程序与有关部门进行及时的沟通。

做好客人离店工作是十分重要的。客人住店期间，全体员工尽心尽力地提供优质服务，如果在最后一刻由于某一环节上的疏忽，而使客人对饭店的美好印象受到损害，那是十分遗憾的。满意而归的客人很可能成为饭店的回头客，饭店的良好声誉很大程度上取决于常客的间接宣传。

（八）建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，自然也就成为饭店对客服务的调度中心及资料档案中心。大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。客史档案记录了饭店所需要的有关客人的主要资料，这些资料是饭店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据，同时也是饭店寻找客源、研究市场营销的信息来源，资料必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。

（九）辅助决策

前厅部处于饭店业务活动的中心地位，每天都能接触到大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入和客人意见等。因此，前厅部应当充分利用这些信息，将统计分析工作制度化和日常化，及时将有关信息整理后向饭店的管理机构汇报，与饭店有关部门沟通，以便其采取对策，适应经营管理上的需要。为了起到决策参谋的作用，前厅部还应当将有关市场调研、客情预测、预订接待情况、客史资料等收存建档，以充分发挥这些原始资料的作用，真正使前厅部成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。前厅部的管理人员要亲自参与客房年度销售预测，进行月度、年度销售统计分析，并检查各类报表和数据，通过掌握大量的信息来不断改善本部门和饭店的服务工作，提高前厅部的管理水平。