

旅游行业职业技能等级培训考核教材



前厅服务

QIAN TING FU WU

朱承强 主编

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

QIAN TING FU WU



旅游教育出版社

中国民航机场建设协会 中国民用航空机场建设协会



前厅服务

QIAN TING FU WU

第1版 1998年

中国民航机场建设协会 中国民用航空机场建设协会


QIAN TING FU WU



中国民航出版社

- ◎ 旅游行业职业技能等级培训考核教材
- ◎ 国家旅游局人事劳动教育司指定用书

前厅服务



朱承强 主编

旅游教育出版社
北京

责任编辑:赵龙根

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务/朱承强主编. —北京:旅游教育出版社, 2001. 1

ISBN 7-5637-0896-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 36504 号

旅游行业职业技能等级培训考核教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

前厅服务

朱承强 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	北京市京东印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	9.25
字 数	205 千字
版 次	2001 年 1 月第 1 版
印 次	2002 年 7 月第 2 次印刷
定 价	14.50 元

主编:朱承强

编者:(按笔划顺序)

王培来 李文芳 李 忠

吴军卫 俞伊明

前 言

为了提高旅游从业人员的技能水平,国家旅游局曾经在 20 世纪 90 年代初组织编写过一套旅游行业工人考核培训教材,以供行业员工培训之用。近十年来,我国旅游业发展迅猛,为适应新形势的需求,我们组织编写了这套“旅游行业职业技能等级培训考核教材”,在新世纪到来之际向全国推出。

这套丛书计划编写 18 本,包括《前厅服务》、《收银审核》、《康乐服务》、《调酒》、《客房服务》、《餐厅服务》、《中式烹饪》、《西式烹饪》、《中式面点》、《西式面点》、《烹饪基础知识》、《旅游服务基础知识》、《宾客行李员》、《餐具清洗》、《公共区域保洁》、《美容》、《美发》、《按摩》等。为保证教材质量,我司多次邀请各方面的专家对编写大纲和书稿进行审定,编写中注意理论联系实际,融知识性、科学性、实用性于一体。经审定,本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训,也可供旅游企业各工种工人在参加考核前自学。

本书编写过程中,曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

编写旅游行业的工人培训教材有一定的难度,不足之处恳切欢迎各培训单位和教材使用者提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

国家旅游局人事劳动教育司

2000 年 7 月

目录

初 级

3	第一章 前厅服务基础知识
3	第一节 前厅概述
3	一、前厅的主要功能
5	二、前厅服务的特点
6	三、前厅的布局和设施
7	第二节 前厅服务过程
7	一、何谓对客服务全过程
8	二、对客服务的主要阶段及饭店的任务
10	三、前厅服务的主要流程
10	第三节 前厅服务人员的素质要求
12	一、前厅服务人员的岗位素质要求
14	二、前厅服务人员的岗位职责要求
16	第二章 客房预订服务
16	第一节 客房与房价的种类
16	一、客房的基本类型
17	二、客房的功能空间
21	三、房价的基本类型
23	第二节 预订的渠道与方式
23	一、客房预订的渠道

二、客房预订的方式	24
第三节 预订的种类与程序	27
一、客房预订的种类	27
二、客房预订的程序	30
第三章 入住接待服务	37
第一节 客房状态的控制	37
一、客房的基本状态	37
二、客房状态的显示	38
三、客房状态的转换与核对	39
第二节 入住接待工作程序	46
一、已预订宾客入住登记程序	46
二、未预订客人入住登记程序	51
三、预订散客入住登记程序	52
四、团体入住登记程序	53
五、VIP 客人入住登记程序	53
第三节 接待服务的注意事项	54
一、宾客入住登记规定	54
二、宾客证件的类型与查验	59
三、宾客付款方式类型与查验	68
四、入住登记中容易出现的问题及对策	71
第四章 前厅问讯服务	74
第一节 问讯服务的内容与要求	74
一、问讯服务的信息内容	74
二、访客接待服务的注意事项	78
第二节 客房钥匙的发放与管理	80
一、机械客房钥匙的发放与管理	80
二、电子门锁的使用及管理	82
第三节 宾客邮件的处理	85

一、进店邮件的处理步骤	86
二、宾客邮件的处理程序	86
第四节 宾客留言服务	88
一、访客留言服务	88
二、住客留言服务	88
第五节 贵重物品保管与失物招领	89
一、贵重物品保管的概念	89
二、贵重物品保管的程序	90
三、失物招领服务	91
第五章 前厅综合服务	94
第一节 礼宾服务	94
一、宾客迎送服务	95
二、行李寄存服务	96
三、委托代办服务	98
第二节 电话总机服务	101
一、电话总机的服务项目	102
二、话务员的服务要求	105
第三节 商务中心服务	107
一、商务中心的服务项目	108
二、商务中心的服务要求	108
第四节 商务楼层服务	111
一、商务楼层概述	111
二、商务楼层接待服务	111
第六章 前厅服务英语(200句)	114

中 级

第一章 客房预订控制	137
第一节 客房预订报表的制作	137
一、客房预订汇总表.....	137
二、客情预报表.....	139
第二节 超额预订的控制	144
一、超额预订的概念.....	144
二、超额预订的控制.....	145
第三节 饭店有关预订的政策	146
一、客房预订的确认.....	146
二、订金的收取.....	147
三、预订的取消.....	148
四、订房纠纷的处理.....	148
第二章 客房销售技巧	151
第一节 宾客类型及需求特点	151
一、客人的类型与针对性服务.....	151
二、客人的个性与针对性服务.....	153
第二节 客房的销售步骤与技巧	155
一、客房销售的步骤.....	155
二、客房报价的技巧.....	158
三、前台分房的技巧.....	161
第三章 前厅客账管理	163
第一节 客账控制要求与方法	163
一、客账控制的要求.....	163
二、散客离店结账服务.....	166
三、团体离店结账服务.....	168

第二节 外币种类与兑换	169
一、外币种类与识别	169
二、外币的兑换服务及要求	175
第四章 前厅客史档案	178
第一节 客史档案的内容及用途	178
一、客史档案的内容	179
二、客史档案的用途	179
三、客史档案的资料来源	180
第二节 建立客史档案的方式及原则	181
一、建立客史档案的方式	181
二、建立客史档案的原则	181
三、客史档案的使用及存放	182
第五章 前厅表格与文档管理	184
第一节 前厅表格的种类与设计原则	184
一、前厅表格的种类	184
二、设计表格的原则	185
第二节 前厅文档管理的原则与步骤	186
一、前厅文档管理的原则	186
二、前厅文档管理的步骤	186

高 级

第一章 前厅房价的控制	191
第一节 客房定价原理和步骤	191
一、客房定价的原理	191
二、客房定价的步骤	193
第二节 客房定价方法与策略	198
一、客房定价的方法	198
二、客房定价的策略	208

三、客房价格的控制	210
第二章 前厅经营统计数据 分析	214
第二节 客房销售预测	214
一、客房销售预测的作用	214
二、客房销售预测的内容	214
三、客房销售预测数据的来源	215
第二节 客房销售指标	215
一、客房销售统计指标	215
二、客房经营情况分析	219
三、客房营业报表编制	224
第三章 前厅的信息沟通	229
第一节 信息沟通的目的与方法	229
一、信息沟通的目的	229
二、信息沟通的方法	230
三、阻碍信息沟通的主要表现及纠正方法	231
第二节 前厅信息沟通的内容	232
一、前厅与总经理室的信息沟通	232
二、前厅与客房部的信息沟通	233
三、前厅与销售部的信息沟通	234
四、前厅与财务部的信息沟通	235
五、前厅与餐饮部的信息沟通	236
第三节 计算机系统在信息沟通中的作用	238
一、计算机系统对前厅管理的意义	238
二、前厅计算机系统的功能	239
第四章 宾客投诉处理	245
第一节 宾客投诉的方式与原因	245
一、投诉的方式	245
二、投诉的原因	246

第二节 投诉处理的原则与程序	248
一、投诉处理的原则	248
二、投诉处理的程序	249
三、投诉处理的技巧	250
四、前厅大堂副理的作用	251
第三节 案例分析	253
一、索赔的处理	253
二、住客伤亡的处理	257
三、火警的处理	258
四、停电的处理	259
五、自然灾害的处理	260
第五章 员工的培训与督导	261
第一节 员工培训的意义与类型	262
一、员工培训的意义	262
二、员工培训的类型	263
第二节 员工培训的内容与方法	268
一、员工培训的内容	268
二、员工培训的方法	269
第三节 员工督导与绩效考评	274
一、员工的日常督导	274
二、员工的绩效考评	280

初 级



第一章

前厅服务基础知识

前厅部(front office)也称客务部、大堂部,它是设在饭店前厅销售饭店客房及其他产品,组织接待工作,调度业务经营和为客人提供订房、登记、行李、电话、留言、商务、问讯、委托代办、退房等服务,为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。

前厅又称大厅、大堂(lobby),是指进入饭店大门后到进入饭店客房走廊、电梯、楼梯、餐厅等其他服务设施和部位前的供所有宾客活动的公共区域。对于饭店来说,前厅部十分重要。

第一节 前厅概述

一、前厅的主要功能

(一)公关及形象功能

前厅部是饭店进行全员公关的一个重要环节,在饭店的总体公关形象设计中起着重要作用。

1. 饭店前厅的建筑布局、色彩等体现着饭店的星级、特色及追求的文化氛围,能加深住店宾客及社会公众对饭店的印象,使他们对饭店形成一个在当地基本公认的定位——该饭店在当地属于什么档次和地位;这个定位在短期内通常难以改变。

2. 前厅服务人员的衣着、仪表、举止、语言等能给住店宾客和

社会公众留下非常深刻的或好或坏的第一印象和饭店整体形象，这在很大程度上决定了客人进店后是否入住，以什么价格入住，以什么心情入住，入住后是否愉快，离店后是否再来住。

(二) 营销功能

前厅部是饭店全员营销过程中的关键一环。虽然，通常它销售客房数少于饭店的市场营销部，但柜台推销客房达成的价格会远高于市场营销部的销房价格。前厅部还可以在为宾客提供问讯服务的同时，向宾客推销饭店的餐饮、酒吧、商场、康雷等部门的产品。因此可以说，前厅部是饭店的第二营销中心。

(三) 信息功能

前厅部也是饭店的信息中心，因为它保存着宾客预订、入住登记、客史档案等重要资料，这些资料对饭店满足客人的合理要求、提供个性化服务、进行有针对性的营销与宣传具有重要作用。

(四) 沟通和联络功能

前厅部也是饭店的沟通和联络中心，因为前厅部的电话总机室和商务中心，既是客人与饭店联络与沟通的中心，也是饭店内部各部门、班组、工种之间以及饭店与店外沟通与联络的中心。

(五) 指挥和协调功能

前厅部具有重要的指挥和协调功能。

前厅部经总经理授权由接待处向饭店各业务部门下达各项接待指令。当各业务部门在执行各项接待指令过程中遇到困难或发生意想不到的情况或客人提出新的要求时，前厅部便出面协调，提出可行的应变方案来执行。

(六) 保安功能

前厅通常是宾客进出饭店的惟一通道，而且这样进出不易引起人的注意。宾客如果从员工通道、行李通道、紧急疏散通道和饭店进货通道出入饭店，则会引起饭店员工的注意。也就是说，如果有人要进入饭店进行违法活动，通常也只得在前厅员工的眼皮之下进出。而前厅人员具有安全意识，可以有效地防止不法人员出