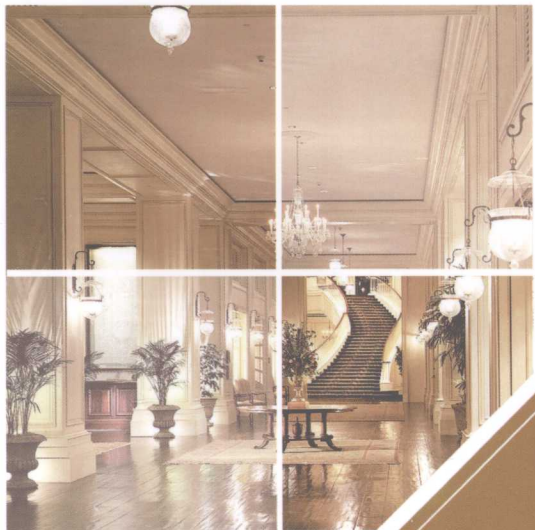


中等职业教育规划教材

前厅 服务

◎ 主编 潘素华 杨春梅



中等职业教育规划教材

前厅服务

主 编 潘素华 杨春梅

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务 / 潘素华, 杨春梅主编
北京: 中国人民大学出版社, 2009
中等职业教育规划教材
ISBN 978-7-300-10619-9

- I. 前…
- II. ①潘…②杨…
- III. 饭店-商业服务-专业学校-教材
- IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 064819 号

中等职业教育规划教材

前厅服务

主 编 潘素华 杨春梅

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东君印刷有限公司		
规 格	185mm×260mm 16 开本	版 次	2009 年 8 月第 1 版
印 张	16	印 次	2009 年 8 月第 1 次印刷
字 数	299 000	定 价	25.00 元

前 言

21 世纪初期，我国的旅游中等职业教育在面临着巨大发展机遇的同时，也迎来了改革的浪潮。近日，教育部下发了《关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》（以下简称《意见》），对进一步深化中等职业教育教学改革提出了包括“改革人才培养模式，大力推行工学结合、校企合作、顶岗实习”在内的八点要求。其中，在课程与教材建设方面《意见》指出，“课程内容要紧密切联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，积极开发实训课程与实际操作指导教材。”

本教材依据教育部下发的《关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》中的相关意见和要求，在内容、形式、课程设计等方面突出教学过程与实际工作岗位的紧密结合。在内容的选择上，突出饭店前厅主要的服务流程和服务方法，理论知识体现课程内容与实际工作内容的结合，并注意部分内容与国家劳动部国家技能考试标准相结合；任务训练以岗位实际工作任务为主要内容。在课程设计上，注意现代化教学手段与教学内容的结合。

本书由潘素华、杨春梅任主编。参加编写的人员有：吉林省经济管理干部学院潘素华（第一章、第四章）、长春大学旅游学院孙国霞（第二章）、长春职业技术学院杨春梅（第三章）、长春大学旅游学院曹晶（第五章）、长春大学旅游学院李国茹（第六章）、长春师范学院魏凤云（第七章）；吉林华侨外国语学院李俊（第八章、第九章）。全书由李国茹、杨春梅统稿。

本书在编写过程中，参阅了大量的书籍和相关材料，在此对相关的作者表示感谢。

由于编写时间仓促，编写者的学术水平有限，对书中的疏漏之处，恳请专家和读者不吝赐教，以便今后不断修正，使之日臻完善。

编 者

2009 年 6 月

目 录

第一章 前厅部认识	1
基本理论知识	1
任务训练	19
知识链接	23
经典案例	24
情景训练	25
第二章 客房预订	27
基本理论知识	27
任务训练	51
知识链接	58
经典案例	59
情景训练	61
第三章 礼宾服务	63
基本理论知识	63
任务训练	84
经典案例	89
情景训练	90
第四章 前厅接待服务	92
基本理论知识	92
任务训练	107
知识链接	115
经典案例	116
情景训练	117
第五章 问讯业务	120
基本理论知识	120
任务训练	134

知识链接	139
经典案例	141
情景训练	143
第六章 总机与商务中心服务	147
基本理论知识	147
任务训练	154
知识链接	157
经典案例	160
情景训练	161
第七章 结账服务	163
基本理论知识	163
任务训练	177
知识链接	181
经典案例	186
情景训练	187
第八章 前厅部的沟通与协调	189
基本理论知识	189
任务训练	209
知识链接	212
经典案例	213
模拟训练	215
第九章 前厅服务质量控制与员工管理	216
基本理论知识	216
任务训练	243
知识链接	246
经典案例	247
模拟训练	248
参考书目	250

第一章 前厅部认识

学习目标:

1. 掌握前厅部的地位与任务
2. 掌握前厅部组织机构与管理岗位职责
3. 了解大厅布局及环境美化的要求
4. 熟悉前厅部人员的素质要求

训练重点及难点:

1. 掌握前厅部的地位与任务
2. 掌握前厅部各岗位职能

教学方法介绍:

1. 讲授法
2. 在实验室认识前厅部主要设备
3. 参观两家不同风格的饭店前厅部
4. 翻阅搜集的各类饭店宣传册
5. 多媒体
6. 案例分析

基本理论知识

前厅部是饭店对外的营业“窗口”，是联系宾客的“桥梁与纽带”，是客人与饭店接触的主要场所，也是留给客人第一印象和最后印象的所在地。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。前厅部同时还是饭店的“大脑”和“神经中枢”，是现代饭店的关键部门，其运转的好坏，直接影响整个饭店的服务质量、管理水平、经营效果和市场形象。

一、前厅部在饭店中的地位和作用

前厅部也称大堂部、前台部，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。

前厅部是饭店的重要组成部分，在饭店经营管理中具有非常重要的地位和作用。

（一）前厅部是饭店形象的代表

前厅部是饭店对外的营业窗口，有经验的客人通过饭店前厅的服务与管理就能判断这家饭店的服务质量、管理水平和档次的高低。前厅服务的好坏不仅取决于大堂的各项硬件设施，更取决于前厅部员工的精神面貌、礼貌礼节、服务态度、服务技巧、工作效率等方面，其管理和服务水平直接影响饭店声誉。

（二）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，所提供的服务贯穿于客人抵店、住店和离店的全过程，是饭店对客服务的起点和终点，是客人及社会公众对饭店形成深刻的第一印象和最后印象的所在地。从心理学上讲，第一印象和最后印象都是很重要的，客人往往带着第一印象来评价饭店为其提供的服务，而最后印象的好坏直接影响客人对饭店的整体评价。

（三）前厅部是饭店的信息集散地

前厅部犹如饭店的“神经中枢”，在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营。

前厅部不但要向客人提供及时、准确的各类信息，同时还要把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、娱乐、财务等相关部门，协调各部门的工作，使各部门能够有计划地完成各自的服务接待任务。从前厅部发出的每一条信息、每一项指令，都将直接影响饭店对客人的服务质量。

（四）前厅部是饭店建立良好宾客关系的重要环节

前厅部在对客服务过程中，始终与客人保持密切联系。客人遇到疑难问题或疑惑之处时，通常都会找前厅部员工联系解决，客人如果对饭店不满也会到前厅投诉。另外，前厅部可以根据掌握的住宿客人的相关资料和信息，协调相关部门为客人提供个性化、针对性的服务，提高宾客的满意度，建立良好的宾客关系，提高饭店的经济效益和美誉度。



（五）前厅部是饭店创造经济收入的重要部门

饭店的主要经济来源是客房和餐饮，据统计，目前国际上饭店的客房收入一般占饭店营业总收入的50%左右，而前厅部的主要任务之一就是销售客房产品。同时，前厅还可以通过商务、电信、票务等服务取得经济收入。另外，前厅部还担负着推销、宣传、介绍饭店其他产品的职责。因此，前厅部的有效运转，可以使客人最大限度在饭店内消费，增加饭店经济效益。

（六）前厅部是饭店管理机构的参谋和助手

前厅部每天都能收集大量关于市场变化、客人需求、产品销售、营业收入等方面的信息。前厅部将这些信息进行及时整理和分析后向饭店决策管理部门汇报，作为制定和调整饭店计划及经营策略的重要参考依据，从而发挥饭店管理的参谋和助手的作用，为饭店决策提供了科学的依据。

二、前厅部的工作任务

前厅部的基本工作任务是最大限度地推销客房及其他饭店产品，协调饭店各部门向客人提供优质满意的服务，使饭店获得理想的经济收益和社会效益。前厅部的工作任务主要包括以下几项内容。

（一）销售客房

客房是饭店的主要产品，客房收入是饭店收入的主要来源，前厅部的首要任务就是销售客房。客房作为商品，其显著的特点就是不可储存性，因此，前厅员工必须尽力推销客房产品，提高客房出租率和平均房价，实现客房的价值，增加客房收入，提高饭店经济效益。

（二）提供信息

前厅部是与客人接触最多的部门，作为饭店的信息中心，应随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的店内外信息，如饭店服务项目、营业时间、服务价格、近期举办的各项活动、饭店所在地等信息。同时，前厅部作为饭店的神经中枢，还要及时准确地收集饭店经营的外部市场信息和内部管理信息，分析处理后传递给饭店管理机构和其他相关部门，作为饭店经营决策的参考依据。

（三）协调对客服务

现代饭店是个有机整体，对客服务需要各个部门之间的协调合作，任何一个部门或环节出现差错，都会影响饭店服务质量。前厅部承担着调度饭店业务和对客服务的协调工作。前厅部应当及时将获得的客人需求和投诉的信息传递给有关部门，充分发挥协调作用，为客人提供满意的服务。



(四) 提供前厅系列服务

前厅部除了销售客房外,还担负着直接为客人提供系列服务的大量工作,服务范围涉及机场和车站接送服务、行李服务、问询服务、邮件服务、电信服务、商务中心服务、贵重物品报关服务、委托代办服务等,其服务质量的好坏,直接影响客人对饭店服务的满意程度。

(五) 显示、掌握客房状况

客房状况是指客房的使用情况。前厅部在任何时候都要能够正确地显示客房状况,为销售客房提供准确的信息,避免工作被动。

(六) 建立、管理客账

为方便宾客消费,前厅部在客人支付预付款或办理入住手续时为客人建立客账,客人凭借信用证明(如房卡等)可以在饭店内各营业点签单消费,消费项目和金额记入客账,当客人办理离店结账时统一结算,从而提高饭店服务效率和宾客满意度。

(七) 建立客史档案,整理和保存业务资料

前厅部一般都要为住店客人建立资料档案,记录客人在饭店逗留期间的主要情况和有关信息,掌握客人动态。档案的建立,一方面可以为客人提供周到、细致、有针对性的服务,另一方面也可以为饭店研究、分析客源市场、调整经营策略提供重要的依据,提高饭店的管理水平。同时,前厅部还应随时整理、记录、统计、分析、保存各项业务资料,为饭店的经营管理提供依据。

三、前厅部主要业务特点

(一) 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。前厅部服务的好坏对客人在整个住店过程中对饭店的印象起着至关重要的作用,前厅部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,前厅部还是饭店少数几个24小时运转的部门之一。从时间上看,前厅部的管理工作存在一定的难度,这就要求要有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

(二) 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。

（三）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客人信息，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。

（四）政策性强，服务要求高，关系全局

涉外饭店除了在本身经营、管理方面需要有许多政策、制度外，还必须执行国家有关法律法规及涉外条例，因为前厅部是窗口型的行业，因此它便成为具体执行这些政策的部门，其工作有着很强的政策性。

四、前厅部的组织机构及其岗位职责

（一）前厅部组织机构设置的原则

1. 设置合理

前厅部组织机构的设置、岗位职责的划分、人员的配备等应结合饭店自身的特点，如饭店的性质、规模、等级、经营管理方式等来确定。例如，规模小的饭店前台接待员可以同时承担接待和问询两个工作岗位的职责，员工可以身兼数职；前厅部还可以并入客务部，不再单独设置。

2. 精简高效

前厅部在设置机构时，应遵循“因事设岗”的组织编制原则，既防止机构臃肿、人浮于事的现象，又要避免出现职能空缺的问题。同时，还要处理好分工与合作的关系，做到机构设置科学、合理，工作效率高。

3. 分工明确，统一指挥

前厅部各岗位、各员工的职责、权利和任务及上下级隶属关系要明确和具体，保证内部信息沟通渠道畅通，权责分明。既能做到统一指挥，又能充分发挥员工工作的积极性、主动性和创造性，从而提高工作效率。

4. 便于协作

前厅部组织机构的设置不仅要便于前厅各岗位、各环节之间的沟通协作，同时还要利于与其他相关部门的业务协调与合作，真正发挥饭店“神经中枢”的作用。

5. 责权一致

责任是权力的基础，权力是责任的保证。前厅部应明确每个岗位的责任，

同时赋予员工相应的权利，使员工能够在自己的权责范围内顺利完成任务。权责不清将使工作发生重复或遗漏和推诿扯皮现象，容易使员工产生挫折感。

(二) 前厅部组织机构模式

前厅部组织机构的具体设置应根据饭店的具体情况而定，目前，我国饭店常见的模式有三种。

(1) 饭店设客房事务部或称房务部，一般下设前厅、客房、洗衣和公共卫生4个部门，前厅部系统管理客人预订、接待、住店过程中的一切业务，内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员4个层次。这种模式一般为大型饭店所采用。大型饭店前厅部组织机构图如图1—1所示。

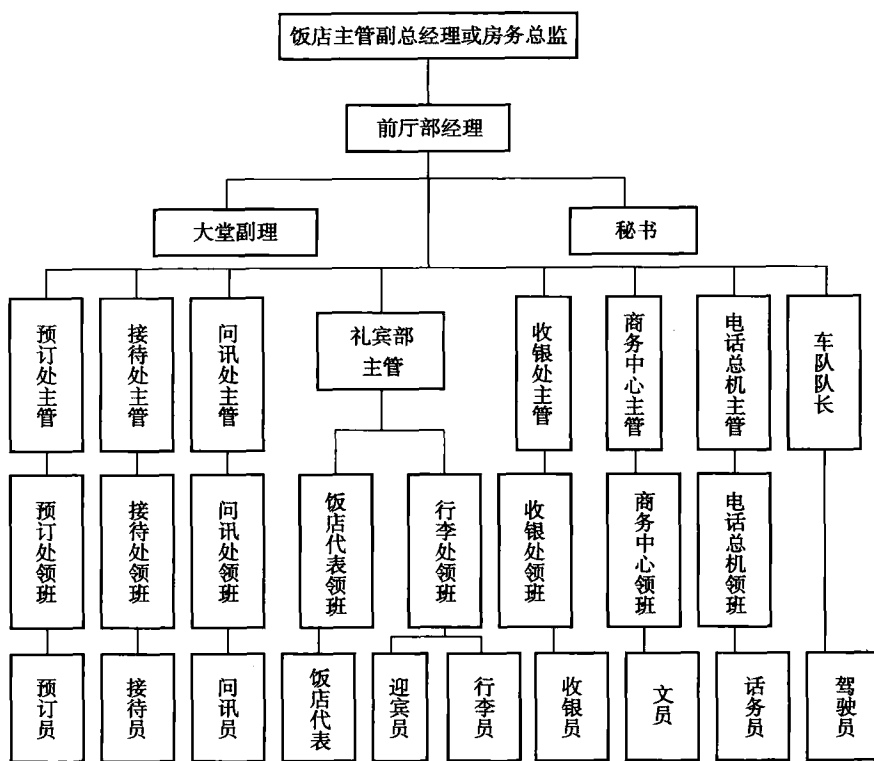


图 1—1 大型饭店前厅部组织机构图

(2) 前厅部作为饭店的一个独立部门，与客房部、餐饮部等部门并列。部门内设部门经理、领班、服务员3个层次。中型饭店一般采用这种模式。中型饭店前厅部组织机构图如图1—2所示。

(3) 前厅部作为一个班组归属于客房部，不单独设立部门，只设领班（主管）和总台服务员2个层次。小型饭店一般采用这种模式。但随着市场竞争的加剧，为了给客人提供更周到的服务，强化前厅的推销和信息中心的功能，发

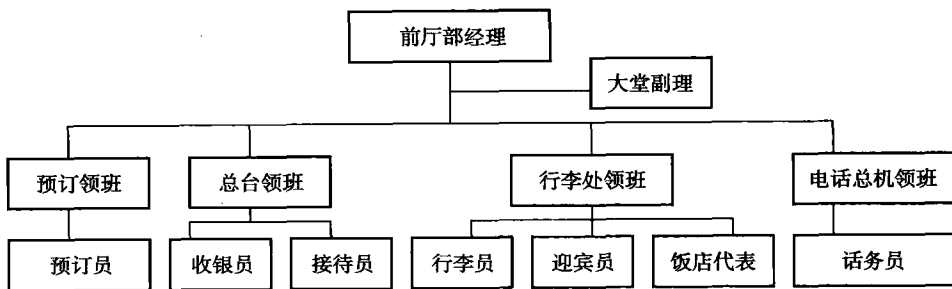


图 1—2 中型饭店前厅部组织机构图

挥前厅的参谋作用，许多小型饭店业增设了前厅部。小型饭店前厅部组织机构图如图 1—3 所示。

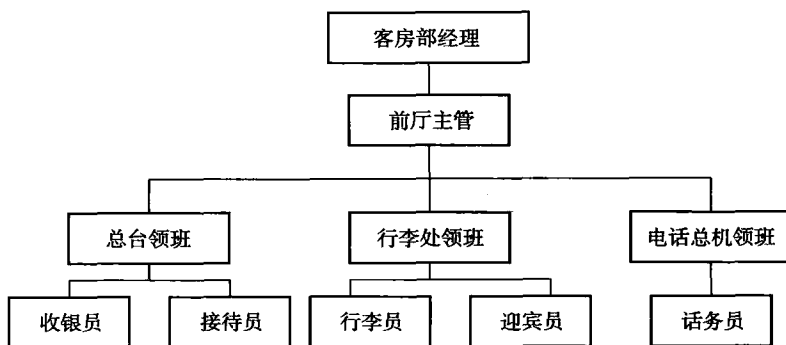


图 1—3 小型饭店前厅部组织机构图

(三) 前厅部组织机构的岗位职责

前厅部通过内部各机构的分工协作共同完成工作任务，由于饭店规模、档次等的不同，前厅部的业务分工、机构组成也不尽相同，现介绍一般组织机构的岗位职责。

1. 预订处

预订处 (Reservation Desk) 的岗位职责是：根据饭店客房经营情况，接收确认和调整来自各个渠道的房间预订业务，办理订房手续；制作预订报表，对预订进行计划、安排和管理；掌握并控制客房出租状况；与相关部门协调，满足客人的预订要求；负责联络客源单位；定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。

2. 接待处

接待处 (Reception Desk) 又称“开房处”，其岗位职责是：负责接待抵店住宿的客人，包括团体客人、散客、长住客、预订客人以及无预订客人；推销客房，分配房间，办理宾客住店手续；与预订处、客房部保持联系，及时准确

地掌握房态；制作客房销售情况报表，掌握住店客人动态及信息资料，协调对客服务等；为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务。

3. 问讯处

问讯处 (Information Desk) 的岗位职责是：负责回答宾客的询问，提供饭店内外部各种相关的信息；接待来访客人；及时处理客人邮件；提供留言服务；保管客房钥匙；协调对客服务。

4. 收银处

收银处 (Cashier's Desk) 亦称结账处，其岗位职责是：受理入住客人住房预付金；建立客账；办理离店客人的结账手续；同饭店各营业部门的收银员和服务员联系，催收、核实账单；及时催收客人拖欠的账款；夜间统计审核全饭店的营业收入及财务情况，制作报表；提供外币兑换。

5. 礼宾部

礼宾部 (Concierge) 的岗位职责是：负责在门厅或机场、车站、码头迎送宾客；调度门前车辆，代客泊车，维持门前秩序；负责客人的行李运送，引领客人进客房，介绍客房设备与饭店服务项目；为客人提供行李寄存和托运服务；分送客人邮件、报纸，转送留言、物品；传递有关通知单，代办客人委托的各项事宜。

6. 电话总机

电话总机 (the General Switchboard) 的岗位职责是：负责接转电话；办理国际、国内长途电话事宜；回答客人的电话询问；提供电话找人、留言服务；受理电话投诉；提供叫醒服务和“请勿打扰” (DND) 电话服务；播放背景音乐；充当饭店出现紧急情况时的临时指挥中心。

7. 商务中心

商务中心 (Business Centre) 的岗位职责是：根据客人需要提供信息及秘书服务，为客人提供复印、打字、传真、长途电话以及互联网服务等商务服务。

8. 大堂副理

大堂副理 (Assistant Manager) 的岗位职责是：对外负责处理日常宾客的投诉和意见，联络与协调饭店各有关部门对客人的服务工作，协助解决宾客紧急或难办的事情，协调饭店各部门与客人的关系，检查贵宾房和迎送贵宾的接待工作；对内负责维护大堂环境、大堂秩序和安全，处理意外或突发事件，对各部门的工作起监督和配合作用。

9. 车队

车队 (Taxi Service) 的岗位职责是：负责接送 VIP、预订宾客或有特殊需求的宾客；为宾客提供出租车及包车服务；为旅行社提供订车服务。



五、前厅部员工的基本素质要求

(一) 个人形象

前厅部员工直接面向客人服务，工作繁重，与客人接触面广，担负着“饭店外交大使”、“饭店公关代理”等多种角色。高素质的前厅部员工是创造饭店气氛的积极因素，因此，前厅部员工应具备完成前厅工作所要求的基本素质。

1. 仪容仪表

前厅部员工的仪容仪表反映了饭店的精神风貌，反映出前厅部员工良好的素质和修养。良好的仪容仪表能够给客人留下深刻的印象和美好的回忆。前厅部员工为保持良好的仪容仪表，应做到以下几方面：

(1) 在岗位上要仪态大方、精神饱满、笑容可掬、充满自信。

(2) 按规定着装，服装熨烫平整，美观合体，干净整洁，无污迹、皱褶，无破损，不开线，不掉扣。

(3) 鞋袜洁净，黑色皮鞋光亮。男员工袜子一般为黑色，女员工袜子颜色应与肤色相近，袜口不外露。

(4) 服务名牌应端正地佩戴在左胸前统一位置，无乱戴或不戴现象。

(5) 长修边幅，时刻保持整洁、洁净的面容。男员工经常剃须，女员工工化淡妆，不可浓妆艳抹。

(6) 发型美观大方，头发干净。男员工不留长发、大鬓角，以发角部盖过耳部及后衣领为适度；女员工不梳披肩发，避免使用色泽艳丽、形状怪异的发饰。

(7) 不戴项链、手镯、手链、耳环等饰物，可以戴手表和结婚戒指。

(8) 勤洗澡洗手，勤换衣服，勤修指甲，女员工不得涂有色指甲油。

(9) 每天刷牙漱口，上班前禁止吃异味食品（如葱、蒜等），保持口腔清洁。

2. 仪态要求

仪态是指人们行为的姿势和风度。姿势是身体在站立、就座、行走时所呈现的特征以及各种手势、面部表情等；风度主要是指人的精神气质等在举止姿态中的表露。前厅部员工的仪态，主要指在工作中的举止，包括站立、坐的姿势，走路的步态，对客人的态度，语言的运用以及面部表情等。前厅部员工为保持良好的仪态，应做到以下几方面：

(1) 举止要端庄稳重、落落大方，表情自然诚恳、和蔼可亲，充满对客人的诚挚关怀，做到不卑不亢。

(2) 站姿要挺拔。前厅部员工一般为站立服务，正确的站姿是：直立站正，身体重心在双脚之间，双眼平视前方，略微挺胸、收腹，双肩舒展。男员工双



脚与肩同宽、自然分开，女员工两脚成“丁”字步站立，身体不依不靠。

(3) 坐姿要端正。正确的坐姿是：端坐，腰部挺直，腰前挺，双肩自然放松，坐椅子三分之二部位，双腿并拢，双手放在膝盖上，不得在椅子上前俯后仰，摇腿、跷脚或跨在椅子、沙发扶手或桌角上。当有客人来时，应立即起立接待。

(4) 行走要轻盈。正确的走姿是：上体正直，抬头，两眼平视前方，两臂自然摆动，双肩放松，不要摇头晃肩、身体乱摆动。服务员在大堂等区域不要多人并排行走，应主动示意、礼让客人先行，不与客人争道强行，因工作需要必须超越时，要礼貌致歉。

(5) 服务员的手势要求规范适度。正确的手势是：为客人指示方向时，将手臂自然前伸，上身稍前倾，五指并拢，掌心向上，目视所指方向；与客人谈话时手势不宜太多，幅度不要过大，切忌用手指或笔杆指点。另外，在使用手势时还要尊重各国不同的习惯。

(6) 在客人面前，要防止出现整理个人衣物或头发、打哈欠、伸懒腰、挖鼻孔、打嗝、化妆、修指甲、吸烟、哼歌曲等不礼貌行为。

(7) 要有适宜而丰富的表情。为客人服务时，不应流露出厌烦、冷漠、愤怒等表情，不得扭捏作态、吐舌、做鬼脸，更不得有经常看手表等小动作。

3. 言谈话语

(1) 与客人、同事、领导见面时，都应主动打招呼问好。做到“六声”：来有迎声，离有送声，体贴他人有问候声，受到表扬有致谢声，工作不足有致歉声，为他人办事有回声。

(2) 与客人谈话时必须站立，保持 0.8~1m 的间隔，目光注视对方面部，保持表情自然并微笑。

(3) 谈话时语调悦耳、清晰；语言准确、充实；语气诚恳、亲切；声音高低适中。

(4) 回答客人询问时，表达要准确、清楚，语言简洁，使用普通话。

(5) 不说与服务无关的话，不要谈及对方不愿提到的内容或隐私。

(6) 不得以任何借口顶撞、挖苦、讽刺客人。

(7) 回答问题时不能说“不知道”，应积极、婉转地回答问题。

(8) 任何情况下都不能与客人争吵，即使客人不对也应控制情绪，避免冲突，牢记“客人永远都是对的”，事后如实报告上级。

(9) 忌中途打断客人讲话，应让客人讲完后再作答。

(10) 接听电话时，应主动报出岗位，致以问候，再征询客人要求。

(11) 因工作原因需暂时离开面前的客人时，要先说“对不起，请稍候”，回来继续为客人服务时，应主动表示歉意，说“对不起，让您久等了”。

(12) 掌握并熟练运用一两种外语。



（二）礼貌修养

前厅部员工的礼貌修养能突出反映服务员的职业道德水平和文明服务程度。服务工作中的礼节礼貌贯穿于各个环节，与前厅部服务有关的主要有以下一些内容。

1. 称呼礼节

称呼礼节是指服务接待人员在与客人或他人接触过程中交谈、沟通信息时，应恰当使用称谓。国外常用的称呼是“先生”、“夫人”、“小姐”、“女士”。在知道客人姓名后，可以将姓名和尊称搭配使用。

2. 问候礼节

问候礼节是指服务接待人员在日常工作中结合时间、场合及对象的特点，恰当使用向客人表示亲切问候、关系及祝愿的语言。例如，客人来到你的工作处，要根据不同时间问候，然后说：“您有什么事需要我帮忙吗？”在节日、生日等喜庆之时可以说：“祝您新年好运”、“祝您生日快乐”、“圣诞快乐”等。

3. 应答礼节

应答礼节指服务人员同客人讲话时的礼节。解答问题时必须起立，语气温和耐心，双目注视对方，集中精神倾听。处理问题时，语气要委婉。与客人谈话态度要诚恳、自然、大方。

4. 迎送礼节

迎送礼节是指服务接待人员在迎送客人时所表现的礼仪行为。做到“客人来时有欢迎声，客人走时有道别声”。对重要客人和团体，必要时应由前厅部经理或饭店总经理出面，组织饭店员工在门口列队迎送。

5. 操作礼节

操作礼节是指服务接待人员在操作工作时所表现出的动作特性、岗位特点以及能给客人带来便利和心理满足的礼仪行为。前厅部员工服务接待时要注意“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻。在引领客人时，应走在客人侧前方二三步处（约1.5米），并注意招呼客人。

（三）能力和技能

前厅部员工代表饭店接待客人，要具备较强的工作能力和专业技能，才能给客人留下美好的印象。

1. 敏锐的观察力

前厅部员工的准确观察是为客人主动服务的基础，要努力培养准确、敏锐的观察力。

2. 较强的记忆力

前厅部员工除了记忆比较复杂的接待服务操作规程以及饭店设施、服务简介、景点、交通等问询服务常识以外，还要熟悉回头客及老客户的相貌特征、