



农村劳动力转移技能培训用书

JINENG PEIXUN

前厅服务技能

华广兰 张树清 编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

农村劳动力转移技能培训用书

前厅服务技能

华广兰 张树清 编



机械工业出版社

为贯彻实施国家“农村劳动力技能就业计划”，我们根据农民工培训的职业特点开发了这套实用性、针对性强的“农村劳动力转移技能培训用书”。本书主要内容有：前厅部概述、礼宾服务、预订服务、接待服务、前厅收银、商务中心与总机服务、前厅销售管理、前厅部服务质量控制与宾客投诉处理，将前厅服务人员上岗必需的操作技能与必备知识有机结合。

本书可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务技能/华广兰 张树清编. —北京：机械工业出版社，2008.1

农村劳动力转移技能培训用书

ISBN 978-7-111-23175-2

I. 前… II. ①华… ②张… III. 饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 200929 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：何月秋 责任编辑：邓振飞

责任校对：李汝庚 封面设计：鞠 杨

责任印制：杨 曦

三河市宏达印刷有限公司印刷

2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

130mm × 184mm · 6.875 印张 · 152 千字

0001 - 4000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-23175-2

定价：12.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话：(010) 68326294

购书热线电话：(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010) 88379080

封面无防伪标均为盗版

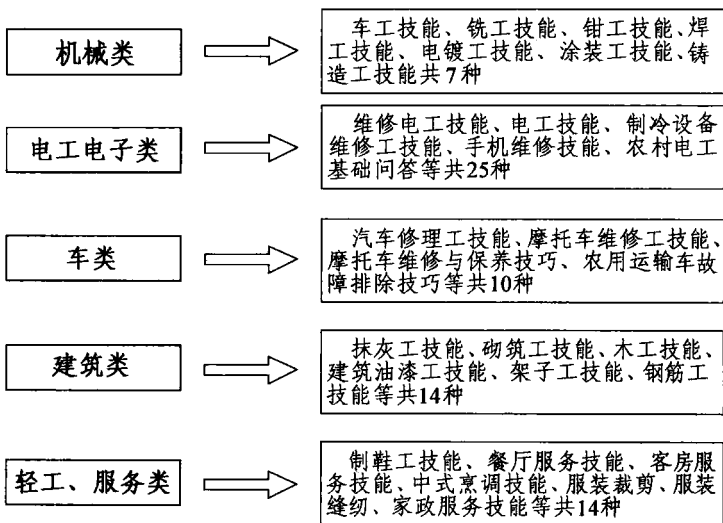
编写说明

为了提升进城务工农村劳动者的就业能力，促使农民工在城市实现稳定就业，劳动和社会保障部在“十一五”规划中明确了要实施“农村劳动力技能就业计划”。这项计划的目标是在5年内对4000万进城务工的农村劳动者开展职业技能培训，使其提高职业技能后实现转移就业。为此，中央和地方政府投入了大量资金，建立了许多农村劳动力转移培训基地。但要切切实实搞好培训，实用、适用的培训教材也是必不可少的。

作为国家级优秀出版社的机械工业出版社，在技能培训教材出版领域有着悠久的历史、骄人的业绩和众多优秀作品，面对国家“服务三农”的号召和数亿农民工的迫切需求，我们有责任和义务为构建和谐社会、“服务三农”尽一份社会责任。目前图书市场上针对这一读者群的培训教材不多，成规模成系列的更是难以寻觅。上海、四川、广州、重庆、河南等地的培训部门纷纷反映农民工培训教材缺乏。面对这样的政策和市场环境，机械工业出版社认真调研了各地农民工培训的职业，利用自身出版技能培训教材的优势开发了一批针对农民工培训需求的“农村劳动力转移技能培训用书”。

首批开发了机械、电工电子、车、建筑、轻工服务等一系列适合农村劳动力转移的技能培训用书。

这套丛书以《国家职业标准》初级工的知识要求和技能



要求为依据，目的是教会农民工最基本的专业知识和操作技能，使之能顺利通过技能鉴定，上岗就业。书中还有针对性地设计了一定量的技能训练，且操作步骤详尽，真正做到手把手教技能。

尽管我们在努力为农民工打造一套实用性、针对性强的技能培训用书，但由于水平有限，难免会存在这样或那样的问题，恳请广大读者批评指正。

机械工业出版社愿意为构建和谐社会，与农民兄弟共享阳光生活；同时也希望我们这套丛书真正成为农民兄弟的良师益友，为农民兄弟学习技能带去福音。

机械工业出版社

前 言

目前，我国饭店业服务人才紧缺，急需更多的人才加入到饭店业的员工队伍中来。随着农村劳动力的进一步解放，越来越多的农村劳动力进入城镇，但现在的农村劳动力的职业素质和职业技能远远未能达到现代饭店服务业用工的基本要求。为此，国家已开始重视农民务工人员培训的问题，每年的培训量日益增加。基于目前农民劳动力培训教材的欠缺，机械工业出版社策划出版了这套“农村劳动力转移技能培训用书”。受机械工业出版社之邀，笔者针对饭店前厅这一部门各个岗位的用工素质要求和职业技能要求，编写了《前厅服务技能》。

编写本书的目的，就是为了能给广大农村劳动者或即将进入饭店前厅部工作的人员提供一个参考的学习资料，以促进劳动者职业素质的提高，在工作岗位上充分发挥职业能力。本书在编写过程中，结合目前饭店业前厅部最新用工需求和技术要求以及笔者的工作经验，有所选择地编写，希望能尽量做到浅显易懂，用而有效，使农民工能快速地适应饭店企业用工需求。

本书由华广兰、张树清编写。在编写的过程中，参考了不少相关的著作，在此对各位作者致以崇高的敬意，并同时感谢广州白云工商高级技工学校领导对本书编写工作的大力支持。

由于编写经验不足以及时间仓促，难免出现不当之处，敬请饭店管理的专家们以及各位读者不吝指正，以使本书不断充实完善。在此先致谢！

编 者

目 录

编写说明

前言

课题一 前厅部概述	1
第一节 前厅部基础知识	1
一、饭店前厅的定义	1
二、饭店前厅部的任务	1
三、饭店前厅部的地位和作用	3
四、饭店前厅部的服务特点	4
第二节 前厅部的组织机构和岗位职责	4
一、前厅部的组织机构	4
二、前厅部的岗位职责	6
第三节 前厅设备	18
第四节 前厅部员工的素质要求	20
第五节 前厅部工作阶段的划分及服务流程	22
一、工作阶段的划分	22
二、服务流程及特点	22
课题二 礼宾服务	26
第一节 “金钥匙”	26
一、“金钥匙”的概念	26
二、“金钥匙”的岗位职责	26
三、“金钥匙”的素质要求	27
四、“金钥匙”在中国的兴起和发展	29

第二节 迎送服务	30
一、岗位职责简介	30
二、接送服务	33
第三节 行李服务	35
一、行李部员工的岗位职责	35
二、行李部员工的素质要求	35
三、行李服务规程	36
四、行李保管和寄存服务	42
技能训练 1 迎接宾客	44
技能训练 2 散客人住迎接服务	45
技能训练 3 散客离店行李服务	47
课题三 预订服务	49
第一节 预订方式与种类	49
一、预订的渠道	49
二、预订的方式	50
三、预订的种类	53
第二节 预订程序	56
一、做好预订准备工作	56
二、接受预订的程序	56
三、预订人员需注意的事项	57
第三节 预订控制	57
一、预订控制的原则	58
二、超额预订	58
第四节 网络预订	60
技能训练 4 电话预订	61
技能训练 5 传真预订	62
技能训练 6 取消预订	63
技能训练 7 预订违约行为的处理（饭店方过错）	64

课题四 接待服务	65
第一节 接待服务概述	65
一、入住登记	65
二、客房状态	65
三、排房的原则	66
第二节 入住接待服务	67
一、散客人住接待服务	68
二、团体客人入住接待服务	69
第三节 特殊情况的处理	71
一、换房服务的处理	71
二、加床服务的处理	73
第四节 问讯服务	74
一、咨询服务	74
二、查询服务	74
三、留言服务	75
四、客房钥匙的管理	76
五、客人信件的处理	77
六、客人物品的转交	77
技能训练 8 访客查询住店客人	79
技能训练 9 电话查询服务	79
技能训练 10 访客留言服务	80
技能训练 11 电话留言服务	81
课题五 前厅收银	83
第一节 了解房价	83
一、房价的特点	83
二、价格体系与计价方式	85
三、影响房价的主要因素	87
四、制定房价的基本原则	88

五、客房定价目标	89
六、制定房价的方法	90
七、房价的控制和调整	92
第二节 客账管理	96
一、收银员岗位职责	96
二、收银业务程序	96
第三节 客账结算方式	100
一、现金结算	101
二、信用卡结算	101
三、支票结算	102
四、转账结算	103
五、前厅挂账结算	104
第四节 外币兑换业务	104
一、外币兑换员岗位职责	104
二、外币现钞	105
第五节 贵重物品保管	106
一、客用保管箱的管理形式及种类	106
二、服务操作程序	107
第六节 夜稽业务	108
技能训练 12 收银服务	110
技能训练 13 贵重物品保管服务	112
课题六 商务中心与总机服务	114
第一节 商务中心服务	114
一、商务中心的主要服务项目	114
二、商务中心的工作环境要求	114
三、商务中心服务人员的素质要求及培训要求	116
四、商务中心员工的岗位职责	117
五、商务中心工作程序及要求	118
第二节 总机服务	123

一、总机人员的素质要求	123
二、总机房员工岗位职责	124
三、总机房的设备	126
四、总机服务程序	127
技能训练 14 商务中心服务	133
技能训练 15 总机服务	137
课题七 前厅销售管理	140
第一节 前厅销售基础知识	140
一、饭店前厅销售特点	140
二、消费者对前厅服务的要求	141
三、前厅部主要报表	142
第二节 前厅柜台推销	147
一、前厅推销技巧	147
二、向价格敏感型客人推销的方法	158
三、接待业务高峰期的推销技巧	159
四、客人在柜台要求打折的常见情形	160
技能训练 16 处理常见问题	162
课题八 前厅部服务质量控制与宾客投诉处理	165
第一节 前厅沟通与前厅质量控制	165
一、沟通	165
二、沟通在饭店管理中的具体应用	166
三、前厅部与饭店其他部门的沟通、协调	172
四、前厅的全面质量控制	178
第二节 宾客投诉的处理	187
一、投诉的定义	188
二、投诉的种类	188
三、投诉的原因	189
四、客人投诉心理与性格分析	190

五、正确认识客人的投诉	192
六、投诉处理的基本程序	195
七、投诉处理的基本原则	198
八、投诉的预测和防范	199
技能训练 17 宾客投诉处理	200
附录 前厅常用术语解释	202
参考文献	208

课题一

前厅部概述

第一节 前厅部基础知识

饭店前厅是客人进入饭店的第一个接触点，又是离开饭店的最后接触点，它直接关系到客人对饭店的满意程度和印象。在现代化饭店里，前厅往往被认为是整个饭店的核心部门，无论是在前厅设施、员工素质上还是在管理手段上的要求都高于其他部门。因此，前厅的管理已成为饭店管理的重要组成部分。

一、饭店前厅的定义

饭店前厅又称为总服务台，或称为总台、前台等，它通常是设在饭店的大堂，负责推销饭店产品与服务、组织接待工作、进行业务调度的一个综合性服务部门。前厅在饭店管理中具有全面性、综合性和协调性，是饭店的神经中枢。

饭店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、监控客房状况、客人账务的结算与审核以及前厅综合性业务的管理等。

二、饭店前厅部的任务

具体地讲，前厅部有以下 7 项主要任务：

1. 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前，在我国多数饭店

中，客房部占整个饭店利润总额的60%以上。前厅部推销客房数量的多与少，达成价格的高与低，不仅直接影响着饭店的客房收入，而且住店人数的多少和消费水平的高低，也间接地影响着饭店内餐厅、酒吧等部门的收入。

2. 正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都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、票务、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在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饭店间的财务关系，以保证饭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

大部分饭店为住店一次以上的客人建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列客史档案，记录相关内容。

三、饭店前厅部的地位和作用

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

客房是饭店最主要的产品。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。为此，前厅部应积极开展客房预订业务，为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房，积极宣传和推销饭店的各种产品。同时，前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，协调全饭店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。

同时，前厅部自始至终是为客人服务的中心，是客人与饭店联络的纽带。前厅部人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住，直至客人结账和建立客史档案，贯穿客人与饭店交易往来的全过程。

2. 前厅部是饭店管理机构的代表

前厅部是饭店的神经中枢，在客人心目中它是饭店管理机构的代表。客人入住登记在前厅，离店结算在前厅，客人遇到困难寻求帮助找前厅，客人感到不满时投诉也找前厅。

前厅工作人员的言语举止将会给客人留下对饭店的第一印象，这最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技巧为客人提供服务，或妥善处理客人投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，那么客人对饭店的其他服务也会感到放心和满意；反之，客人对一切都会感到不满。

3. 前厅部是饭店管理机构的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心，前厅部能收集到有关整个饭店经营管理的各种信息，前厅部应对这些信息进行认真地整理和分析，每日或定期向饭店管理机构提供真实反映饭店经营管理情况的数据和报表。前厅部还应定期向饭店管理机构

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。

综上所述，前厅是饭店的重要组成部分，是饭店经营管理的第一个重要环节。

四、饭店前厅部的服务特点

(1) 全天不间断地服务 前厅部是一个为客人提供综合性服务的部门，承担着主要接待服务和运营责任，必须全天24小时正常运转，保证不间断地为客人服务。

(2) 接待服务广泛 前厅服务包括预订、接送、迎宾、行李、接待、问询、客务关系、总机话务、商务中心、收银结算、客史管理、委托代办、服务协调等，其业务专业性强，涉及范围广，与客人接触多，需求随机性强，信息量大而且变化快。

(3) 原则性与灵活性 规范化是优质服务的基础，规章制度是管理的基础。但现在客源市场表现出向定制化方向发展的趋势，因此要特别注意随时处理好客人的特殊需求与饭店固定产品服务的关系和工作制度原则性与服务灵活性的关系，以及客人的心理变化与相应的服务调整的关系等。

(4) 展示饭店形象 前厅是饭店的“门面”和“橱窗”，同时又是一个具有特殊意义的舞台。前厅部服务人员的仪表仪容、言谈举止、待客接物等行为，时时处处都在展示饭店的文化特点和员工的礼貌修养、文明程度、服务技能技巧的熟练程度等，实质上也是在向客人展示饭店经营服务的管理水平。

第二节 前厅部的组织机构和岗位职责

一、前厅部的组织机构

前厅部的组织机构要根据饭店企业的类型、体制、规

模、星级、管理方式、客源特点等方面因素进行设置。

按饭店规模的大小，前厅部的组织机构一般可分为大型饭店前厅部组织机构（图 1-1）、中型饭店前厅部组织机构（图 1-2）和小型饭店前厅部组织机构（图 1-3）。

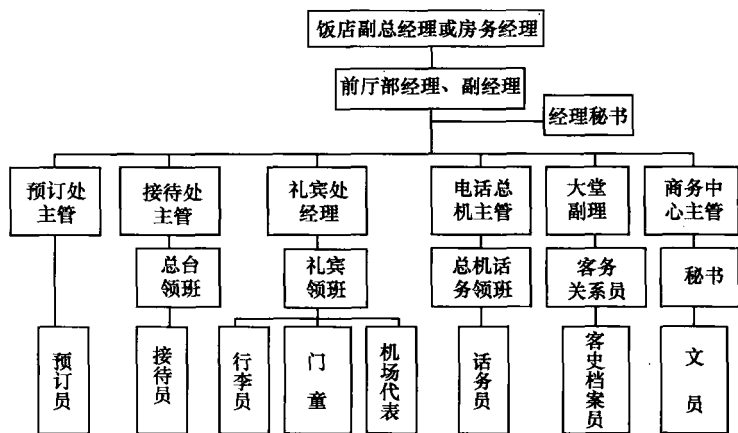


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构图

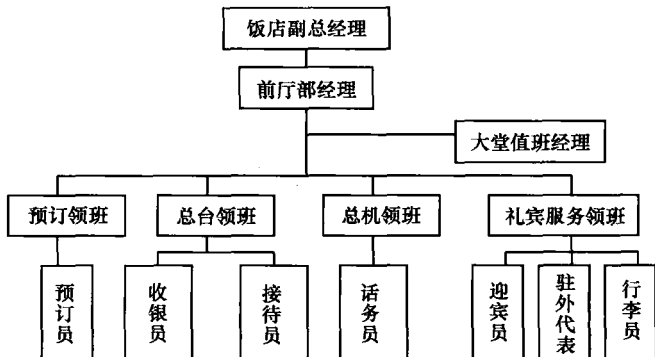


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构