

前厅、客房 服务与管理

林璧属 主 编
丁 林 副主编

高职高专
饭店管理专业
推荐教材



清华大学出版社

前厅、客房服务与管理

林璧属 主 编

丁 林 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书采用在服务层面设置管理流程而在管理层面运用经验管理的方法来诠释饭店前厅、客房的管理问题。全书共分三篇。第一篇是饭店前厅、客房的服务流程设计；第二篇则根据前厅、客房涉及的业务，重点探讨如何进行有效的前厅、客房管理，包括客房服务、客房价格与销售、宾客投诉与质量、前厅、客房设计与环境管理诸问题；第三篇在介绍饭店收益管理原理与方法的基础上，把近三十年来国际上有关收益管理的最新研究进行了述评，旨在营造一种积极跟踪国际先进水平的气氛，培养学生的全球意识，同时也为饭店实际从业者提供某种发展思路或学习参考。

本书可作为高职高专的酒店管理专业教材，同时也可作为酒店从业者的参考手册。

版权所有，翻印必究。举报电话：010-62782989 13501256678 13801310933

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。

本书防伪标签采用特殊防伪技术，用户可通过在图案表面涂抹清水，图案消失，水干后图案复现；或将表面膜揭下，放在白纸上用彩笔涂抹，图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目（CIP）数据

前厅、客房服务与管理/林璧属主编. —北京：清华大学出版社，2006.3

ISBN 7-302-11184-7

I. 前… II. 林… III. ①饭店-商业服务 ②饭店-商业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2005）第 061283 号

出 版 者：清华大学出版社 地 址：北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 客 户 服 务：010-62776969

组稿编辑：邓 婷

文稿编辑：闫志朝

封面设计：范华明

版式设计：李永梅

印 装 者：北京嘉实印刷有限公司

发 行 者：新华书店总店北京发行所

开 本：185×260 印张：19.5 字数：453 千字

版 次：2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-302-11184-7/F·1215

印 数：1~5000

定 价：28.00 元

前 言

采用什么样的方法管理饭店？是采用经验管理，还是流程管理？采用经验管理是聘请具有丰富管理经验的职业经理人的管理模式，还是根据饭店投资决策者和现有饭店的经营水平设置适合当地水准的自我经验管理；采取流程管理是在服务层面设置管理流程而在管理层面采用经验管理，还是设置完全建立在计算机辅助系统之上的流程管理？管理方法不同，构成饭店主体业务部门的前厅、客房的管理模式和管理过程也千差万别。

前厅、客房是饭店的主要营业部门，其中前厅是以提供预订、接待、问讯为主要形式的、具有面对面服务性质的主体业务部门，客房则以清洁保养、物品配置为主要形式为前厅提供可供出售的合格客房产品。两个部门的业务差别很大，但具有互相依存的业务特点，于是，笔者将前厅和客房管理合并为一书。本书定位于高职高专的饭店管理系列教材。在教材编写的过程中，不完全以缺乏实际操作经验的学生为导向，而是依据我国现有饭店的实际管理水平和从业人员的实际需要，采用在服务层面设置管理流程而在管理层面采用经验管理的方法来诠释饭店的前厅、客房管理问题。

本书分为三篇。第一篇完全是饭店前厅、客房的服务流程设计，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；第二篇则根据前厅、客房涉及的业务，重点探讨如何进行有效的前厅、客房管理，既强调客房服务等日常业务的服务管理，也涉及饭店整体营销的价格与客房销售管理，还考虑宾客投诉与质量管理，更把前厅、客房设计与环境管理列入其中；为了进一步提升饭店的管理水平，针对饭店的行业特点，第三篇试图引进目前国际上最新的饭店收益管理方法，在介绍饭店收益管理原理与方法的基础上，把近三十年来国际上有关收益管理的最新研究进行了述评，旨在营造一种积极跟踪国际先进水平的气氛，培养学生的全球意识，同时也为饭店实际从业者提供某种发展思路或学习参考。

编著本书的目的在于为高等专科学校的旅游管理专业提供一部较为全面的适应饭店前厅、客房经营管理需要又具备完整的知识体系的教材。本书以学习目标、教学建议、正文、典型案例、本章小节、关键概念、课堂讨论题、复习思考题、自测题和每章的主要参考文献来编排顺序。作为教材，每章开篇的学习目标和教学建议旨在提醒学生该章的重点，正文则力求以简明扼要的形式阐述实际经营管理需要的饭店前厅、客房经营管理知识。编排典型案例的目的在于为学生开拓思路，为他们提供一种从业前的经验总结和样本积累。每章最后的课堂讨论题和复习思考题则为学生巩固所学知识要点提供了方便。

目 录

第一篇 饭店前厅与客房服务

第一章 饭店前厅服务.....	1
第一节 前厅部的地位与功能.....	2
第二节 前厅部预订服务.....	7
第三节 前厅部接待服务.....	21
第四节 前厅部大堂服务.....	39
第五节 前厅部总机与商务服务.....	50
本章小结.....	56
关键概念.....	57
复习思考题.....	57
本章参考文献.....	57
第二章 饭店客房服务.....	58
第一节 客房部的地位与工作任务.....	58
第二节 客房清洁服务.....	60
第三节 客房物品配备.....	77
本章小结.....	87
关键概念.....	87
复习思考题.....	87
本章参考文献.....	87
第三章 前厅账务服务.....	88
第一节 结账服务.....	88
第二节 宾客信用控制.....	92
第三节 账务处理与贵重物品保管.....	95
本章小结.....	101
关键概念.....	102
复习思考题.....	102
本章参考文献.....	102



第二篇 饭店前厅与客房服务管理

第四章 饭店客房价格管理	104
第一节 客房价格构成	104
第二节 客房定价方法与价格策略	110
第三节 客房价格管理	116
本章小结	122
关键概念	122
课堂讨论题	122
复习思考题	122
自测题	122
本章参考文献	123
第五章 饭店客房销售管理	124
第一节 客房销售策略	124
第二节 客房销售技巧	132
第三节 客房销售管理	137
本章小结	145
关键概念	145
课堂讨论题	145
复习思考题	145
自测题	145
本章参考文献	146
第六章 宾客投诉管理	147
第一节 宾客投诉类别分析	147
第二节 宾客投诉处理	151
第三节 宾客投诉管理	155
本章小结	160
关键概念	160
课堂讨论题	160
复习思考题	160
自测题	160
本章参考文献	161
第七章 饭店客房服务管理	162
第一节 客房服务类别	162

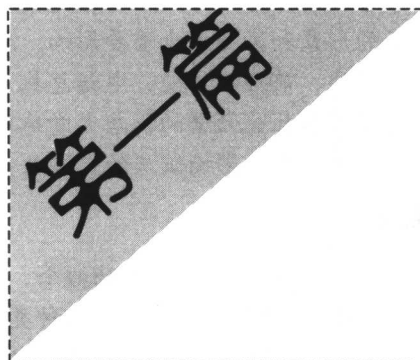
第二节 客房服务模式分析.....	171
第三节 客房服务管理.....	174
第四节 客房用品控制.....	182
本章小结.....	187
关键概念.....	187
课堂讨论题.....	187
复习思考题.....	187
自测题.....	187
本章参考文献.....	188
第八章 前厅、客房服务质量管理.....	189
第一节 前厅、客房安全管理.....	189
第二节 前厅服务质量.....	198
第三节 客房服务质量.....	205
第四节 前厅、客房质量管理.....	209
本章小结.....	216
关键概念.....	216
课堂讨论题.....	216
复习思考题.....	216
自测题.....	216
本章参考文献.....	217
第九章 前厅、客房设计与环境管理.....	218
第一节 前厅设计.....	218
第二节 前厅环境管理.....	228
第三节 客房设计.....	233
第四节 客房环境管理.....	241
本章小结.....	245
课堂讨论题.....	245
复习思考题.....	245
自测题.....	245
本章参考文献.....	246

第三篇 饭店收益管理研究

第十章 饭店收益管理与信息技术应用.....	248
第一节 饭店收益管理的基本原理.....	249



第二节 饭店收益管理方法.....	252
第三节 计算机技术与饭店管理软件.....	266
第四节 利用计算机技术强化饭店收益管理.....	271
本章小结.....	274
关键概念.....	274
课堂讨论题.....	274
案例思考题.....	274
一般思考题.....	275
本章参考文献.....	275
第十一章 国外饭店收益管理研究的最新进展.....	276
第一节 饭店收益管理的理论基础研究.....	277
第二节 饭店收益管理方法的研究.....	279
第三节 收益管理应用实务研究.....	291
本章参考文献.....	296
后记.....	301



饭店前厅与客房服务

第一章 饭店前厅服务

【引言】

前厅部是饭店的“神经中枢”，是饭店联系宾客的“桥梁和纽带”，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、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地段。前厅部运转好坏将直接反映饭店的服务质量和管理水平，影响饭店的经济效益和市场形象。

【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、前台区，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各种信息。

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，直接影响到这个饭店的经营效果和对外形象。前厅部在饭店中的重要地位，主要表现在以下几个方面。



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,从抵店前的预订、到入住、直至离店结账,都需要前厅部提供服务,前厅是客人与饭店联系的纽带。前厅部通过客房商品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,前厅部总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,是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。饭店形象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”。而这种“第一印象”在客人对饭店的认知中会产生非常重要的作用,它产生于瞬间,但却会长时间保留在人们的记忆表象中。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,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,前厅要提供各种有关服务,客人遇到困难要找前厅寻求帮助,客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中,前厅便是饭店。而且,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、检查指导等其他客人。他们往往停留在大堂,对饭店的环境、设施服务进行评论。因此我们说,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、服务质量和服务风格。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各项。据统计,目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的50%左右,而在我国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,从而提高饭店经济效益的关键之一。

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,是饭店中最敏感的部门。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的整理和分析后,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. 接触面广,24小时运转,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,它在为饭店开辟市场、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。其服务好坏对客人整个住店过程中对饭店的印象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。由于参与全过程的对客服务，它还是饭店少数几个 24 小时运转的部门之一。从时间上看，管理存在一定的难度，这就要求其有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

2. 岗位多，业务复杂，专业技术性强，人员素质要求高

不少饭店的前厅部的业务包括预订、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、建档等。这些业务都有较强的专业性，因而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，所以又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，给客人留下良好的印象。

3. 信息量大、变化快，要求高效运转

前厅部是饭店信息集散的枢纽、对客服务的协调中心，因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服务的效果。由于前厅属前台服务部门，与客人的接触较多，因而其收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化，这要求前厅在信息处理上效率要高。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，服务要求高，关系全局

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，因是窗口型的行业，而其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。

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 9 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一样，客房的盈利占整个饭店利润总和的 50% 以上。因此，能否有效地发挥销售客房的功能，将影响饭店的经济效益。前厅客房销售的任务由以下 4 个方面的工作组成。

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与之有关的售前服务工作。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

这是向那些未经预订、直接抵店的临时客人销售客房。总台接待员在接待这类客人时，



需要表现出良好的推销能力,在使客人感到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。接待员在办理入住手续时,也须表现出推销功能。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,这里存在着一个二次推销的机会。而对于未预订的散客来讲,正如前面所述,总台接待员从一开始就要进行一个完整的推销工作。

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,这也是前厅部销售客房的重要一环。前厅的接待员应当清楚地认识到这一点,即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,使他们感到物有所值。

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,前厅部的全体管理者及员工应全力以赴按确定的价格政策推销出去尽量多的客房,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。地处饭店显眼地段的前厅部的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感兴趣的资料,如将餐饮活动(举行美食周、厨师长特选等)的信息告诉客人。这样做,不但能方便客人,还能起到促进销售的作用。

前厅部服务人员还应向客人提供饭店所在地、所在国的有关信息和指南。例如,向客人介绍游览点的特色,购物中心的地点及营业时间,外贸公司及科研机构的地址、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。

前厅部的服务人员应始终做好准备,充分掌握和及时更新各种固定的与变动的信息,以亲切的态度、对答如流的技能,给客人提供正确无误的信息。

(三) 协调对客服务

为了能使客人享受到区别于其他地方的高水准的服务,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。为了达到使客人满意的目的,前厅部应在客人与饭店各有关部门之间牵线搭桥。例如,客人投诉房内暖气不足,前台服务人员应及时向工程部反映,并通过适当途径给客人以满意的答复。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的参谋部的作用。

(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的工作组成:一是协调



客房销售与客房管理，二是在任何时候都正确地反映饭店客房的销售状态。

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，避免超额预订和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，以使其调整工作部署。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准备好的房间，最大限度地客房销售出去。

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讯联络设备外，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、收银等部门之间的信息沟通工作。

（五）提供各种前厅服务

作为对客服务的集中场所，前厅部还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、留言问讯服务等。这些众多工作内容构成了其直接对客服务的功能，其中有一些服务还担负着为饭店创收的任务。但是前厅部最主要的任务是通过日益完善的机制和管理将各种服务工作做好。前厅部的服务质量亦是其重要的考核内容之一。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的、深刻的印象。基于此，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的、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的质量抓好，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，都已经向客人提供了统一结账服务。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）签单结账。前台收款处不断累计客人的消费额，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（记入定金、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视客人与饭店之间的财务关系,以免饭店发生经济上的损失。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,全体员工千方百计地提供优质服务,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,那是十分令人遗憾的。让客人心满意足地离去是饭店的目标,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,因而自然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。按客人姓名字母顺序排列的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,所以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、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。前厅部的管理人员还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,向总经理提供有价值的参考意见,并亲自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。

从上面介绍的9项功能中可以看出,前厅部是饭店的营业中心、协调中心和信息中心,它在饭店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述9项功能是否正常发挥作用密切相关,特别是与首要功能——销售客房有关,也就是与饭店的经营效益有关。因此,在日常的运转与管理中,前厅部必须重视以上9方面功能的正常发挥。

第二节 前厅部预订服务

宾客提前要求饭店为其提供客房称为客房预订。宾客事先进行客房预订是为了免遭饭



店客满的风险，希望在抵店时所需客房已由饭店准备妥当；而饭店之所以用预订系统来受理宾客的客房预订，是想尽力为宾客提供满意的客房，争取较高的客房出租率。

一、预订的渠道

（一）客房预订的直接渠道

客房预订的直接渠道是客人或客户不经过任何中间环节直接向饭店订房。客人通过直接渠道订房，饭店所耗成本相对较低，且能对订房过程进行直接有效的控制与管理。

直接渠道的订房大致有下列几类：

- （1）客人本人或委托他人或委托接待单位直接向饭店预订客房。
- （2）旅游团体或会议的组织者直接向饭店预订所需的客房。
- （3）旅游中间商如旅游批发商，作为饭店的直接客户向饭店批量预订房间。

（二）客房预订的间接渠道

对饭店来说，总是希望将自己的产品和服务直接销售给消费者，但是，由于人力、资金、时间等的限制，往往无法进行规模化的有效的销售活动。因而，饭店往往利用中间商与客源市场的联系及其影响力，利用其专业特长、经营规模等方面的优势，通过间接销售渠道，将饭店的产品和服务更广泛、更顺畅、更快速地销售给客人。

间接渠道的订房大致有下列几类：（1）通过旅行社订房；（2）通过航空公司及其他交通运输公司订房；（3）通过专门的饭店订房代理商订房；（4）通过会议及展览组织机构订房。

目前，不论对单体饭店，还是连锁饭店或饭店联号，预订网络、航空运输部门所带来的客房预订数量在饭店客源中都占较大比重。如全球分销系统（Global Distribution System）和中心预订系统（Central Reservation System），将全球各主要航空公司、旅行代理商及连锁饭店、饭店联号的资源进行统一整合和调配，网络各成员定期交纳一定数量的年费（Annual Fee）或按预订数量向网络支付佣金（Commission），以获得资源共享。

二、预订的方式

宾客采用何种方式进行预订，受其预订的紧急程度和宾客预订设备条件的制约。因此，客房预订的方式多种多样，各有其不同的特点。

宾客常采用的预订方式主要有以下几种。

（一）电话（Telephone）订房

订房人通过电话向饭店订房，这种方式应用最为广泛，特别是提前预订的时间较短时，这种方式最为有效。这种方式的优点是直接、迅速、清楚地传递双方信息，饭店可当场回复客人的订房要求。

受理电话订房时应注意：

（1）与客人通话时要注意使用礼貌用语，语音、语调运用要婉转，口齿要清晰，语言要简明扼要。每一位订房员必须明确，预订服务虽然不是与客人面对面进行交流，却是客



人接触饭店的一个人。要当好这个角色，就必须通过电话声音给客人送上热情的服务。

(2) 准确掌握客房预订状况，预订单、航班表等用品和资料要放置于便于取用或查找的地方，以保证预订服务工作快速和敏捷。

(3) 立即给订房人以明确的答复，绝不可让客人久等。若对宾客所提预订要求不能及时进行答复时，则应请对方留下电话号码，并确定再次通话的时间；若因客满需婉拒订房时，应征询客人是否可以列入等候名单。

(4) 通话结束前，应重复客人的订房要求，以免出错。

由于电话的清晰度以及受话人的听力水平等因素的影响，电话预订容易出错，故应事先健全受理电话预订的程序及其相关标准（如表 1-1 所示），以确保预订的有效性。

表 1-1 受理电话预订的程序与标准

程 序	标 准
1. 接电话	铃响三声以内
2. 问候客人	<ul style="list-style-type: none"> ● 问候语：早上好，中午好，晚上好 ● 报部门：预订部
3. 聆听客人预订要求	<ul style="list-style-type: none"> ● 确定客人预订日期 ● 查看计算机及客房预订显示架
4. 询问客人姓名	<ul style="list-style-type: none"> ● 询问客人姓名及英文拼写 ● 复述确认
5. 推销客房	<ul style="list-style-type: none"> ● 介绍房间种类和房价，从高价房到低价房 ● 询问客人公司的名称 ● 查询计算机，确认是否属于合同单位，便于确定优惠价
6. 询问付款方式	<ul style="list-style-type: none"> ● 询问客人的付款方式，在预订单上注明 ● 公司或者旅行社承担费用者，要求在客人抵达前电传书面信函做付款担保
7. 询问客人抵达情况	<ul style="list-style-type: none"> ● 询问抵达航班及时间 ● 向客人说明，无明确抵达时间和航班，饭店将保留房间到入住当天的 18:00 ● 如果客人预订的抵达时间超过 18:00，要求客人告知信用卡号码做担保预订
8. 询问特殊要求	<ul style="list-style-type: none"> ● 询问客人有无特殊要求，如是否需要接机服务等 ● 对有特殊要求者，详细记录并复述
9. 询问预订代理人情况	<ul style="list-style-type: none"> ● 询问预订代理人的姓名、单位、电话号码 ● 对上述情况作好记录
10. 复述预订内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 日期、航班 ● 房间种类、房价 ● 客人姓名 ● 特殊要求 ● 付款方式 ● 代理人情况
11. 完成预订	致谢