



专用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

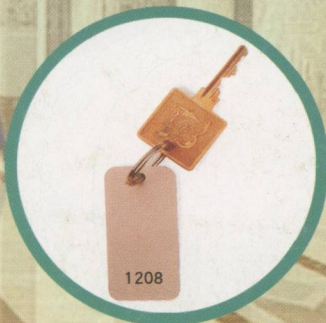
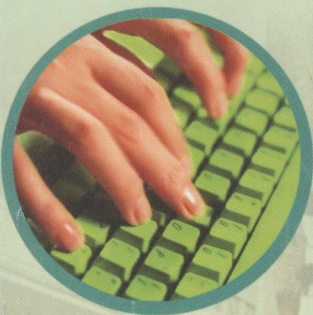
ZHUANYONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

前厅服务员

QIANTING FUWUYUAN

(中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



中国劳动社会保障出版社

2
12

838

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

前厅服务员

(下列最后之日期本书必须)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员：中级技能 高级技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2004

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-4629-1

I. 前… II. 劳… III. 饭店-服务人员-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 070026 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

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.5 印张 232 千字

2004 年 12 月第 1 版 2008 年 4 月第 4 次印刷

印数：1000 册

定价：17.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

国家职业资格培训教程

前厅服务员

编审委员会

主 任 陈 宇

副主任 陈李翔 张永麟

委 员 陈 蕾 葛 玮 雅 杰 李 克

本书编审人员

主 编 雅 杰

编 者 雅 杰 李 中 张 云 李文静 郭彤庆

主 审 刘尔夫

审 稿 刘尔夫 赖莉莉 费 沧

前 言

为推动前厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在前厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——前厅服务员》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——前厅服务员》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对前厅服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初级、中级、高级3个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——前厅服务员（中级技能 高级技能）》适用于中级、高级前厅服务员的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书由雅杰、李中、张云、李文静、郭彤庆编写，雅杰主编；刘尔夫、赖莉莉、费沧审稿，刘尔夫主审。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一部分 中级前厅服务员工作技能

第一章 客房预订	(1)
第一节 接受和处理订房要求	(1)
第二节 记录、储存预订资料并检查、控制预订过程	(4)
第三节 客人抵店前的准备和报表制作	(8)
第二章 住宿登记	(11)
第一节 显示和控制客房状况	(11)
第二节 违约行为的处理	(14)
第三章 问讯服务	(17)
第一节 客用钥匙的控制	(17)
第二节 提供旅游和交通信息	(19)
第四章 行李服务	(22)
第一节 店外应接服务	(22)
第二节 行李服务	(23)
第五章 离店结账	(27)
第一节 处理客账, 办理离店手续	(27)
第二节 外币兑换	(28)
第六章 公关与推销	(31)
第一节 把握客人特点, 介绍产品	(31)
第二节 洽谈价格, 展示产品, 促成交易	(35)
第七章 沟通与协调	(38)
第一节 部门内的沟通、协调	(38)
第二节 部门间的沟通、协调	(40)
第三节 与客人的沟通、协调	(42)

第二部分 高级前厅服务员工作技能

第八章 客房预订	(44)
第一节 接受和处理订房要求	(44)
第二节 记录和储存预订资料并检查和控制预订过程	(45)
第三节 客人抵店前准备工作及报表制作	(47)

第九章 住宿登记	(52)
第一节 为散客办理入住登记及违约行为处理.....	(52)
第二节 显示和控制客房状况.....	(58)
第十章 问讯服务	(61)
第一节 查询服务.....	(61)
第二节 客用钥匙的控制.....	(63)
第十一章 行李服务	(69)
第一节 礼宾服务.....	(69)
第二节 金钥匙组织与礼宾服务特色.....	(72)
第十二章 公关与推销	(76)
第一节 把握客人特点, 介绍产品.....	(76)
第二节 洽谈价格, 展示产品, 促成交易.....	(79)
第十三章 沟通与协调	(85)
第一节 部门内的沟通、协调.....	(85)
第二节 部门间的沟通、协调.....	(86)
第三节 与客人的沟通、协调.....	(94)
第十四章 管理与培训	(101)
第一节 制订工作职责.....	(101)
第二节 业务指导和培训.....	(113)
附录 1 常用岗位英语会话	(118)
附录 2 常用旅游接待英语会话	(132)

第一部分 中级前厅服务员工作技能

第一章 客房预订

第一节 接受和处理订房要求

一、尊重客人个性特点

1. 学习目标

通过学习和培训，掌握与客人交流的语言表达技巧，并能根据客人的个性特点，帮助客人做出订房选择，明确操作规范的要求，并熟悉相关知识。

2. 操作步骤

(1) 尊重客人个性特点

1) 接待交际型客人。这类客人热情、健谈，甚至会请服务员共同进餐。在为这类客人服务时，要保持镇静与幽默，机智地回答客人的提问。

2) 接待急躁型客人。这类客人情绪易于波动，经常不顾服务员的忙碌，一味地坚持立即为其服务。如在不会对其他客人产生不公平的情况下，服务员应尽快为其服务，尽快安抚急躁型客人；同时，注意服务质量，避免忙中出错。

3) 接待闲聊型客人。这类客人喜欢喋喋不休，对这类客人要注意礼貌，利用话语间隙，先主动表示歉意，再请客人讲清用意。这样可以避免使其他需要服务的客人等待过长时间。

4) 接待抱怨型客人。当这类客人抱怨时，服务员应注意倾听，不能随意评论，要致以歉意并设法解决问题，切不要与其争辩。

5) 接待易变型客人。这类客人在做出决定前，常常不停地改变主意。接待这类客人，服务员注意保持礼貌和耐心，留给客人充裕的考虑时间，并适时提出引导性的建议。

6) 接待敌意型客人。这类客人表现得对一切都怀有“敌意”，很难使他们高兴起来。与这类客人接触时，服务员应注意容忍，要始终保持热情的态度，多介绍产品特色，设法缓和局面。

7) 接待计较价格型客人。这类客人常抱怨饭店房价高。对待这类客人，服务员要用有效的销售政策和语言技巧来介绍客房房型、位置、装饰、配置等特点，从而说明房价的合理性。服务员要有耐心，不宜随意降价。

(2) 根据客情预订帮助客人做出选择

1) 查看分层预订图表, 询问客人是否愿意选择某个层面或某个朝向的客房。

2) 根据客人预订客房的日期, 查看分类预订图表在那段时间可租房的种类及数量。越是在销售旺季房源紧张时, 越要尽量满足客人的要求。

3) 根据客人预订客房的日期, 查看预订截止图表。如果客人的预订在预订截止日期的范围内, 则可根据超额预订的限度, 建议客人先进入“等候名单”, 再观察预订状况的变化, 争取与这类客人达成交易。

3. 相关知识

(1) 语言表达技巧

语言是用来表达意愿、交流思想感情的交际工具, 同思维有密切联系。在人际交往中, 语言行为通常具有五种功能, 即表达、信息、祈使、表感和交感功能。这五种功能并不是完全用语言本身来实现的, 需要说者(或写者)和听者(或读者)在表达和接受过程中来实现。由于表达双方的身份、地位、思维方式、性别及场合、时间等的不同, 语言的运用及其效果也有差别。作为前厅服务员, 要讲究语言表达艺术, 需要注意以下几点:

1) 注意巧妙得体。巧妙是指使用非同一般的方法来达到预期目的。例如, 当客人患病卧床时, 大堂副理采用“跟踪式”服务, 通过电话慰问或安排送餐等方式, 以实际行动来传递饭店对客人的关心。得体是指恰当合适。例如, 客人称赞饭店的服务周到时, 服务员应谦虚有度, 感谢客人的夸奖, 而不要过于拘谨。

2) 注意文化背景的差异。即使是同一个国家或民族, 也会由于历史、习俗等原因造成观念、称谓等方面的差异。例如大陆与台湾在称谓上就存在不同, 大陆所说的京剧、台湾称国剧; 大陆称服务员、台湾叫侍应生。前厅服务员在工作中如果注意了这种文化差异, 就会避免尴尬局面的产生, 使客人感觉像在家乡一样。例如, 北京人喜欢见面时说“您吃了吗?”表示关心和关系亲密, 是一种招呼礼; 而外埠人则对在任何时候打招呼都用这句话感到不舒服。这是地域文化在情感上的差异。

3) 注意委婉灵活。如在接待女宾时, 当无法判断其是否已婚时, 可对西方女子统称为“小姐”, 以显得礼貌得体。又如, 当临街客房的客人因噪声影响睡眠而向总台投诉时, 总台接待员首先应向客人致歉, 表示同情和关切, 同时建议客人办理换房手续, 这样可以缓解或消除客人对饭店的抱怨。

4) 适度幽默风趣。语言应变能力的提高要靠平日对生活的观察和文化修养的积累。幽默的外向是风趣, 而风趣的内涵是意味深长, 化紧张为轻松。同时运用幽默和风趣要注意身份和场合, 不能刻意追求。

(2) 客人购物心理常识

客人购买商品的过程是一个复杂、多变的心理活动过程。影响客人购买心理的因素是多方面的, 如年龄、职务、身份、社会地位以及交通、安全、卫生、环境等。因此, 前厅服务员要了解客人的消费心理, 更好地提供有针对性的服务, 使客人高兴而来, 满意而去。客人购物心理大致要经历三个基本阶段:

1) 对商品的认知阶段。客人对商品的感觉和知觉、记忆和思维构成对商品的认知过程。客人对商品属性及特色的认知, 一是根据视觉、听觉对商品外观的辨别来判断, 二是通过嗅

觉、味觉、触觉等感官对各种形式的商品进行区别；三是由于受到广告等宣传的刺激，产生对企业及其产品的印象。另外，自身喜好、偏爱、企业及产品形象都能够影响客人对商品的认知。

2) 对商品的情感阶段。情感是人对客观事物与自己需求之间关系程度的反应。它突出反映了购买者心理需要的多样化，主要有：时尚心理、习俗心理、崇美心理、选价心理、便利心理、好奇心理、争胜心理。

3) 对商品的意志阶段。为达到目的而克服困难、消除障碍的心理称为意志。客人在购买商品的过程中，有时产生购买行为的困难或障碍，往往是由于心理受外界干扰或影响，产生了消极情绪，使购买商品的进程发生阻滞，甚至产生放弃购买的念头。此时，需要坚定意志，克服障碍，才能完成购物。

以上三个阶段是相互联系的，前厅服务员要了解客人购物心理的变化，在预订服务中适当引导，促成交易。

二、婉拒预订

1. 学习目标

通过学习和培训，掌握婉拒预订的服务技巧，明确操作规范要求并熟悉相关知识。

2. 操作步骤

(1) 婉拒

- 1) 主动提出若干建议。
- 2) 征得客人同意，将其列入“等候名单”中。
- 3) 对客人表示感谢。

(2) 促销

1) 在饭店销售淡季，根据掌握的各种组合产品及其促销价格的权限，有针对性地介绍产品，尽可能满足客人的不同需求。

2) 在饭店销售旺季，尽管房源紧张也不能怠慢了老客户。因此，要充分与客人沟通，在婉拒的同时，主动介绍其他服务项目。

前厅服务员的热情、主动及巧妙的促销可以使客人对饭店留下良好的印象，并使客人有些沮丧的心情得到安抚。要牢记：在婉拒预订的过程中，始终存在着二次交易的机会。

3. 婉拒预订注意事项

- (1) 前厅服务员婉拒预订时，不能因未能满足客人的最初要求而终止服务。
- (2) 前厅服务员应始终态度诚恳，语气委婉，尤其在客人不予理解，甚至有过激语言时，更要耐心地进行必要、简洁的解释。
- (3) 向主管汇报，尽可能考虑采用补救措施。
- (4) 尽可能提前向客人寄发致歉函（见表 1—1）。
- (5) 慎重、妥善婉拒有不良记录的客人。
- (6) 将婉拒预订的情况记入客史档案。

本饭店对在下列日期内不能接受您的订房要求，深表歉意。

The×××HOTEL regrets that due to capacity bookings at this time, we are unable to accept reservations for _____ on _____

感谢您对本饭店的关照，希望以后能有机会为您服务。

We thank you for your interest, and do hope to have the opportunity of being of service at some future date.

顺致良好的祝愿。

Yours Sincerely

××饭店

××HOTEL

预订部

Reservation Dept.

第二节 记录、储存预订资料并检查、控制预订过程

一、预订资料的记录和储存

1. 学习目标

通过学习和培训，熟悉饭店预订系统运作的要求和特点，能够采用适当的方式储存预订资料，明确操作规范的要求，并了解相关知识。

2. 预订资料的记录方式及其特点

(1) 预订记录簿

- 1) 将受理过程中某客人的预订信函、传真等以及预订员填写的预订单、变更（取消）单、确认单、定金收据、客史档案卡等按一定的规范装订，并按日期顺序存入预订记录簿。
- 2) 摆放在预订资料柜中妥善保存，并定期整理。

(2) 预订卡

预订卡系统是早期欧美饭店进行预订、房况控制、排房、开房的典型手工操作系统。预订卡可根据散客、团队等客源分类，按不同色彩区分或使用专用省略字，分别代表所记录的各项内容，操作简便，直观性强。传统预订运作流程示意图如图 1—1 所示。

(3) 计算机预订系统

该系统是指以计算机技术为手段接受和处理预订信息，并对预订情况实施有效控制的系统。饭店预订控制系统历史发展示意图如图 1—2 所示。

3. 预订资料储存方式及其特点

(1) 按预订客人抵店日期顺序存放

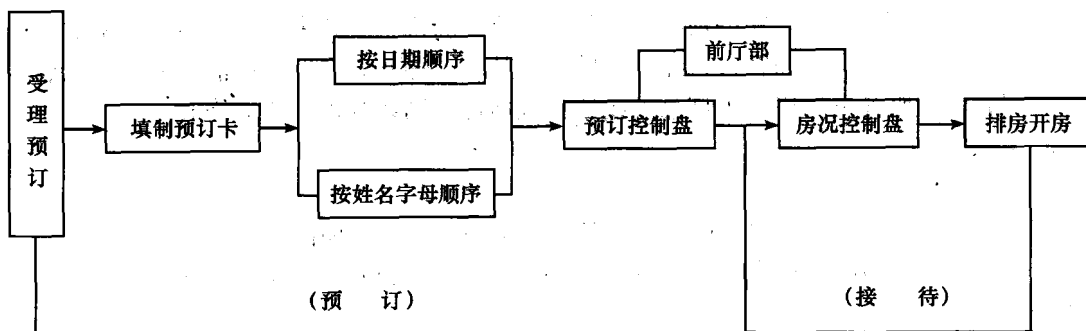


图 1—1 传统预订运作流程示意图

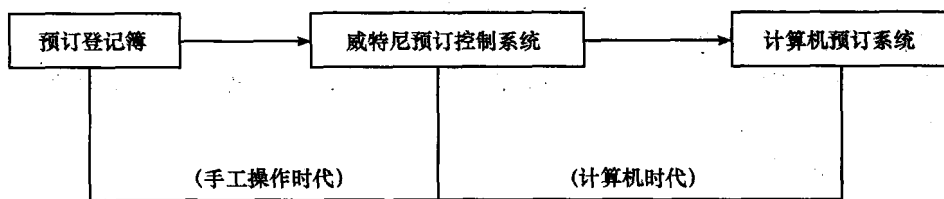


图 1—2 饭店预订控制系统历史发展示意图

这种方式可以使预订员和管理人员掌握某一时期或全年各个阶段的预订状况，并以此为依据，进行短期、中期及长期预订用房和抵店客人类型、人数等方面的统计分析。

(2) 按英文 A~Z 字母顺序存放

这种方式是将客人姓氏拼音首字母按英文字母顺序排列，这样可以很方便地查找某位客人的订房资料，为预订控制提供依据。

应该说，计算机预订控制系统就是在上述两种方式发展的基础上，予以综合，并借助电子技术、信息技术、网络技术等手段进行运作。

二、检查和控制预订过程

1. 学习目标

通过学习和培训，掌握检查、控制预订过程的方法，明确操作规范要求并了解相关知识。

2. 操作步骤

(1) 检查、纠正差错

为保证预订受理、记录、变更、确认、资料储存及预测过程顺畅无误，必须对预订全过程进行检查，发现差错及时纠正。否则，任何一个环节出现失误，都将影响对客人的接待服务。常见的差错有：将订房人误认为住宿人；将抵、离店日期写错；对影响预计出租率变化的数据掌握不准，如预订而未到的房数、临时取消预订的房数、提前和延期离店的房数等；对房型分类专业用语不理解，如连通房与相邻房的区别等等。总之，在操作过程中必须避免上述差错的发生，提高预订控制工作的质量。

(2) 及时处理“等候名单”

每天检查预订状况时，要特别注意“等候名单”的检查。如果“等候名单”中的客人抵店前有可租房，应立即通知客人，经确认后，将其从“等候名单”中取消，列入预抵店客人名单；同时前厅服务员对房情预订总表或计算机预订控制系统进行相应修改。

3. 相关知识

(1) 预订单的作用

预订单作为客人订房资料中的重要文件，具有以下四个方面的作用：

1) 提示作用。在预订员受理客人预订要求过程中，可以提示预订员应该向客人了解和说明的事项。

2) 检查作用。通过核对预订单的各项内容，可以掌握客人订房资料的记录和储存范围。

3) 统一规范。使所有预订按统一规范的模式进行操作。

4) 利于存档。形式简洁，利于对客史档案规范存档。

(2) 客史档案及其用途

1) 客史档案是饭店对曾在饭店消费的客人在个人资料、消费记录、信用状况和特殊需求等方面所做的历史记录。

2) 客史档案的用途

①向饭店有关接待服务部门提供客人全面、详尽的资料，可据此开展有针对性的服务，提高工作效率和服务质量。

②为营销部门收集资料，并据此进行有目的、有组织、有针对性的营销活动。

③以客史档案所记载和提供的资料为依据，建立良好的客我关系，适时推出符合市场需求的有特色的产品及服务，扩大客源市场，不断提高饭店的社会形象。

3) 客史档案的内容

①客人基本资料。主要包括姓名、性别、出生年月、国籍、民族、单位、职业、职务、通讯方式、住店原因、订房方式、接待单位、付款方式、证件种类及号码等。

②客人在店资料。主要包括历次抵、离店日期及时间、房型、房号、房价、信用状况、消费记录、特殊爱好、忌讳、表扬或投诉记录、不良行为、曾给予的优惠价和折扣价等。

(3) 折扣房价审批制度

饭店制订的房价折扣政策，一方面规定何种类型的客人在什么情况下可以享受何种折扣优惠；另一方面在价格的内部控制上，也具体规定了不同级别的服务人员及中、高层管理人员可以使用折扣价的权限与执行要求。房间优惠价、免费申请表见表1—2。

表 1—2

房间优惠价、免费申请表

客人姓名			
联系人及原因			
到店日期		离店日期	
房间类型			
优惠价	%	免费	备注
批准		申请	

1) 贵宾按接待规格划分为以下几种:

- ## 2) 贵宾接待要求

- ①按工作流程申请、预报。

表 1—3

贵宾接待规格审批单

客人姓名	到达日期	航班/时间
职务	离店日期	航班/时间
公务	房间类型	房间号码
国籍	贵宾规格 A ☐ B ☐ C ☐	
☐ 机场迎接		☐ 机场送行
☐ 果盘	☐ 小鲜花篮	☐ 大鲜花篮
☐ 香槟酒	☐ 中国茶	☐ 长城白葡萄酒
	☐ 红葡萄酒	☐ 茅台酒
☐ 行李牌		☐ 迎宾蛋糕

表 1—4

预抵店贵宾星报表

年 月 日

[illegible]

注：房间种类 T 双人间 D 大床间 S 套间

预订部制表人

表 1—5

派车通知单

No. 000 001

××饭店

日期 年 月 日

客人姓名:	车号:
车类:	
去向:	
起时:	返时:
千米:	等候:
预付金额:	
应收金额:	
宾客签名:	房号:
收银员:	接待员:

③抵店前的主要工作和任务

- a. 确认抵店日期、时间等。
- b. 确认迎接的形式、规格、地点、特殊要求等。
- c. 确认房间并按职责及程序分别检查房间设施、卫生及物品配备等。
- d. 选择适当的礼品。
- e. 根据需要,由高级管理人员提前召开相关部门的汇报会或业务协调会,确保接待有条不紊。

第三节 客人抵店前的准备和报表制作

一、客人抵店前的准备

1. 学习目标

通过学习和培训,掌握客人抵店前准备工作的内容和有关工作技能,明确操作规范的要求,并熟悉相关知识。

2. 操作步骤

(1) 预报客情

按规定的预报、预测周期及进程,依据预订资料统计和对开房率的预测,由预订部将贵宾、团队/会议、散客等各种类型客人的预报表、接待计划等,按规定的及时送达或通知。客房预订预测表见表 1—6,客情预报表见表 1—7。

表 1—6

客房预订预测表

预报周期：从____月____日至____月____日

填表日期____月____日

日期	星期	预抵 散客 房数	预抵 团队 房数	预离 散客 房数	预离 团队 房数	散客 住店 房数	团队 住店 房数	饭店 用房数	维修 房数	已订 房间数	预计平 均房价 (元)	预计出 租房间 数	预计 出租率 %	预计空 房间数
合计：														

制表人_____

表 1—7

客情预报表

预报周期：从____月____日至____月____日

填表日期____月____日

日期	星期	抵店 客人数	离店 客人数	住店 客人数	空房数	维修房数	出租率%	总人数
合 计								

送：总经理 ☐餐饮部 ☐人事部 ☐礼宾 ☐

本期平均出租率_____

副总经理 ☐客房部 ☐工程部 ☐问讯 ☐销售部 ☐财务部 ☐预订部 ☐接待 ☐

制表人_____

安全部 ☐

(2) 预分排房

按预订要求、接待标准，提前为已办理预订的客人分配房间、确定房号，并将有关变更或补充的通知传达至相关部门。

(3) 实施计划

在客人抵店前一天，将已经批准的各项接待计划书及有关通知单予以送达。

3. 预分排房注意事项

(1) 注意对散客、团队客人住房区域的划分，减少相互干扰。

(2) 掌握对维修房的分期、分批、分区域的工程检修及维护计划，以免影响客人休息。

(3) 出租高峰出现房源紧张时，加强与客房部的协调沟通。

二、报表制作

1. 学习目标

通过学习和培训,掌握正确填写预订管理的各类报表的工作技能,明确操作规范的要求,并了解相关知识。

2. 操作步骤

(1) 明确报表用途

预订处所制作的各类报表,除了由预订人员和前厅管理人员使用以外,还要依工作流程要求向其他部门提供,并送达上级主管领导查阅。

(2) 填写报表

在采用计算机系统管理的饭店,报表的统计分析全部由计算机自动处理,相关数据和结果可通过联网打印机随时打印。但是,有些报表要由预订员手工记录并输入计算机,在下达相关部门之前,预订员还要将报表与原始记录的每张预订单进行核对,由前厅部经理审阅并批准,再打印并送达上级主管和相关部门。

3. 相关知识

(1) 报表填写要求

- 1) 看清原始记录,如实填写。
- 2) 如发现内容不详或字迹模糊,应设法查清。
- 3) 填写内容字迹清晰、数据准确。
- 4) 报主管或经理审阅,批准后再行打印。
- 5) 除本部门存档外,其余按工作流程及时分发和送达,重要的报表应由收存部门负责人签收。

(2) 相关统计计算公式

$$\text{当日出租客房数} = \frac{\text{前一天}}{\text{实际用房数}} + \frac{\text{次日抵店}}{\text{用房数}} - \frac{\text{次日离店}}{\text{房数}}$$

$$\text{团队用房率} = \frac{\text{团队用房数}}{\text{可出租客房总数}} \times 100\%$$

$$\text{客房出租率} = \frac{\text{出租客房数}}{\text{可出租客房总数}} \times 100\%$$