



国家级职业教育培训规划教材
劳动保障部培训就业司推荐

高职高专酒店管理专业

前厅与客房服务 实训

GN_H

Jiudian Guanli Zhuanye

GaozhiGaozhuan

劳动和社会保障部教材办公室组织编写



中国劳动社会保障出版社



国家级职业教育培训规划教材
劳动保障部培训就业司推荐

高职高专酒店管理专业

前厅与客房服务

实训

主编 李莉

副主编 宋子斌

Jiudian Guanli Zhuanye

GZ

GaozhiGaozhuan



中国劳动保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房服务实训/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2005

国家级职业教育培训规划教材 高职高专酒店管理专业

ISBN 7-5045-4923-1

I. 前… II. 劳… III. 饭店-商业服务-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(2005)第 020339 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

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 北京京顺印刷有限公司装订
787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 12.75 印张 309 千字

2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

印数: 4000 册

定价: 28.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211

发行部电话: 010 - 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64911344

前言

为了贯彻落实党中央、国务院关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署，解决高职高专院校缺乏实用性教材的问题，劳动和社会保障部教材办公室组织一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师，编写了高职高专院校酒店管理专业实训教材，共六种：《前厅与客房服务实训》《餐厅与宴会服务实训》《酒水服务与鸡尾酒调制实训》《中式烹饪工艺与实训》《西式烹饪工艺与实训》《康乐服务实训》。

根据企业工作岗位要求和院校的教学需要，充分汲取高职高专院校在探索培养高等技术应用型人才方面取得的成功经验和教学成果，在组织编写中，我们力求使上述教材具有以下特点：一是从职业（岗位）分析入手，围绕课程的教学目标，体现技能训练的针对性；二是以国家职业标准为依据，使内容分别涵盖前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、调酒师、中式烹调师、中式面点师、西式烹调师、西式面点师等职业标准的相关要求；三是突出教材的先进性，较多地编入新技术、新设备、新材料、新工艺的内容，以期缩短学校教育与企业需要的距离，更好地满足企业用人的需要；四是贯彻以技能训练为主线、相关知识为支撑的编写思路，切实落实“管用、够用、适用”的教学指导思想。

在上述教材的编写过程中，得到有关省市教育部门、劳动和社会保障部门以及一些高职高专院校的大力支持，教材的诸位主编、参编、主审等做了大量的工作，在此我们表示衷心的感谢！同时，恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

劳动和社会保障部教材办公室

2005年6月

内容提要

本教材为国家级职业教育培训规划教材，由劳动保障部培训就业司推荐，适用于高职高专酒店管理专业，主要包括：前厅部客房预订、接待、问讯及收银服务、客房整理、客房对客服务、电话服务、大堂服务、商务服务和宾客迎送等。

本教材也可作为职工培训教材。

本教材由李莉主编，宋子斌副主编，雅杰、张杰主审，朱多生、孙静参编。

目 录

模块一 前厅部客房预订	(1)
实训课题 1 电话预订	(1)
实训课题 2 函件预订	(6)
实训课题 3 电报、传真和电传预订	(8)
实训课题 4 当面预订	(9)
实训课题 5 网络预订	(11)
实训课题 6 积极推销订房与婉拒策略	(12)
实训课题 7 超额预订	(15)
实训课题 8 变更预订	(17)
实训课题 9 取消预订	(18)
实训课题 10 订房核对工作	(19)
实训课题 11 预订客房的分配	(20)
实训课题 12 宾客抵店前的准备工作	(21)
实训课题 13 建立客史档案	(22)
模块二 前厅部迎宾服务	(24)
实训课题 1 机场代表迎接有预订的宾客	(24)
实训课题 2 机场代表招揽没有预订的宾客	(26)
实训课题 3 机场代表处理离店宾客漏账问题	(27)
实训课题 4 迎宾员迎接散客	(29)
实训课题 5 迎宾员迎接团队宾客	(31)
实训课题 6 迎宾员迎接再次光临的宾客	(32)
实训课题 7 迎宾员迎接重要宾客	(33)
实训课题 8 迎宾员欢送离店散客	(33)
实训课题 9 迎宾员欢送离店团队宾客	(35)
实训课题 10 迎宾员欢送离店重要宾客	(36)
实训课题 11 迎宾员在正门前的其他工作	(37)
实训课题 12 迎宾员在宾客出入饭店时应提供的帮助	(38)
实训课题 13 行李员迎接抵店零散宾客	(39)
实训课题 14 行李员迎接抵店团队宾客	(44)
实训课题 15 散客离店时行李员的工作	(47)
实训课题 16 团队宾客离店时行李员的工作	(49)
实训课题 17 行李员协助宾客调换房间服务	(51)

实训课题 18	行李员传呼找人服务	(52)
实训课题 19	行李员转递一般物品服务	(53)
实训课题 20	行李员转递重要物品服务	(54)
实训课题 21	行李员订票服务	(55)
实训课题 22	检查和清扫饭店内的设施	(56)
实训课题 23	钥匙的管理	(57)
实训课题 24	寄存业务	(58)
实训课题 25	金钥匙服务	(60)
模块三	前厅部宾客接待服务	(63)
实训课题 1	无预订散客的接待服务	(63)
实训课题 2	有预订散客的接待服务	(67)
实训课题 3	团队接待服务	(71)
实训课题 4	会议接待服务	(74)
实训课题 5	VIP 接待服务	(75)
实训课题 6	办理住宿手续时客房分配的技巧	(76)
实训课题 7	无预订散客不能被接纳问题的处理	(78)
实训课题 8	有预订宾客不能被接纳问题的处理	(79)
实训课题 9	其他不能接纳宾客入住问题的处理	(82)
实训课题 10	换房服务	(83)
模块四	前厅部问讯服务	(85)
实训课题 1	住店宾客电话留言服务	(85)
实训课题 2	店外宾客电话留言服务	(88)
实训课题 3	来访宾客当面留言服务	(90)
实训课题 4	住店宾客当面留言服务	(92)
实训课题 5	其他特殊留言服务	(94)
实训课题 6	问讯服务	(95)
实训课题 7	一般邮件服务	(98)
实训课题 8	重要邮件的处理	(100)
实训课题 9	邮寄服务	(101)
实训课题 10	宾客住房卡遗失服务	(103)
模块五	电话服务	(105)
实训课题 1	转接电话服务	(105)
实训课题 2	长途电话服务	(107)
实训课题 3	叫醒服务	(111)
模块六	大堂服务	(114)
实训课题 1	把握宾客的消费特点推销	(114)
实训课题 2	向旅行社推销客房的程序	(118)

实训课题 3	会议、展览推销	(120)
实训课题 4	接待处与各部门的信息传递	(122)
实训课题 5	预订处与各部门的信息传递	(125)
实训课题 6	问讯处与各部门的信息传递	(127)
实训课题 7	电话总机与各部门的信息传递	(128)
实训课题 8	行李员与各部门的信息传递	(129)
实训课题 9	宾客投诉处理服务的一般程序	(130)
实训课题 10	超额预订宾客投诉处理程序	(134)
实训课题 11	宾客账单投诉处理程序	(135)
实训课题 12	特殊情况的补救措施	(136)
 模块七 商务服务		(137)
实训课题 1	打印服务	(137)
实训课题 2	电子文件服务	(139)
实训课题 3	复印和装订服务	(141)
实训课题 4	电子邮件服务	(142)
实训课题 5	代客确认机票	(145)
实训课题 6	电传和传真服务	(147)
实训课题 7	会议室出租	(149)
实训课题 8	其他商务服务	(150)
 模块八 客房服务		(152)
实训课题 1	敲门进房	(152)
实训课题 2	清扫走客房	(153)
实训课题 3	清扫住客房	(158)
实训课题 4	空房清洁保养	(159)
实训课题 5	房间小整理	(160)
实训课题 6	开夜床服务	(162)
实训课题 7	迎客服务	(164)
实训课题 8	送洗客衣服务	(166)
实训课题 9	客房迷你吧服务	(169)
实训课题 10	房内用膳服务	(171)
实训课题 11	物品租借	(173)
实训课题 12	加床服务	(174)
实训课题 13	托婴服务	(176)
实训课题 14	擦鞋服务	(177)
实训课题 15	会客服务	(178)

模块九 客房部送客服务	(179)
实训课题 1 协助行李员为顾客搬运行李服务	(179)
实训课题 2 检查客房物品	(181)
模块十 前厅部收银服务与送客服务	(183)
实训课题 1 贵重物品寄存	(183)
实训课题 2 外币兑换服务	(186)
实训课题 3 散客结账服务	(189)
实训课题 4 旅行社团队结账服务	(193)
实训课题 5 会议团队结账服务	(195)
实训课题 6 行李员送客服务	(196)

模块一

前厅部客房预订

实训课题1 电话预订

一、实训目的

☼ 通过电话预订实训,掌握通过电话接受宾客订房的有关知识,学习预订咨询、推销饭店客房等工作所需要的工作技能和操作步骤。

二、准备工作

☼ 了解前一天晚上到目前为止的客房周转情况、当日宾客离店后腾出的房间情况、预订住宿等情况,据此决定是否接受当日以后的预订。

☼ 清楚地了解空房的优缺点、价格和位置,积极做好推销的准备。

☼ 熟悉有关客房种类的英文名称,以便能够向外国客人准确介绍客房种类。

☼ 准备好预订预报表或预订控制簿(见表1—2、表1—3),以备查询。

☼ 有计算机管理系统的饭店,打开计算机,进入饭店客房状况桌面,以备查询。

☼ 接受电话预订时容易出现听错的情况,所以接受电话预订时要注意仔细倾听。

☼ 准备好笔、电话记录本和预订单。

三、操作步骤

☼ 第一步 注意在电话铃声响起三声内拿起电话,自报家门。

会话: Good morning/afternoon. Reservation of Tide Hotel.

早上好/下午好。泰德饭店预订处。

☼ 第二步 得知宾客预订房间的要求后,要热情、委婉地询问宾客姓名、计划到达饭店的日期、人数、性别、预计离店时间、所需房间种类等问题。

会话: May I know your name, please sir? And would you please tell me when you will arrive the hotel and how many people are there in your

group? Then when will you leave the hotel and what kinds of room would you like to have, sir?

请问, 先生, 您的姓名? 您准备何时抵达饭店? 您一行几人? 何时离开饭店? 您喜欢住什么样的房间?

✧ 第三步 对宾客回答问题的积极性表示感谢, 并称呼宾客的姓名。

会话: Thank you for your cooperation, Mr. Wang.

谢谢您, 王先生。

✧ 第四步 如果宾客对饭店的客房种类并不熟悉时, 应该积极介绍饭店的客房种类。

会话: We have double room, single room and suite available. Which one do you prefer, Mr. Wang?

饭店有双人间、单人间、套间, 您需要哪种房间, 王先生?

✧ 第五步 宾客回答后, 重复宾客的预订信息, 与宾客进行信息确认。

会话: Mr. Wang, you will arrive Tide hotel on May 1 and leave on May 6.

That is to say you will stay for 5 nights with 3 people in your group.

And you prefer a suite facing the sea. Is that correct, Mr. Wang?

王先生, 您计划五月一日抵店, 一行三人, 您喜欢海景房套间, 准备五月六日离店, 在饭店住五天, 对吗?

✧ 第六步 确认宾客的要求后, 立即查询预订控制簿或预订预报表, 按照实际房况和宾客愿望为其安排房间, 如有问题, 及时与宾客进行协调。

会话: Mr. Wang, the suite facing the sea you prefer is RMB 600 yuan per night. Is that all right?

您喜欢的海景房套间每套房价是 600 元/天, 您看怎样, 王先生?

✧ 第七步 在宾客满意的情况下, 如果离抵店日期很近, 礼貌地询问宾客是否需要到机场迎接。

会话: Mr. Wang, would you please tell me your departure place? And do you like us to meet you at the airport?

请问王先生, 能否告诉我您离港的地方? 是否需要我们到机场迎接?

✧ 第八步 委婉地告诉宾客, 饭店的制度是保留房间到下午 6 点。

会话: Mr. Wang, we will keep the suite to 6: 00 p. m. of May 1. We are looking forward to seeing you before 6: 00 p. m. of May 1.

王先生, 您预订的海景房我们会保留到五月一日下午六点, 希望您能在六点之前到达。

✧ 第九步 如果宾客需要确保预订, 再详细介绍饭店保证预订的制度。

会话: We have the guaranteed reservation business, Mr. Wang. If you would like to pay 30% of room charge, we'll keep the room until you arrive the hotel.

王先生, 泰德饭店有保证预订业务, 您若预付 30% 的房间费用, 我们可保留房间直到您抵店。

✧ 第十步 留下宾客联系方式, 如电话号码、E-mail、通讯地址等, 以便与宾客联系。

✧ 第十一步 一切安排就绪后, 向宾客表示感谢, 并表示将恭候他们的光临。

会话: Thank you for your interest in Tide Hotel. It's an honor for us to serve you. And we are looking forward to seeing you.

王先生, 非常感谢您对我们饭店的关照, 有机会为您服务我们感到非常荣幸, 我们将恭候您的光临。

✧ 第十二步 结束电话交谈后, 立即按规定填写预订登记卡, 然后在预订控制簿上标明已出租记号, 将卡片按住宿日期及姓名的字母顺序放在预订卡片架上。

四、操作要点及注意事项

✧ 注意与宾客交谈时使用“先生”“夫人”或“小姐”的称呼, 这样会使宾客感到亲切热情。

✧ 如果是外国宾客应注意使用“sir/madam”的称呼与宾客交谈。

✧ 一旦得知宾客的姓名后, 立即称呼宾客的姓名; 要注意外国宾客姓氏与东方人姓氏顺序的区别, 恰当称呼外国宾客的姓, 会令宾客感到格外热情友好。

✧ 因为不是面对面与宾客交谈, 应该特别注意运用声音技巧传递微笑与热情。

✧ 询问宾客问题并得到宾客的答复后, 一定注意要对此表示感谢。

✧ 在日期沟通问题上, 使用日期而不使用星期, 因为“星期几”不够确切, 容易造成误会。

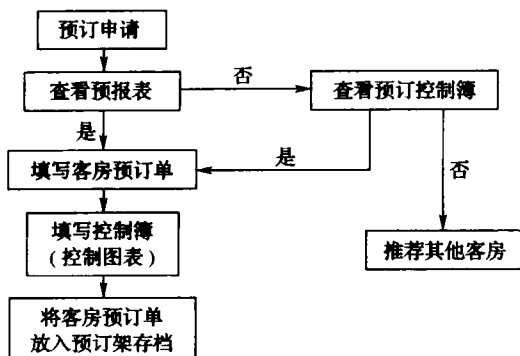
五、相关知识

✧ 受理预订的步骤见表 1—1。

✧ 查看预订预报表和预订控制簿的目的是确认能否为宾客提供其满意的客房类型。如果没有宾客要求的房间类型时, 应该向宾客推荐其他类型的客房。

✧ 查看预订预报表或预订控制簿后, 确认可以提供宾客要求的房间类型后 (或宾客接受推荐的客房类型后), 填写客房预订单, 见表 1—4。

受理预订的步骤



预订预报表

[illegible]

预订控制簿

[illegible]

表 1—4

客房预订单

客人姓名 GUEST NAME 先生/太太/小姐 Mr. /Mrs. /Ms. _____ Mr. /Mrs. /Ms. _____ Mr. /Mrs. /Ms. _____ Mr. /Mrs. /Ms. _____ Mr. /Mrs. /Ms. _____		确认号码: CFM. NO. :	
		确认书: 是 ☐ 否 ☐ CONFIRMATION: YES NO	
		新订 NEW BOOKING ☐ 修改 AMENDMENT ☐ 取消 CANCELLATION ☐	
		房间数目 NO. OF ROOM	人数 NO. OF PERSONS
		折扣 DISCOUNT%	房价 RATE
房间类型 ROOM TYPE	价目 TARIFF		
到达日期 ARRIVAL DATE MM 月/DD 日/YY 年	到达航班 ARR. /FLIGHT TIME	交通安排 TRANSPORTATION REQUEST	
离开日期 DEPARTURE DATE MM 月/DD 日/YY 年	离开/航班时间 DEP. /FLIGHT TIME	备注 REMARKS	
订房者 BOOKED BY	电话 TEL: 传真 FAX:		
公司 COMPANY			
申请日期 APPLIED DATE MM 月/DD 日/YY 年	经办者 HANDLED BY	输入者 INPUT BY	批准者 APPROVED BY

六、案例分析

前厅部预订处小于接到一位外国客人从异地打来的电话,该客人想预订 80 美金/天的标准间,并预计当天下午到达。

小于马上查阅了客房状况表,回答客人说,标准间已经全部订满。可外国客人说:“我们在这里人生地不熟,只知道你们饭店,还是希望你给想想办法。”

小于查看预订预报表、预订控制簿以后用商量的口气说:“感谢您对我们饭店的信任,我建议您和朋友准时来本地,先住一两天我们饭店的豪华套房,我们会尽快给你调整房间。豪华套房每套每天收费也不过是 180 美金,在套房内可以眺望海滨的优美景色,室内有家具和古玩摆设,我们还会提供上乘的服务,相信您住了以后一定会满意。”

客人听了小于这么一番话,最后欣然答应先预订两天豪华套房。

☆ 分析提示:

前厅预订员在自己的岗位上有很多的促销机会。促销客房,一方面要通过热情的服务来体现;另一方面则有赖于巧妙而合理的促销手段,掌握好顾客心理和语言技巧,往往能够使促销奏效。

思考题

- ✧ 接受电话预订工作前应该做好哪些准备工作?
- ✧ 电话预订的步骤有哪些?
- ✧ 电话预订有哪些操作要点及注意事项?
- ✧ 客房的种类有哪些?
- ✧ 怎样参考预订预报表和预订控制簿来处理预订?
- ✧ 客房预订单的作用是什么?
- ✧ 实训课题1中的案例对你有什么启发?

实训课题2 函件预订

一、实训目的

✧ 通过函件预订实训,掌握接受函件预订客房的有关知识,学习预订咨询、推销饭店客房等工作所需要的工作技能和操作步骤。

二、准备工作

- ✧ 每天查询是否有预订函件,及时处理函件预订业务。
- ✧ 按照饭店制度准备好“确认预订回函”“婉拒预订回函”的信函格式。

三、操作步骤

✧ 第一步 打开预订信函,认真记录预订的信息,如喜欢的房间类型、一行几人、何时到达、离店时间和联系方式(电话号码、E-mail、通讯地址)等。

✧ 第二步 按照宾客的要求,仔细查询预订预报表或预订控制簿,确定是否有符合宾客指定日期内的房间,如果有符合宾客要求的房间,做好记录。

✧ 第三步 如房间类型、价格、付款方式等方面不能满足宾客的要求,应尽快与宾客取得联系,与其协调沟通,积极推销饭店其他类型的客房。

✧ 第四步 立即按规定填写预订登记卡,然后在预订控制簿上标明已出租记号,将预订登记卡按住宿日期及姓名的字母顺序放在预订卡片架上。

✧ 第五步 把宾客的预订信函存档保存。

✧ 第六步 如果宾客的预订时间与抵店时间相差较远,应该在宾客抵店日期前十天,按照饭店订房确认书的格式(见表1—5),给宾客回复确认预订的回函。

四、操作要点及注意事项

- ✧ 在处理函件预订时,应该及时回复宾客预订,要求内容明确、简要说明现有预订情

况；同时，应该注意信封、信纸的质量。

准确记载宾客的姓名、身份、地址、预订日期，以便建立客户档案，进一步招徕宾客。

五、相关知识

☼ 函件预订的优点

信息可靠，宾客可以写明特殊要求；作为书面的预订协议，在法律上形成契约关系，对饭店和宾客均起到约束作用。

☼ 确认预订 (Confirmed Reservation)

指客人的订房要求已被饭店接受，饭店答应为订房客人保留客房至某一时间。如果客人逾期，饭店可将客房出租给其他客人。订房确认书的格式见表 1—5。

表 1—5

订房确认书格式

订房确认书 RESERVATION CONFIRMATION		
客人姓名 GUEST NAME _____		
到达日期 ARRIVAL DATE _____	班机号 FLIGHT NO. _____	离店日期 DEPARTURE DATE _____
房间种类 TYPE OF ACCOMMODATION	人数 NO. OF PERSONS	房价 RATE
备注 REMARKS _____		
请将订房确认书交与接待部 Please present this confirmation to the reception desk		
公司 COMPANY _____		
地址 ADDRESS _____		
电话号码 TEL. NO. _____		
注意：预订客房将保留至下午六时，迟于六点到达的宾客，请预先告知。若有何变动，请直接与本饭店联络。 NOTE: Your room will be held until 6: 00 p. m. . Unless later arrival time is specified. Should there be any changes, please contact the hotel directly for adjustment.		
确认者 CONFIRMED BY _____ 日期 DATE _____		
订房办公室 BOOKING OFFICE _____		

☼ 保证预订 (Guaranteed Reservation)

指饭店与未来住客之间建立了相互承诺的信用关系。客人通过使用信用卡、预付订金、订立合同等方法来保证饭店的客房收入，饭店则必须保证为住客提供其需要的房间。

思考题

✿ 处理信函预订工作前应该做好哪些准备工作？

- ✧ 处理信函预订的步骤有哪些?
- ✧ 信函预订有哪些操作要点及注意事项?
- ✧ 订房确认书需要包括哪些内容?
- ✧ 函件预订具有哪些优点?
- ✧ 确认预订的概念及其意义是什么?
- ✧ 保证预订的概念及其意义是什么?

实训课题3 电报、传真和电传预订

一、实训目的

✧ 通过电报、传真和电传预订实训,掌握接受宾客电报、传真和电传预订客房的有关知识,学习预订咨询、推销饭店客房等工作所需要的技能和步骤。

二、准备工作

✧ 传真机等设备应处于良好工作状态。

三、操作步骤

- ✧ 第一步 收到电报、传真或电传后,应该及时打上时间记号。
- ✧ 第二步 按照宾客的要求,仔细查询预订预报表或订控制簿,确定是否有符合宾客指定日期内的房间,如果有符合宾客要求的房间,做好相应记录。
- ✧ 第三步 如房间类型、价格、付款方式等方面不能满足宾客的要求,应尽快与宾客取得联系,与其协调沟通,积极推销饭店其他类型的客房。
- ✧ 第四步 立即按规定填写预订登记卡,然后在预订控制簿上标明已出租记号,将卡片按住宿日期及姓名的字母顺序放在预订卡片架上。
- ✧ 第五步 把宾客的电报、传真或电传预订函件存档保存,以备日后查对。
- ✧ 第六步 如果宾客的预订时间与抵店时间相差较远,应该在宾客抵店日期前十天,按照饭店订房确认书格式,给宾客回复确认预订的回函。

四、操作要点及注意事项

- ✧ 受理预订和确认预订应及时、迅速。
- ✧ 回复宾客电报、传真或电传时语言表述尽量简明扼要,观点正确。

五、相关知识

✧ 电报、传真和电传预订方式传递信息迅速、准确,并且可以作为书面凭据,是商务