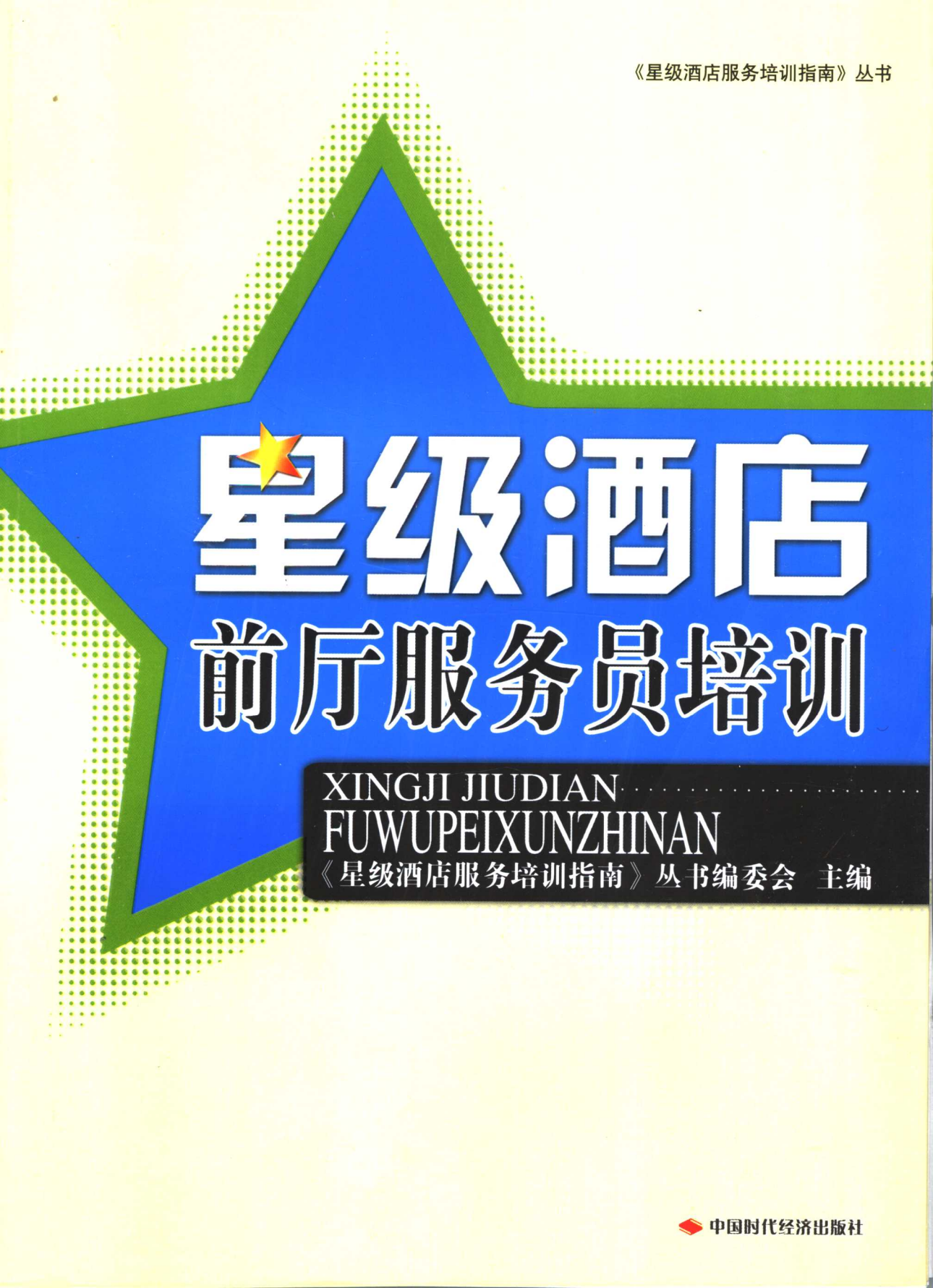


《星级酒店服务培训指南》丛书



星级酒店 前厅服务员培训

XINGJI JIUDIAN
FUWUPEIXUNZHINAN

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编



星级酒店 前厅服务员培训

XINGJI JIUDIAN
FUWUPEIXUNZHINAN

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店前厅服务员培训 / 《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编.
—北京: 中国时代经济出版社, 2006. 1

(星级酒店服务培训指南)

ISBN 7-80169-801-0

I. 星... II. 星... 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(2005)第107382号

《星级酒店服务培训指南》丛书

星级酒店前厅服务员培训

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京东城区东四十条24号 青蓝大厦11层
邮政编码	100007
电话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京鑫海达印刷厂
开本	787×1092 1/16
版次	2006年1月第1版
印次	2006年1月第1次印刷
印张	14.25
字数	202千字
印数	1~8000册
定价	24.00元
书号	ISBN 7-80169-801-0/G·346

版权所有 侵权必究

序 言

“服务员”作为一个专业从业人员，没有性别和雇主的界限，而“专业”则是服务员积极殷勤的态度和技巧能力的代名词。

酒店的主要特性是服务于旅客，服务员服务水平的高低在酒店业激烈的市场竞争中是一种核心竞争力，所以必须确保酒店有优良的服务质量，而这需要对酒店服务人员进行科学、严格、规范的培训。

对酒店来说，服务员的训练比其他岗位都显得重要。尤其是星级酒店前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员，因为他们每天都必须面对客人服务，不论是语言的训练、举止仪表的训练、服务技巧与流程的训练，还是服务规范或酒店服务纪律的训练，样样都不能马虎。只有当服务员完全了解并完成自己的各种职责，直到所有的客人都满意时，与客人之间的良好关系才能维持。

由于酒店服务人员时刻处在客人的详细观察之下，所以客人反应的好坏是其再次光临或转往别处的重要因素。为了提高现有酒店服务人员的服务质量，特组织一些酒店业的精英及酒店服务培训讲师，编写了这套《星级酒店服务培训指南》丛书，为酒店服务员灌输服务意识，为他们提供基础的技能和专业经验。

《星级酒店服务培训指南》丛书共分三册，介绍了星级酒店最具代表性的前厅服务员培训、客房服务员培训与餐饮服务员培训。

《星级酒店前厅服务员培训》一书共分8章，主要介绍了前厅服务员岗位认知、前厅服务员礼仪礼节、订房业务、接待服务、礼宾服务、问询服务、总机服务、商务中心服务等内容。

《星级酒店客房服务员培训》一书共分7章,客房服务员岗位认知、客房服务员礼仪礼节、客房服务中心作业要领与标准、楼层作业要领与标准、洗衣中心作业要领与标准、公共区域清洁保养要领与标准、客房安全与预防等内容。

《星级酒店餐饮服务员培训》一书共分6章,餐饮服务员岗位认知、举止仪态礼节要求、餐饮服务基本技能、餐饮服务程序与标准、餐饮应急服务、餐饮知识介绍等内容。

本丛书以星级酒店各岗位服务员的整个工作流程为主线,详细介绍服务员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作时段的各项工作流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。丛书注重实用性、可操作性,是专业服务员充实自我、完善形象、实现自我提升的必备读本,也是酒店业培训和管理的必备参考资料。

《星级酒店服务培训指南》丛书由深圳上海宾馆总会计师杨卫女士、新九寨宾馆总经理黄地纲主编,同时参与编写和提供照片的人员还有四川大酒店经理吴广琼、晶都酒店管家部主管赖娇珠、田均平、吴春华、黄维康、章晓华、周凤娟、廖晓丽、王丽媛、李欢欢、李志国、李祖杰、李明奎、吴全喜、宋春霞、黎云开、朱霖、解素跃等。

《星级酒店服务培训指南》丛书

编委会

第1章 前厅服务员岗位认知

1

第1节 酒店前厅的认识 / 2

一、酒店前厅的概念/2 二、前厅的任务/2 三、前厅的地位和作用/4

第2节 前厅服务员岗位职责 / 6

一、前台接待员/6 二、机场(火车、轮船)接待员/7 三、行李员/8 四、门童/8 五、总机话务员/9 六、商务中心服务员/10 七、咨询员/11

第3节 前厅服务员日常当班工作要求 / 12

一、步入酒店时/12 二、进入岗位时/12 三、在工作时/12 四、接听电话时/13 五、上级对下级布置工作时/13 六、接受上级任务时/14 七、向上级汇报工作时/14 八、遇到客人或同事时/15 九、行走中遇到客人或上级时/15 十、客人向服务员询问时/15 十一、准备下班时/15 十二、接受酒店治安管理时/16

第4节 前厅内外部协作要求 / 17

一、前厅内部结合/17 二、外部协作/19

第5节 前厅服务员纪律认知 / 25

一、工作态度/25 二、服从上司/25 三、出勤管理/26 四、制服及名牌/26 五、仪表、仪容、仪态及个人卫生/26 六、员工衣柜/27 七、员工食堂用餐规则/27 八、员工通道/28 九、员工住宿管理/28

第2章 前厅服务员礼仪礼节

29

第1节 举止仪态要求 / 30

一、举止的一般要求/30 二、表情/30 三、站姿/31 四、走姿/32 五、坐姿/35 六、蹲姿/36 七、手势/37

第2节 仪容与礼貌规范 / 39

一、仪容/39 二、礼貌/39

附录：

酒店员工服务忌语/41

第3节 服务礼仪要求 / 45

一、迎送礼仪/45 二、门童服务礼仪/48 三、总台服务礼仪/49 四、电话总机服务礼仪/57

第3章 前厅订房业务

63

第1节 订房业务介绍 / 64

一、订房的种类/64 二、订房登记要领 /67 三、订房作业处理原则/69 四、订房活动程序/72

第2节 订房组各班次工作内容 / 78

一、早班/78 二、中班/78 三、每月固定日期必做事项/79

第3节 订房业务操作规程 / 80

一、散客订房/80 二、团体订房/87 三、VIP订房/89 四、当天取消或没有到达情况处理/92 五、超额订房处理/92

第1节 接待业务范围 / 96

- 一、销售客房的准备工作/96
- 二、出售客房/96
- 三、调配客房/97
- 四、编制报表/98
- 五、接待访客/99
- 六、核对客房状况/100
- 七、调整住宿条件/101
- 八、整理顾客建议与意见书/102
- 九、账务管理/103
- 十、钥匙管理/104
- 十一、客人抱怨处理/105
- 十二、留言处理/107

第2节 接待各班次工作内容 / 108

- 一、散客接待各班次工作内容/108
- 二、团体接待各班次工作内容/111

第3节 接待业务操作规程 / 114

- 一、接待有预订的散客/114
- 二、接待持“订房付款凭证”入住的散客/116
- 三、接待无预订的散客/117
- 四、接待VIP客人和商务楼层客人/118
- 五、整理资料/119
- 六、转房的处理/120
- 七、加床/121
- 八、客人提前到达、延期续住的处理/121
- 九、有预订客人的留言处理/124
- 十、有预订客人的餐单处理/124
- 十一、办理加入房间手续/124
- 十二、处理“逾时未走房”/124
- 十三、报坏房的处理/125
- 十四、订车、接车/125
- 十五、核对空房/126
- 十六、团体接待操作程序/126
- 十七、团体订餐安排/128
- 十八、陪同房安排/128

第5章 前厅礼宾服务

129

第1节 礼宾特点及服务范围 / 130

一、礼宾服务特点/130 二、礼宾组服务范围/130

第2节 行李员工作规程 / 131

一、入店散客行李/131 二、离店散客行李/136
三、入店团队行李/138 四、离店团队行李/140
五、大型团队和VIP团队行李/142 六、寄存行李/142
七、提取行李/145 八、物品派送/147
九、夜班行李员工作要求/149

第3节 门童工作规程 / 151

一、门童日常工作/151 二、门童操作程序和要求/151

第6章 前厅问询服务

155

第1节 问询服务业务范围 / 156

一、咨询服务/156 二、住客寄存物品处理/157
三、查访住客/158 四、处理接收的邮件、传真、特快专递/158
五、客人要求房号保密/159 六、客人留下去向和店内寻人/160
七、客房钥匙管理/160 八、留言服务/160 九、委托代办/161

第2节 问询服务各班次工作内容 / 162

一、早班工作内容/162 二、中班工作内容/162
三、夜班工作内容/163

第3节 问询服务操作规程 / 165

一、查询服务/165 二、留言服务/166 三、信件

及传真处理/168 四、客人留物转交/169 五、委托代办/169 六、客用钥匙控制/173

第7章 前厅总机服务

175

第1节 总机服务业务范围 / 176

一、总机室必备资料/176 二、接转电话/176
三、请勿打扰服务/176 四、无登记住客户服务/177
五、内部呼叫/177 六、登记记事簿/177 七、叫醒服务/177

第2节 总机服务各班次工作内容 / 178

一、日班工作内容/178 二、中班工作内容/178
三、夜班工作内容/179

第3节 总机服务工作规程 / 180

一、电话接转/180 二、电话留言/182 三、回答客人问询/183 四、电话叫醒服务/184 五、内外线寻呼/189 六、客人及员工紧急报警/190

第8章 前厅商务中心服务

191

第1节 商务中心服务项目 / 192

一、会议室出租服务/192 二、设备租用/192
三、快递服务/192 四、传真服务/192 五、接入国际互联网服务/193 六、移动电话、SIM卡/193
七、复印及装订/193 八、印刷/193 九、参考资料图书室/193 十、秘书服务/193 十一、翻译/193

第2节 商务中心各班次工作内容 / 194

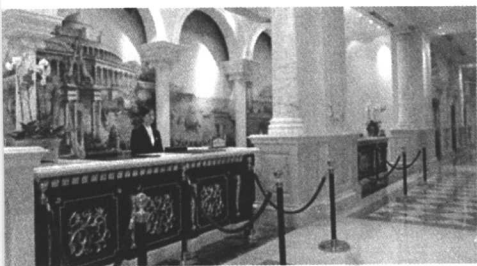
- 一、早班工作内容/194
- 二、中班工作内容/195
- 三、夜班工作内容/196

第3节 商务中心各项业务操作规程 / 198

- 一、会议室出租服务/198
- 二、发送传真/199
- 三、接收传真/200
- 四、文件打印/201
- 五、复印装订/201
- 六、商务参考资料及店内服务/202
- 七、电脑与打印机出租/203
- 八、秘书、翻译服务/204
- 九、冲洗胶卷/205
- 十、名片印刷/206

附录：旅游行业工人技术等级标准（部分） 208

前厅服务员岗位认知



本章导读 >>>>>

培训要点 >>>>>

- 酒店前厅的认识
- 前厅服务员岗位职责
- 前厅服务员日常当班工作要求
- 前厅内外部协作要求
- 前厅服务员纪律认知
- 了解前厅的任务、地位和作用
- 掌握前厅服务员岗位职责、当班工作要求、与各部门的协作内容及酒店纪律与制度

第1节 酒店前厅的认识

一、酒店前厅的概念

酒店前厅,又称为总服务台,或称为总台、前台等,通常设在酒店的大堂,负责推销酒店产品与服务,组织接待工作,进行业务调度。

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。前厅的工作主要涉及酒店外务部的业务活动。

酒店的外务部是一个比前厅意义更广的术语。它包括酒店外观、大堂、前厅、客房、公共区域、娱乐健身场所、餐厅酒吧以及商务中心和商店等。与外务部相对应,则是酒店的内务部,是那些不与客人直接接触的部门,如财务部、人力资源部、工程维修部、库房等。内务部与外务部将酒店分成了两大块,形成酒店经营的一线和二线或是业务经营与管理职能部门。因此,酒店外务部不同于前厅,它是包括前厅在内的一个术语。

小辞典

二、前厅的任务

具体地讲,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。前厅部推销客房数量的多与少,达成价格的高与低,不仅直接影响着酒店的客房收入,而且由于影响

着住店人数的多少和消费水平的高低,从而也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等收入。

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、问询、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。



某假日酒店气派、干净、整洁的前厅,会给初来乍到的客人留下良好的第一印象

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酒店间的财务关系,以保证酒

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

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。在按客人姓名字母顺序排列的客史档案上，记录相关内容。

三、前厅的地位和作用

1. 前厅是酒店业务活动的中心

客房是酒店最主要的产品。

（1）前厅通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此，前厅部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，积极宣传和推销酒店的各种产品；

（2）前厅还须及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门，共同协调全酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量；

（3）前厅自始至终是为客人服务的中心，是客人与酒店联络的纽带。前厅服务人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住，直至客人结账，建立客史档案，贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。

2. 前厅是酒店管理机构的形象

前厅工作人员的言行举止将会给客人留下深刻的第一印象，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，那么客人对酒店的其他服务，也会感到放心和满意。反之，客人对一切都会感到不满。由此可见，前厅的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的总体形象。

3. 前厅是酒店管理机构的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心，前厅能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

综上所述，前厅是酒店的重要组成部分，是加强酒店经营的一个重要环节。

第2节 前厅服务员岗位职责

一、前厅接待员

1. 工作职责

(1) 核查客房预约情况, 为有预约档案的客人填写登记卡, 为预抵的客人分配房间;

(2) 为客人办理入住登记手续, 并将客人资料输入电脑;

(3) 为客人办理换房、延期住宿手续, 处理、保管好客人物品, 并替客人转交、留言、传真有关资料;

(4) 做好VIP客人、团队客人的接待准备工作;

(5) 为客人提供礼貌、快速、周到、及时、准确的接待、问询服务及代客联络、代客留言、联系旅游等其他服务;

(6) 保持好工作、休息区域的卫生, 并根据排班表, 随时进行卫生清扫(台面、地面、垃圾及后台休息区域等), 须做到整齐、整洁、干净;

(7) 阅读并填写交班日志, 认真做好交接班工作;

(8) 协助订房组做好客人的档案工作;

(9) 完成上级交给的其他各项任务。

温馨提示

前厅接待员在替客人转交、传真有关资料时, 一定要记得存档。

2. 工作经验与要求

(1) 熟悉本岗位的工作职责、程序、标准;