



高 职 高 专 酒 店 管 理 专 业 工 学 结 合 规 划 教 材

前厅运行与管理

江 浩 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



高 职 高 专 酒 店 管 理 专 业 工 学 结 合 规 划 教 材

前厅运行与管理

江苏工业学院图书馆
藏书章



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅运行与管理/江浩著. —杭州: 浙江大学出版社,
2009. 9

(高职高专酒店管理专业工学结合规划教材)

ISBN 978-7-308-06972-4

I. 前… II. 江… III. ①饭店—商业服务—高等学校:
技术学校—教材 ②饭店—商业管理—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(2009)第 149926 号

前厅运行与管理

江 浩 著

策划组稿 孙秀丽 樊晓燕

责任编辑 孙秀丽(sunly 428@163. com)

封面设计 卢 涛

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州大漠照排印刷有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 10.5

字 数 203 千

版 印 次 2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-06972-4

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88925591



内 容 简 介

本书通过尽可能少的理论和文字、尽可能多的案例和图片,结合学习者的需要推导出需要掌握的知识点,阐述了目前酒店前厅各岗位工作在做的内容和需要注意的事项。包括对前厅的概述,酒店产品,房型、房价、房态,预订,前台(含入住、销售、退房、外币兑换、问询与出留言),行李服务,总机,商务中心,投诉处理,前厅管理共十四个方面。试图通过这样的方式使不熟悉酒店实际工作的高职学生和有志于从事酒店前厅工作的人知道前厅要做什么,具体怎么做,学会操作且明白为什么要这样做,从而为实习、就业打下坚实的基础,获得更广阔的发展空间。

本书是根据“项目导向、任务驱动”的能力本位的教学改革需要进行编写的,适合用作高职高专酒店管理专业及旅游管理类专业前厅课程的教学用书。



作者简介

江浩,1971年8月28日生,硕士,讲师。现主要从事前厅运行与管理、酒店英语、酒店管理、旅游企业经营、导游英语、综合实训和毕业生实习等领域的教学实践、管理与就业咨询工作,为2005年、2008年浙江省饭店业大赛前厅服务组裁判。主持完成2007年浙江省社会科学联合会研究课题一项,校级课题多项,参与主持省级课题多项。著有《前厅服务技巧与训练》等,在国内二级核心期刊上发表过多篇文章。

PREFACE

前 言

离开酒店进入高职院校教前厅这门课已有八年了。一直以来想写本实用的教材,把前厅员工每天具体在做的、酒店每天在发生的以及想让学生学到的知识,即工学结合的东西都体现出来。也希望写的这本教材能简单易懂,理论的叙述或文字不要太多却很实用,尽可能多地用案例和图片吸引学生去学习,去思考这样做为什么不合适、应该怎么做,从而掌握每个应该掌握的知识点,扩展视野和知识面,避免学过就忘,扭转“学是为了应付考试、教学不如实习一两个月收获多”的现状。

在实际工作中,对前厅员工英语口语的要求较高,本书除专业术语使用英语并加以注明外,在预订、问询、总机、投诉处理等模块中的部分内容也采用了中英文表达的方式,希望可以帮助学生或是从事前厅工作的人看懂报表,更专业地学习前厅及酒店的管理知识。

教学也好,写这本书也好,希望学生在学习过程中能掌握以下三个方面:

第一,掌握目前前厅各岗位在做的各项工作内容。知道做什么,怎么做,会操作,为实习、就业做好准备。

第二,不仅知其然,还要知其所以然。学会思考、分析,知道为什么要这样操作。

第三,经常思考能否有另外的办法可以做得更好更方便。希望通过本课程的学习,即使做服务员也能比别人做得更好、更专业、更有想法,从而为做一名称职的基层管理者或中层管理者,或更好地就业、创业做准备。

通过学习,使酒店管理专业的学生及正在从事前厅工作的同仁能具备创新产品、定价、销售、管理等的能力和职业意识,能对前厅工作有更专业的了解,这是作者写这本书最期待的。

在教学安排上,建议可以这样:根据课时(32~64课时),要让学生从教学中学到该学的,并且会做,如懂得前厅工作具体做什么并会操作,或是启发学生去思考为什么要这样做,或是朝增强管理能力方面引导学生等,也可以以学生可能的实习、就业情况来决定上哪些内容,怎么上。每次课(2课时)要讲清楚或解决一至几个问题。可以先给出上课要解决的问题,请学生通过去酒店调研、看专业杂志、上网或阅读教材找出答案,教师进行点评指导;也可以是先给出知识点,再通过能力训练或相关作业引导学生运用,或通过模拟训练后进行总结。总之,内容、重点可以有取舍,关键在于要讲清楚若干个问题,引导学生有兴趣去学去用,学了能知其道理,清楚自己应该做什么,怎样才能做好。

本书适用于高职高专酒店管理及旅游管理类专业前厅课程的教学和实践,也适用于酒店管理专业函授、夜大学生的理论教学和酒店前厅在职人员的学习和培训。

最后,感谢学院领导和曹燕南、范青云、张诚、张雅、裘洁、张海燕、郭焱、石宵鸿、徐超、陈茹慨、孟寅、李嘉勇、余碧渊等众多学生及出版社孙秀丽老师给予的支持和机会,衷心地感谢他们!

由于学识和阅历有限,书中不足之处在所难免,请读者予以批评指正。

江 浩

2009年7月

CONTENTS 目 录

模块一 前厅部概述	1
项目一 前厅部组织机构 / 1	
一 了解星级酒店的前厅部组成 / 1	
二 初步认识前厅岗位 / 2	
项目二 前厅部的目标、地位和任务 / 4	
一 前厅部的目标与地位 / 4	
二 前厅部的任务 / 5	
模块二 酒店产品	7
项目一 酒店产品的定义 / 7	
项目二 酒店主要产品介绍 / 10	
项目三 前厅员工熟悉酒店产品的重要性 / 14	
项目四 酒店未来产品 / 14	
模块三 房型、房价和房态	19
项目一 房型 / 19	
一 客房常用房型 / 19	
二 客房内容 / 21	
项目二 房价 / 23	
一 常用房价 / 23	
二 房价为什么是这个价 / 30	
三 客房营业报表计算 / 32	
项目三 房态 / 34	

- 一 有哪些房态 / 34
- 二 房态准确是做好前厅工作与服务的前提和保障 / 35

模块四 预 订 38

项目一 预订就是销售 / 40

- 一 为什么要预订 / 40
- 二 了解预订的重要性 / 41
- 三 了解谁在做预订 / 41
- 四 常用的预订方式 / 42
- 五 预订的种类 / 42

项目二 做预订 / 44

- 一 怎样才是一个成功的预订 / 44
- 二 电话预订的程序 / 46
- 三 客人预订时的要求以及需要注意的事项 / 46

项目三 网络预订 / 49

- 一 网络预订的意义 / 49
- 二 网络预订的方法及流程 / 50
- 三 酒店如何开拓网络预订业务 / 55

模块五 入 住 56

项目一 入住知识点介绍 / 56

- 一 掌握有效证件 / 56
- 二 了解签证及团签 / 59
- 三 入住登记的必要性和重要性 / 61
- 四 有效证件的登记内容——以护照为例 / 61
- 五 入住登记表和团队接待单 / 62
- 六 押金 / 66

项目二 入住登记程序及理解 / 70

- 一 散客入住登记程序 / 70
- 二 团队入住登记程序 / 71

模块六 销 售 74

项目一 学会做销售 / 74

项目二 前厅部销售工作的内容和含义 / 75

一 前厅部销售的包含内容 / 75

二 前厅部销售存在的几个问题 / 75

项目三 销售要注意的问题 / 76

一 房价是决定客人预订或入住的核心要素 / 76

二 销售成功的其他要素 / 76

项目四 客房销售技巧 / 78

模块七 退房结账 81

项目一 退房结账的方式 / 81

一 现金支出 / 81

二 信用卡及其安全 / 83

三 转账支票 / 88

四 挂账 / 89

项目二 退房结账程序及理解 / 91

一 散客退房结账程序 / 91

二 团队退房结账程序 / 92

模块八 外币兑换 93

项目一 星级酒店为什么要提供外币兑换服务 / 94

项目二 常用外币介绍 / 94

项目三 外币兑换计算 / 97

一 买入价、现钞价和卖出价 / 97

二 旅行支票 / 97

项目四 外币兑换程序 / 100

一 现钞兑换程序 / 100

二 旅行支票兑换程序 / 100

项目五 外币兑换注意事项 / 101

模块九 问询与出留言 103

项目一 问询 / 103

一 了解酒店内外详细情况 / 103

二 了解客人问询内容 / 104

项目二 出留言 / 106

一 出留言的目的 / 106

二 怎样写留言 / 107

模块十 礼宾部(行李房) 110

项目一 礼宾部(行李房)的主要工作内容及注意事项 / 111

项目二 行李服务 / 114

一 散客行李进、出程序 / 114

二 团队行李进、出程序 / 115

三 行李寄存和领取程序 / 116

四 行李服务中应注意的事项 / 119

五 行李服务中经常遇到的几个问题 / 119

项目三 如何做好行李服务 / 120

一 正确看待行李工作,做一个受人尊敬、有能力的行李员 / 121

二 好的行李服务是什么 / 121

模块十一 总机 123

项目一 总机工作内容 / 123

一 总机房的主要设备设施 / 123

二 总机话务员的主要工作内容 / 124

三 总机工作中的注意事项 / 126

项目二 叫醒 / 127

一 对客人要求叫醒服务的回复或确认 / 127

二 做叫醒 / 127

三 叫醒服务中的注意事项 / 128

项目三 客房保密和免骚扰服务 / 128

一	客房保密服务	/ 128
二	免骚扰服务	/ 129
项目四	总机的发展趋势——首问责任制的服务中心	/ 129
模块十二	商务中心	131
项目一	商务中心的主要工作内容	/ 131
项目二	订票注意事项	/ 136
项目三	对商务中心员工的培训和考核	/ 137
一	商务中心员工培训内容	/ 137
二	对商务中心员工的考核	/ 139
模块十三	投诉处理	141
项目一	处理好客人投诉的重要性	/ 141
项目二	客人投诉心理分析	/ 143
一	客人投诉的必然性和合理性	/ 143
二	客人投诉的心理分析	/ 144
项目三	投诉处理原则、程序及其注意事项	/ 144
一	投诉处理原则	/ 144
二	投诉处理程序	/ 145
三	投诉处理时要注意的事项	/ 145
模块十四	前厅管理	151
项目一	前厅管理的内容	/ 151
项目二	抓住前厅管理的核心	/ 152
参考文献		154

模块一 前厅部概述



学习目标

【知识目标】

1. 了解前厅部的一般组织机构
2. 对前厅部的工作时间和各岗位有基本的认识
3. 掌握前厅部的目标与任务

项目一 前厅部组织机构

一 了解星级酒店的前厅部组成

如图 1-1 所示,星级酒店的前厅部一般由前台(也叫总台)、总机、行李房或礼宾部、商务中心、预订部、宾客关系经理(也叫大堂副理)等组成。在外方管理的酒店中,前台员工往

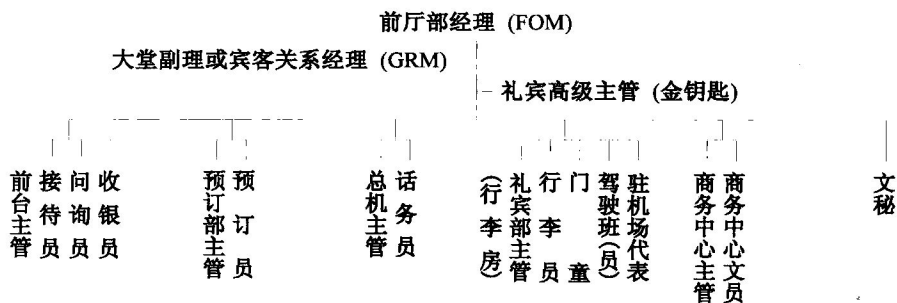


图 1-1 前厅部的一般组织机构图

往是一人多能的,她既是接待员,也是收银员和问询员。而在一些国有酒店,接待员和收银员往往是分开的:接待员负责客人的登记接待,属前厅部管辖;收银员负责收款、结账、结款和外币兑换等事宜,属财务部管辖。目前,越来越多的酒店现在把预订部归属在销售部下管理。在有些酒店,宾客关系经理(guest relation manager)是直接归总经理办公室管辖的。在一些高星级酒店或者离机场、车站较远,交通不方便的度假村或酒店,为了有更多的客源,方便客人及提供更好的服务,还专门设置了驻机场代表一职。

随着科技的发展和客人需求的变化,前厅部组织机构和岗位设置亦会随之调整 and 变化。

二 初步认识前厅岗位

一、工作班次安排

在前厅工作,除了经理、文秘、预订员是常日班外,其他岗位都安排有 2~3 个班次:早班、中班和晚班(也叫夜班)。工作时间为八个半小时,其中半个小时为吃饭时间。具体时间安排可参照如下:

早班:6:30a. m. —3:00p. m.

中班:2:30p. m. —11:00p. m.

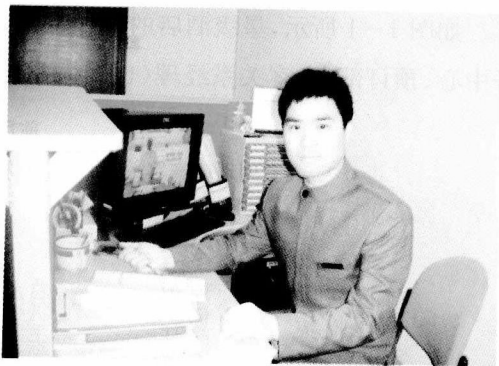
晚班:10:30p. m. —7:00a. m.

二、前厅主要岗位基本介绍

一般来说,前厅部的主要岗位有以下几类:

◎ 预订员

主要工作是接受预订和咨询,接待客人办理预订手续。在接受预订(电话、网络)、面对面接待客人时属于一线员工,除此之外都属于后台(二线)服务。从上班时间、工作强度、可学东西方面来看,这是前厅最好的岗位。除了忙时需要加班外,一般为常日班。预订员要会处理电脑预订数据,做分析报表,给出判断和建议,因此该岗位比较有技术含量,需要具备销售技巧和经验。



学生在预订部实习

· 文秘

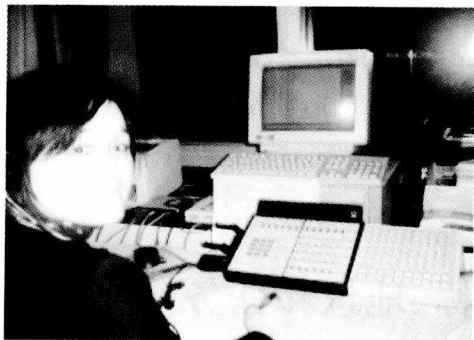
前厅部门一般配备一个文秘,主要是为前厅经理和整个前厅工作内容服务。主要工作是起草文件,做总结,整理、保存文档,接听电话,接待来访,做好前厅部的后勤工作,以及与员工、酒店其他部门的沟通、联络。此岗位属于后台服务,与预订员一样是常日班,周末与节假日正常休息。平时后台预订电话忙时也需要帮助接受预订或咨询。

· 商务中心员工

属于一线员工。有早班和中班两班,没有夜班。该岗位需要较强的人际沟通能力和独立处理事务的能力,口语流利,会办公设备操作与维护,为客人提供复印、打印、订票、网络、信息服务等商务便利。



学生在商务中心实习



学生在总机实习

· 总机员工

属于一线员工。总机房是个闲人莫入的地方。除了要上夜班外,工作内容相对固定。工作在一个封闭的小房间内,与线路设备相处。主要工作是负责酒店内外电话的转接,回答客人的电话询问,提供电话找人、留言、叫醒等服务。

· 前台员工

属于酒店最前沿的岗位,是与客人打交道最多的岗位,也是最锻炼人的岗位。做前台可以学到较多东西,需要上夜班。在一人多能的前台,忙时需要同时做很多事:既要接听各路电话、做入住登记、跟客人打招呼、接待客人,又要做退房、外币兑换、回答咨询、处理投诉、联系其他部门等。



学生在前台实习

◎ 行李房员工

目前,可供男孩子选择的前厅工作岗位除了前台外,主要就是在行李房工作,做行李员或门童。当然也有女孩子在此部门做女门童的。行李房的工作主要就是为客人提供及时到位的行李服务,需要多跑腿。这个岗位在提供 24 小时服务的五星级酒店里是要上夜班的。

◎ 前厅主管

除普通岗位的工作都会做外,还负责排班,申领各项消耗品,参加前厅早会,传达酒店上层的指示,反映工作情况,协助前厅经理做好重要宾客及团体会议接待的安排和准备工作。同时,还要培训员工,解决疑难问题,保证每班次的前厅工作正常运转以及工作环境的整洁、有序,做好前厅的消防、安全工作,等等。

◎ 大堂副理或宾客关系经理

主要职责是维护大堂的正常秩序,代表酒店迎送和做好重要宾客及团体客人住店期间的接待工作;征询住店客人的意见,处理客人投诉,帮助客人解决各类问题;巡查酒店内外,保证各项功能运行正常;做好前厅经理或总经理交付的其他工作,等等。

一般来说,在前厅工作的夜班一般工作强度不大,工作做完后或者没客人时可以打个盹,只是人体的生物钟需要调整后重新适应。



学生在行李房实习

项目二 前厅部的目标、地位和任务

一 前厅部的目标与地位

前厅部的目标是接待、服务好走进酒店的每位客人,尽最大可能销售客房及酒店其他产品,给客人留下美好的印象,从而建立、维护与客人的感情,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。

前厅在现代酒店中占有举足轻重的地位,它直接影响整个酒店的经营成效和对外形象,在酒店中地位重要。酒店的每一位客人,从抵店前的预订,到接机、入住、离店,都需要前厅提供服务,前厅是客人与酒店联系的纽带。此外,前厅还是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽,无论什么档次或规模的酒店,前厅总是向客人提供服务的中心。

二 前厅部的任务

具体地讲,前厅部有以下五项主要任务。

一、及时回笼资金,是酒店的资金来源

在一人多能的前台,前厅部的首要任务是及时回笼资金。客人入住酒店时首先需要预付押金,随后他可在酒店各营业场所签单挂账,待退房离店时一并结清。因此酒店的营业收入除了非住店客人直接现付外,均是由酒店的前台员工负责及时收进再上交到酒店财务部门的。前厅经理的首要任务就是要确保每天入住客人押金的收入和每天退房客人的结清账款及挂账款的及时回笼。

二、是酒店的信息来源

由于前厅各岗位是与客人打交道最多的岗位,客人在预订、入住登记、接待、问询、结账时都留下了一些基本信息、消费情况及爱好,因此酒店可以据此:

1. 了解客人需要,建立客史档案,为客人提供更具针对性的服务。
2. 获得管理层所需要的各种数据,帮助管理层决策。比如客人主要来自哪些地区,酒店的主要客人是哪些客人,哪类客人对酒店贡献最大,客人大多喜欢什么样的房型和价格,等等。
3. 传递信息,指挥、协调、配合酒店各一线部门共同完成对客接待任务。

由于客人的需要大多向总机、前台、商务中心或者行李房反馈,因此前厅员工需要将客人的这些反馈信息及时传递到酒店各相关部门,以利于酒店对客户服务工作的顺利展开和衔接,共同做好对客服务。

三、销售客房及酒店其他产品

这里指的销售主要是针对已走进酒店的步入客(walk in)和有意来酒店住宿的咨询客人(包括来电咨询或通过网络咨询)而言的。应该看到,前厅的预订、总机、前台以及行李房的员工还肩负销售客房及酒店其他产品的重要任务。如销售月饼,向住店客人销售酒店各餐厅美食以及各种娱乐、康乐产品等等。

四、建立、维护与客人的感情,倾听客人的感受,及时解决可能发生的各类投诉

除了大堂经理处理投诉外,前厅员工在给客人提供服务或者问候、与客人聊天沟通时,经常可以听到客人对酒店某处小小的不满或牢骚。这些不满或要求通过及时反映可得以更正或解决,从而避免客人对酒店的不满升级和随之而来的对酒店的投诉。

五、是酒店的形象和门面

无论是从客人预订酒店产品开始,还是从接机开始,最先有幸为客人提供服务的就是