

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书

饭店从业人员情景培训用书

前厅客房 服务与管理工作 实训手册

苏北春 著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

前厅客房 服务与管理实训手册

苏北春 著

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理实训手册 / 苏北春著. —北京: 人民邮电出版社, 2006.1

ISBN 7-115-14179-7

I. 前... II. 苏... III. ① 饭店—商业服务—手册 ② 饭店—商业管理—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第138893号

内容提要

本书是针对饭店前厅部门、客房部门服务与管理工作的需要编写的实训指导教材。全书分上下两篇。上篇为前厅服务与管理, 内容包括: 客房预订服务、前台接待服务、前厅综合服务、VIP前厅服务、前厅管理实务等。下篇为客房服务与管理, 主要内容包括: 客房卫生服务、客房接待服务、客房部门设备用品管理、客房安全管理等。

本书以“实训学习包”为基本结构形式, 将内容分解为若干个实训单元, 向读者提供比较全面的实习、实训指导材料。每个单元包括了训练目标与任务、情境材料、完成的方法与步骤, 并辅以相关的学习资料, 使读者明确某一实践训练项目的具体目的、内容、完成的方法和考核要求, 激发读者的学习兴趣, 帮助其掌握学科知识与技能, 提高学习效率和学习效果。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校以及成人高等院校的旅游、饭店管理专业学生学习用书, 更可供饭店对其管理人员、服务人员进行饭店业务培训时使用。

前厅客房服务与管理实训手册

- ◆ 著 苏北春
责任编辑 邢 剑
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京迪杰创世信息技术有限公司制作
北京铭成印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 12.25 2006 年 1 月第 1 版
字数: 200 千字 2006 年 1 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-14179-7/F · 740

定价: 22.00 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223

目录

上篇 前厅服务与管理	1
训前基本知识	3
一、前厅部门组织机构及其职责范围	3
二、前厅基本设施、设备	5
三、主要管理岗位及其职责	6
实训单元一 客房预订服务	8
一、单元训练目标	8
二、学习资料索引	8
三、基本工作程序	8
四、实训任务序列	9
[附]预订服务资料包	13
实训单元二 前台接待服务	23
一、单元训练目标	23
二、学习资料索引	23
三、前台接待服务工作程序	23
四、实训任务序列	24
[附]前台服务资料包	31
实训单元三 前厅综合服务	39
一、单元训练目标	39
二、学习资料索引	39
三、实训任务序列	39
[附]前厅综合服务资料包	41

实训单元四 VIP前厅服务	66
一、单元训练目标	66
二、学习资料索引	66
三、前台接待服务实训程序	66
四、实训任务序列	67
[附] VIP接待学习资料包	71
实训单元五 前厅管理实务	76
一、单元训练目标	76
二、学习资料索引	76
三、前厅综合管理实训程序	76
四、实训任务序列	76
[附] 前厅管理实训资料包	80
[前厅实训小结]	91

下篇 客房服务与管理 93

训前基本知识	95
一、客房部组织机构及其职责范围	95
二、客房部门主要岗位职责	96
三、客房部主要设备及其使用与保养	99
四、客房的种类	101
五、客房状况及其标记	103
实训单元六 客房卫生服务	104
一、单元训练目标	104
二、学习资料索引	104
三、实训任务序列	104
[附]客房卫生服务资料包	114

实训单元七 客房接待服务·····	123
一、单元训练目标·····	123
二、学习资料索引·····	123
三、实训任务序列·····	124
[附]客房接待服务资料包·····	127
实训单元八 客房设备用品管理·····	141
一、单元训练目标·····	141
二、学习资料索引·····	141
三、实训任务序列·····	141
[附]客房设备用品管理资料包·····	144
实训单元九 客房安全管理·····	152
一、单元训练目标·····	152
二、学习资料索引·····	152
三、实训任务序列·····	152
[附]客房安全管理资料包·····	153
附录1 宾馆服务质量通用标准·····	162
一、仪表仪容·····	162
二、礼节礼貌·····	164
三、服务态度·····	165
四、服务语言·····	165
五、工作效率·····	166
六、职业道德·····	167
七、服务纪律·····	167
八、投诉处理·····	168
九、安全消防·····	168
十、环境卫生·····	169
十一、电话·····	169
十二、其他·····	170

附录2 中华人民共和国旅游行业标准星级饭店客房客用 质量与配备要求LB/T003-1996.....	171
附录3 接打电话礼仪.....	184
附录4 饭店常用英语服务用语.....	187
附录5 饭店员工编号.....	188

上篇

前厅服务与管理

【训前基本知识】

一、前厅部门组织机构及其职责范围

饭店前厅,又称为总服务台,简称为总台、前台等。通常它设在饭店的大堂,是负责推销饭店产品与服务、组织接待工作和业务调度的一个综合性服务部门。前厅部门(Front office)在饭店各管理部门中具有全面性、综合性和协调性,是饭店的神经中枢,它一方面要参与饭店的经营管理活动,另一方面又要为客人提供各种综合服务。因此,前厅部门的基本服务项目既多又杂。前厅部门的基本职责有以下8点。

1. 预订处(Rooms Reservation)

负责饭店订房业务。

与能提供客源的有关公司、旅行社建立良好的业务关系。

及时向有关部门提供客房预订资料、数据以及VIP抵店信息。

参与前厅部门对外订房业务的谈判以及合同的签订。

制定预订报表。

参与制定全年客房预订计划。

2. 礼宾部(Concierge)

负责在门厅、车站、机场迎送客人。

负责客人的行李运送、寄存及安全。

陪同散客开房,并介绍饭店服务项目。

分送报纸、信件和留言。



大厅



前厅迎宾

代客召唤出租车。

维持门厅入口处的秩序，协调管理和指挥车辆停靠。

回答客人问询，为客人指引方向。

负责客人其他委托代办服务。

3. 接待处 (Reception)

负责销售客房，接待住店客人。

为住店客人办理入住登记手续。



总服务台

负责合理分配客房。

掌握客人入住动态及信息资料，控制客房状态。

制定客房营业日报表。

协调对客服务工作。

4. 问讯处 (Information)

负责回答客人问讯。



前厅休息区

接待来访客人

处理客人邮件、留言，分发和保管客房钥匙。

5. 收银处 (Cashier)

负责办理离店客人的结账手续。

负责住客贵重物品的寄存和保管服务工作。

提供外币兑换业务。

管理住店客人的账卡，与各营业部门联系，催收、核实账单，提供夜间审计报表。



商务中心 (一)

6. 电话总机 (Switch Board)

接转电话。

为客人提供叫醒、请勿打扰等电话服务。

回答客人问询,接受客人投诉。

提供电话找人、电话留言等服务。

办理长途电话业务。

传播或消除紧急通知或说明,播放背景音乐等。

7. 商务中心 (Business Centre)

收发传真、电报。

提供复印、打字、文字处理服务。

提供网络信息服务。

提供店内购物。

8. 大堂副理 (Assistant Manager)

或客务关系部 (Guest Relations)

代表总经理负责前厅服务协调。

接待贵宾。

处理投诉。

管理大堂环境与秩序。



商务中心 (二)



大堂副理台

二、前厅基本设施、设备

总台 (General Service Counter): 其理想高度为120cm~130cm, 台内工作台面高度为85cm, 宽约为30cm, 长度根据前厅规模酌定。

档案柜: 用于存放客史资料。

简介架: 用于陈列本饭店的各种简介或有关旅游宣传品, 供客人免费取阅。

收款专用柜: 供收银员存放各种账单资料用。

电脑终端机: 用于住客登记、显示房间状况和有关信息。

钥匙箱: 用于存放备用钥匙。

收银机: 用来计算账款及制作统计表的机器。

货币识别机: 用以鉴定货币的真伪。

打时机: 时钟式机器, 用来记录迁入迁出, 寄存柜开启以及收发邮件的准确时间。

电话机：用于对内、对外联系。

行李车：用以盛装或运载住客的行李物品。

行李牌：运送和保管行李的标志。

磅秤：用以称量客人的行李物品，避免客人担心超过交通管理部门规定的限量。

轮椅：供接待老、弱、病、残客人之用。

三、主要管理岗位及其职责

1. 前厅经理

前厅经理是前厅营业与管理的最高指挥，是前厅全体员工甚至是整个酒店的形象代表。其主要工作是通过对前厅经营的计划、组织，对人员的配备、指挥与控制，创造一个高效率的工作环境，从而保证酒店的经济效益。

(1) 主管前厅业务运转，协调前厅各部门的工作，负责制定前厅的各项业务指标和规划。

(2) 每天检查有关的报表，掌握客房的预订销售情况，并负责安排前厅员工班次及工作量。

(3) 掌握每天旅客的抵离数量及类别，负责迎送、安排重要客人的住宿。

(4) 严格按照前厅各项工作程序，检查接待员、收银员、行李员的工作情况。

(5) 配合培训部门对前厅员工进行业务培训，提高员工素质，并具体指导员工各项工作。

(6) 与财务部门密切合作，确保住店客人入账、结账无误。

(7) 协调销售、公关、客房、餐饮以及工程维修部门，共同提高服务质量。

(8) 负责监督营业报表，并进行营业统计分析。

(9) 负责处理和反映跑账、漏账等特殊问题。

(10) 收集客人对客房、前厅以及其他部门的意见，处理客人投诉。

(11) 与安全部门联系，确保住店客人安全，维持大堂的正常秩序。

(12) 组织和主持前厅部门日常会议和全体员工会议。

为了确保前厅经营的顺利进行，前厅还设值班经理。这样，前厅每时每刻都有经理主管，任何重要问题都能及时得到解决或反馈。值班经理具有前厅经理的职责与权力，在前厅经理缺席时，可代理主持前厅工作。

2. 前厅主管

在规模较大的酒店里，前厅的管理人员除前厅经理之外，还设有主管人员，如前厅接待主管、礼宾主管以及下属的各位领班人员。前厅主管接受前厅经理领导，负责前厅营销的日常工作。

（1）掌握前厅营业的基本情况，如客人到离人数、客房出租率、客房状况、订房情况等，发现问题及时向前厅经理汇报。

（2）协调前厅与客房、餐饮以及工程维修部门的关系，共同搞好服务工作。

（3）严格按照酒店规定对前厅询问、接待、行李、结账等环节的服务态度、服务方式、服务质量等方面进行督导。

（4）了解员工的思想、学习、工作以及生活情况，协助前厅经理做好员工的技术培训与业务考核工作。

3. 大堂副理

也称“大堂值班经理”。在不设客务部门的饭店，其主要职责是代表总经理协调前厅部的日常对客服务。具体职责范围见后附资料。

[实训单元一] 客房预订服务

一、单元训练目标

本单元重点讲解客房预订业务的内容和范围，特别强调预订服务的基本程序及其技术要领。通过本单元的训练，读者应当完整地了解和掌握预订业务的基本内容，并达到如下标准：

■ 熟悉和掌握预订服务的基本工作环节和服务程序，能熟练完成各项业务工作；

■ 熟练填写各种表格或报表，并能根据各种表格、报表中的数据向上级或有关部门提交分析报告；

■ 准确接收各方面的信息，能够随机应变，耐心、细致地回答客人的提问，善于以良好的服务做好客房预订工作。

二、学习资料索引

完成本单元的技能训练，必须认真阅读“客房预订资料包”中的有关资料（附本单元后）：

序号	资料名称	索引号	重点阅读
1	接受预订工作标准流程	QT01	△
2	更改预订工作标准流程	QT02	
3	超额预订处理标准流程	QT03	
4	电话预订服务标准	QT07	△
5	团队预订服务标准	QT08	△
6	更改预订服务标准	QT09	
7	取消预订服务标准	QT10	
8	超额预订处理工作标准	QT11	△

三、基本工作程序

预订服务实训基本工作程序如图1-1所示，完成本单元实训请按此程序进行。

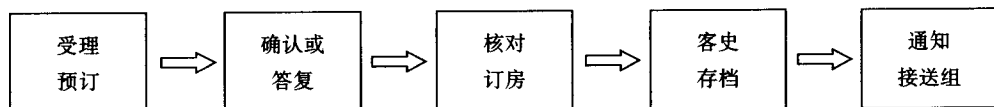


图1-1 预订工作程序

四、实训任务序列

[物品准备]

圆珠笔、预订单、团队预订单、预订确认函、电话

[实训场地]

模拟总台

[实训过程]

- (1) 将学员进行分组；
- (2) 各组学员分别扮演预订员和客人；
- (3) 模拟客房预订的受理程序。

[背景材料]

东海市维多利亚酒店共有各类客房284套，房价如表1-1所示。请你根据具体情况完成有关预订任务。

表1-1 东海市维多利亚酒店客房价格表

房类	门市价(元)	优惠价(元)	套数	装修标准
标准双人间	628	480	100	★★★★
豪华双人间	648	518	80	★★★★
商务标准间	880	680	50	★★★★
豪华套房	1288	998	2	★★★★
商务套房	1588	1288	4	★★★★
行政套房	1688	1380	4	★★★★

[任务1] 预订函电回复与处理

某大学来电话称，拟于9月11日—14日在本酒店召开一个全国性的学术会议，会议规模为200人左右，报到时间为9月10日，要求本酒店为其预订足够的房间。请假设情境并按下面程序进行演练。

电话响三次之内接听，接到电话时，必须说“我是酒店订房处，有什么需要帮忙的吗？”声调友好亲切。填写订单，注意问清以下的项目：

- (1) 客人的姓名、单位和国籍；

- (2) 到达和离店的具体日期、时间；
- (3) 需要房间数量、类型及价格；
- (4) 来电订房人的姓名、单位及电话号码；
- (5) 客人是否要求接机接站，说明收费标准；
- (6) 订房间的保留时间，是否用信用卡或预付金确保房间；
- (7) 最后将上述内容向客人核对。

[任务2] 表单填制

根据上述情况填写或打印订房单 (表1-2) 并用传真寄发《订房确认书》(表1-3)。

表1-2 订房单样表

维多利亚酒店
Victoria Grand Hotel
★★★★

订房单
RESERVATION FORM

- ☐ 新订 NEW BOOKING
- ☐ 修改 AMENDMENT
- ☐ 取消 CANCELLATION

RSVN FORM

客人姓名GUEST NAME	人数PAX	何地来 WHERE FROM
	是否接车 TRANSPORTATION REQUIRED ☐ 是YES ☐ 否NO	
	预期到达时间ETA	
订房种类及数量 NO.OF, RM & TYPE		房租RATE
到达日期ARR.DATE	离开日期 DEP.DATE	付账方式PAYMENT: ☐ 房费RM ☐ 早餐B' FAST ☐ 中餐LUNCH ☐ 晚餐DINNER ☐ 接车 TRANSPORTATION ☐ 所有费用 ALL EXPENSES
订房人 APPLICANT	联络号码CONTACT NO.	
订房公司COMPANY		☐ 本人支付 OWN A/C ☐ 公司支付 CO A/C ☐ 旅行社支付 AGT A/C