



高等职业教育“十二五”创新型规划教材

FANDIAN QIANTING GUANLI
SHIXUN SHOUC

饭店前厅管理

实训手册

主编 于 玥



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

饭店前厅管理实训手册

主 编 于 玥

副主编 杨 迎 李丹红

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店前厅管理实训手册 / 于玥主编. —北京: 北京理工大学出版社,
2011. 6

ISBN 978 - 7 - 5640 - 4658 - 3

I. ①饭… II. ①于… III. ①饭店 - 商业管理 - 高等职业教育 - 教材
IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 112857 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / [http: //www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 天津紫阳印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 8. 75

字 数 / 135 千字

版 次 / 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 2000 册

定 价 / 18. 00 元

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 吴皓云

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

前 言

在中国高等旅游教育和旅游业同步跳跃式发展的同时，相关方面教材的建设却相对滞后，有些院校使用的教材过于陈旧，理论性太强，很少突出动手和实践的特色，与国家职业资格考試标准及国家旅游饭店星级标准完全脱节，也没有顾及中国将要推广的职业经理人制度。我们在北京理工大学出版社的大力支持下，编写了《饭店前厅管理实训手册》一书，力图能在一定程度上解决上述问题。

《饭店前厅管理实训手册》是旅游高等职业学院和旅游高等专科学校的酒店管理专业开设和旅游管理专业的专业骨干课程。本教材适用于以普高生及三类生为生源的三年制、二年制酒店管理及相近专业的高职生和大专生，也可以供酒店管理和旅游专业的五年一贯制和函授大学本、专科学生使用，还可以供酒店管理和旅游管理及相近专业的本科生与饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试参考。

本课程的教学目的是讲授饭店前厅基础知识，向学生灌输从事前厅服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握饭店前厅的基本操作程序与技能，培养学生从事饭店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉饭店前厅部运行管理的基本程序和方法，具有较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务、等各项前厅服务技能，热爱并胜任饭店前厅部基层管理工作。修完本课程并经过短期实习的学生应达到旅游行业前厅各工种中级工的水平。

《饭店前厅管理实训手册》由天津滨海职业学院酒店管理学院的于玥任主编、由天津滨海职业学院酒店管理学院的杨迎和河北软件职业技术学院社科系的李丹红任副主编，具体分工是：第1~5单元由于玥老师执笔，并对所有案例进行搜集和整理；第6~8单元由杨迎、李丹红老师共同执笔。

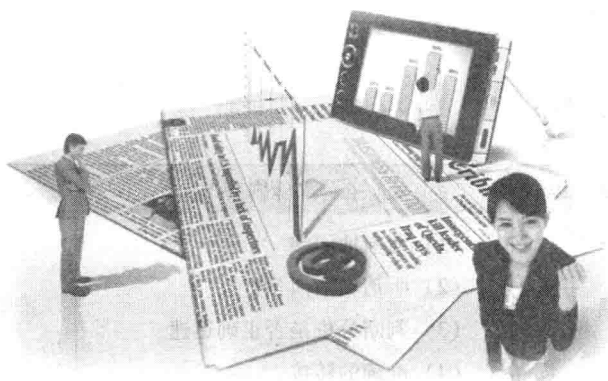
欢迎大家使用本书并随时提出宝贵的意见！

编 者

目 录

第一单元 总机服务	1
实训项目一 电话转接服务	1
实训项目二 电话留言服务	3
实训项目三 叫醒服务	5
实训项目四 查询电话号码	7
实训项目五 “免电话打扰” 服务	9
实训项目六 保密入住服务	11
经典案例	13
第二单元 商务中心服务	15
实训项目一 打印复印服务	15
实训项目二 传真收发服务	17
实训项目三 订票服务	20
实训项目四 出租服务	22
经典案例	24
第三单元 客房预订方式	26
实训项目一 来店预订	26
实训项目二 电话订房	29
实训项目三 传真、信函预订	36
实训项目四 网络预订	39
实训项目五 VIP 客人预订	40
实训项目六 超额预订	42
实训项目七 经预订未抵达客人的受理	44
经典案例	46
第四单元 客房预订程序	49
实训项目一 预订前准备	49

实训项目二 受理预订或婉拒预订	50
实训项目三 确认预订	52
实训项目四 订房变更与取消	54
实训项目五 订房核对	57
实训项目六 客人抵店前准备	59
经典案例	61
第五单元 预订失约行为处理	65
实训项目一 预订失约行为一般处理	65
实训项目二 预订失约行为特殊处理	66
第六单元 接待服务	69
实训项目一 已预订散客接待	69
实训项目二 未预订散客接待	71
实训项目三 团队客人接待	73
实训项目四 VIP 客人接待服务	75
实训项目五 住店客人换房的办理	77
经典案例	79
第七单元 问询服务	85
实训项目一 访客留言服务	85
实训项目二 客人物品转交服务	88
第八单元 收银服务	91
实训项目一 散客离店结账	91
实训项目二 团队结账	94
实训项目三 客用贵重物品保险箱的使用	96
经典案例	100
附录一	104
附录二	119
附录三	125
附录四	130
参考文献	132



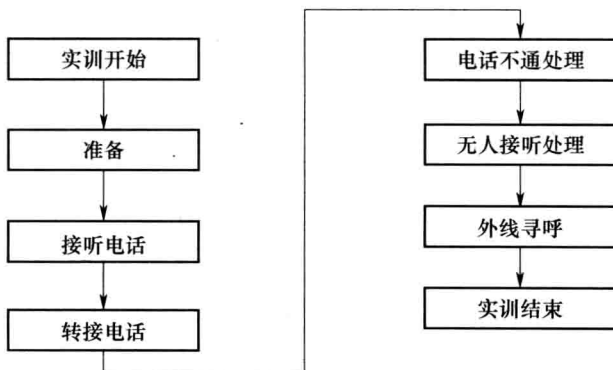
第一单元

总机服务

实训项目一 电话转接服务

实训项目一	电话转接服务
实训目的	通过模拟宾客电话转接服务过程的情景训练，了解宾客电话转接服务程序，掌握电话转接服务方法，能够独立完成宾客的电话转接服务
实训要求	掌握宾客的电话转接服务方法；熟悉宾客电话转接服务程序
实训方法	教师示范，分组练习，考评测试

一、操作流程



二、操作规范

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、转接电话	(1) 清晰地问候 (2) 听请电话内容 (3) 判断分机是否正确迅速 (4) 准确的转接	准确转接
二、电话占线情况的处理	(1) 礼貌的问候 (2) 及时跟客人说明占线情况 (3) 请客人稍后再试或留言	跟客人说明占线情况
三、电话无人接听	(1) 向客人说明电话无人接听的情况 (2) 主动征询客人是否愿意稍后再试或留言	向客人说明电话无人接听的情况
四、外线寻呼某人, 但该人未回复	(1) 当被呼叫者两分钟后仍未回复, 把该情况通知外线客人 (2) 问清客人的电话号码并把它输入呼叫器 (3) 在呼叫器上输入被呼叫者姓名 (4) 按执行键 (5) 输入呼叫者要求应答的电话号码 (6) 按执行键	准确用外线寻呼客人

三、能力测试

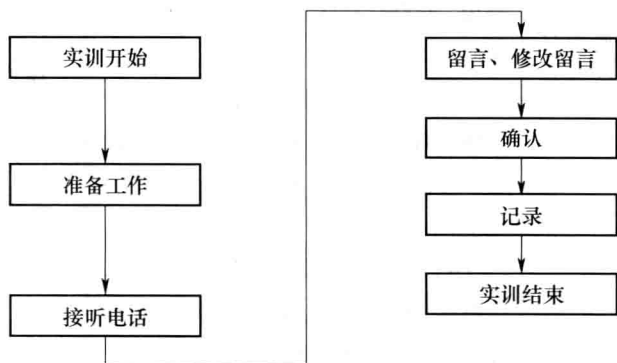
【场景一】某日, 总机话务员小郑接到一个新疆打来的电话, 要找 2323 房间的赵洁女士, 说是她的哥哥, 叫赵明。小郑核实无误, 将电话转到 2323 房间。请以此设计一段电话转接场景, 并进行模拟训练。

【场景二】某日，总机话务员小郑接到一个新疆打来的电话，要找 2323 房间的赵洁女士，说是她的朋友。小郑想都没想，将电话转到 2323 房间。请以此设计一段电话转接场景，并进行模拟训练。

实训项目二 电话留言服务

实训项目二	电话留言服务
实训目的	通过模拟宾客电话留言服务的情景训练，了解宾客电话留言服务程序，掌握电话留言服务方法，能够独立完成宾客的电话留言服务
实训要求	掌握宾客电话留言服务的方法；熟悉宾客电话留言服务程序
实训方法	教师示范，分组练习，考评测试

一、操作流程



二、操作规范

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、在电脑中查寻客人信息	(1) 接到要求留言的电话后，迅速在电脑中核定客人的姓名、房号是否与要求留言者提供的相符合	注意使用礼貌用语，语音语调运用要亲切、热情

续表

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、在电脑中查寻客人信息	(2) 核对客人是已经入店还是预抵、但尚未登机入店, 除非客人已经结账离店, 否则均应提供留言服务	注意使用礼貌用语, 语音语调运用要亲切、热情
二、简要记录留言内容	(1) 在便笺上记录留言人姓名、电话号码及是从何处打来的电话 (2) 记录留言内容	留言表达的意思要准确
三、重复留言内容	将对方姓名、住店客人姓名、电话号码及留言内容重复一遍, 以获确认	准确复述, 语速适中
四、将留言输入计算机或工整地抄写在手工留言纸上	(1) 将留言内容输入计算机, 然后将留言在打印机中打印出来 (2) 计算机留言纸的上联插入钥匙盒中, 以便客人来前台领取钥匙时可及时看到留言; 下联在留言登记本中登记, 由送信员在 30 分钟内送往客人房间 (3) 若留言为复杂的中文留言或计算机出现故障, 应采用手工留言纸留言。将留言内容逐项填写在手工留言纸上, 一式三联 (4) 将白色联放入留言袋内, 由送信员在 30 分钟内送往客人房间; 蓝色联由问询处保留存档	摆放正确
五、亮留言灯	通过电话系统打开客人房间内电话上的留言灯, 以便通知客人来查询留言	及时亮灯
六、登记留言	将客人的房间号码、目前时间、客人姓名在留言登记本上记录后, 由送信员签字取走, 送往客人房间	记录

续表

操作步骤	主要操作内容	注意要点
七、取消留言	(1) 当客人收到留言后, 应将计算机中的留言消掉 (2) 熄灭留言灯, 从钥匙盒中取出留言的粉色联锁毁	及时取消

三、能力测试

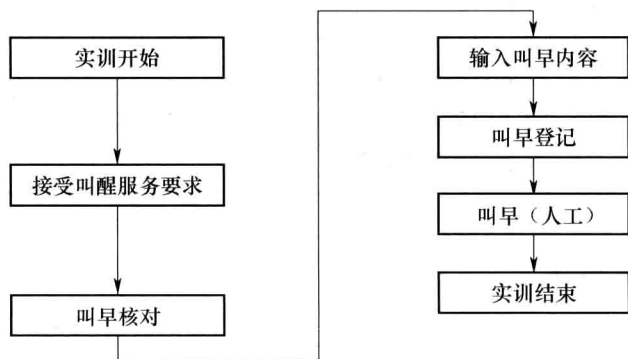
【场景一】某日, 有一位叫王大友先生打电话到饭店找一位张来旺先生, 可张先生一大早就出去了。王先生给张先生留言, 叫他今天中午无论如何也要去他家吃饭, 说过一会儿再来电话。王先生留言不久, 张先生回来了, 接到留言后便叫服务员也留言给王先生, 意思是: “今天实在没空, 不能去他家, 谢谢邀请。” 请以此设计一段电话留言的服务场景, 并进行模拟训练。

【场景二】第二天早上 8:00 点刚过, 这位张先生又准备出去, 交代服务员如果有人找他, 就请他留言, 并特别叮嘱不要告诉别人他的电话号码。上午 9:10, 一位刘先生打电话找张先生, 刘先生留言: “朋友们已约好, 中午十二点, 老地方见, 不见不散。” 请以此设计一段电话留言的服务场景, 并进行模拟训练。

实训项目三 叫醒服务

实训项目三	叫醒服务
实训目的	通过模拟对宾客叫醒服务过程的情景训练, 了解宾客叫醒服务程序, 掌握叫醒服务方法, 能够独立完成对宾客的叫醒服务
实训要求	掌握对宾客的叫醒服务方法; 熟悉对宾客的叫醒服务程序
实训方法	教师示范, 分组练习, 考评测试

一、操作流程



二、操作规范

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、接到客人要求 叫早服务的电话	(1) 当客人需要叫早服务时，话务员要问清客人的房间号码、客人姓名及叫早时间 (2) 话务员复述一遍客人的要求，以获客人确认 (3) 祝客人晚安	问清叫早时间
二、输入叫早要求	(1) 按机台上的叫早键 (2) 输入客人的房间号码 (3) 输入叫早时间 (4) 按机台执行键	正确输入
三、填写叫早登记本	当话务员将叫早时间输入机台后，在叫早登记本上填写客人的房间号码、客人的叫早时间及话务员姓名	准确登记
四、叫早没有应答情况的处理	通知客房管理处：客人的房间号码及叫早时间；问明并记下客房管理处人员姓名	人工叫醒

三、能力测试

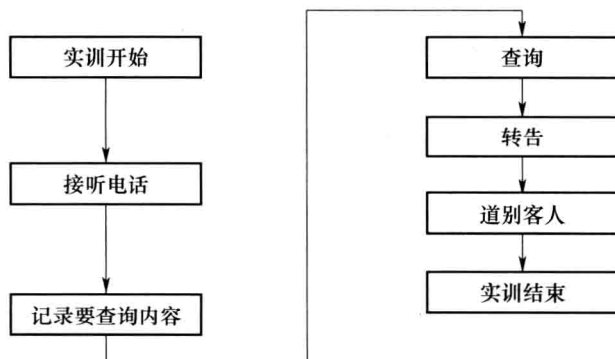
【场景一】某日，住在 2008 号房间的客人第二天一早离店赶 7:15 的火车，要饭店提供叫早服务，时间是 6:00 整。请以此设计一段电话留言的服务场景，并进行模拟训练。

【场景二】某日，住在 5025 房间的王先生说第二天要参加重要会议，要服务员 6:15 准时叫醒。第二天早上 6:15，总机准时电话叫醒。可是没人接听。请以此设计一段电话留言的服务场景，并进行模拟训练。

实训项目四 查询电话号码

实训项目四	查询电话号码
实训目的	通过模拟对宾客查询电话号码服务的情景训练，了解宾客查询电话号码服务程序，掌握对宾客查询电话号码服务的方法，能够独立完成对宾客查询电话号码的服务
实训要求	掌握对宾客查询电话号码服务的方法；熟悉宾客查询电话号码服务程序
实训方法	教师示范，分组练习，考评测试

一、操作流程



二、操作规范

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、接听电话	(1) 当客人打来查询电话时,话务员要问清来电客人的姓名及要查询的客人的姓名 (2) 话务员复述一遍客人要查询的内容,以得到客人的确认	问清要查的号码
二、分类查询客人的电话号码	(1) 查询住店客人的电话号码,必须先争得住店客人的同意,方可告知。否则以该客人未入住本店为由回答来电 (2) 查询非住店客人的电话号码(已预订),以本店无您要找的客人为由回答来电 (3) 查询工作人员的电话号码,可告知办公室电话号码	正确判断是否告知
三、转告电话号码	将来电查询的电话号码准确地查出,然后告知	准确告知

三、能力测试

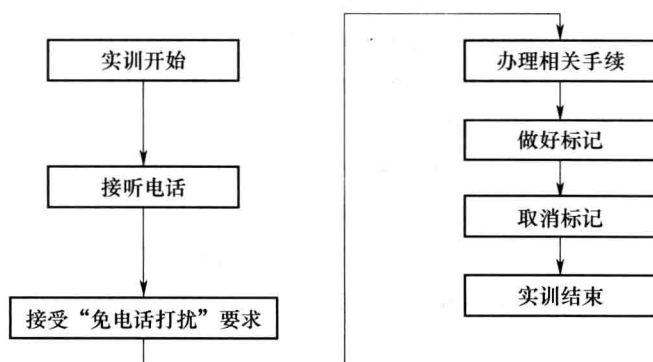
【场景一】某日,有位小姐来电询问饭店管理人员的手机时,服务员说:“很抱歉小姐,我们不方便告诉您××经理的手机,如有需要我为您留言好吗?”或说:“对不起,×××的号码没有留在总机,我可以帮您留言,找到×××后让他给您回电好吗?”请以此来设计一段来电查询电话号码的场景并进行模拟训练。

【场景二】某日,外线电话询问住店客人的电话号码。请以此来设计一段来电查询电话号码的场景并进行模拟训练。

实训项目五 “免电话打扰”服务

实训项目五	“免电话打扰”服务
实训目的	通过模拟对宾客“免电话打扰”服务的情景训练,了解宾客“免电话打扰”服务的程序,掌握“免电话打扰”服务的方法,能够独立完成对宾客的“免电话打扰”服务
实训要求	掌握对宾客“免电话打扰”服务的方法;熟悉宾客的“免电话打扰”服务程序
实训方法	教师示范,分组练习,考评测试

一、操作流程



二、操作规范

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、接到客人要求“免电话打扰”电话	(1) 当客人打电话到总机告诉话务员他要外出时,话务员询问这些内容:客人房号、姓名及客人去向 (2) 将上述信息与电脑记录进行核对	准确记录

续表

操作步骤	主要操作内容	注意要点
一、接到客人要求“免电话打扰”电话	(3) 告知客人当他回房后请通知总台, 取消“请勿打扰” (4) 迅速将有关内容准确记录在案	准确记录
二、将房间电话做上“免电话打扰”标记	(1) 按机台上的 DND 键 (2) 当机台显示屏上出现: “DND STA—” 以后, 将房号输入 (3) 按执行键“#”键 (4) 当机台显示屏上出现: “STA—房号” 之后, 按 DND 键, 机台屏幕上显示 “STA—房号 DND”	及时按下 “STA—房号 DND”
三、将客人现在所在位置输入计算机	(1) 首先, 计算机进入 “TELEPHONE” SCREEN 电话系统 (2) 将客人房号输入, 然后按 “ENTER” 键 (3) 查出客人姓名, 将序号打在姓名上, 按 “ENTER” 键 (4) 用简单的文字将客人现在的位置输入电脑	输入客人所在位置
四、取消电话的“免电话打扰”	接到客人回来信息后: (1) 按机台上的 DND 键 (2) 当机台显示屏上出现: “DND STA—” 以后, 将房号输入 (3) 按执行键“#”键 (4) 当机台屏幕上显示: “STA—房号” 后, 按 “ENTER” 键, 屏幕的 “DND” 即会消失, 电话的 “免电话打扰” 亦同时被取消	及时按下 “DND STA—”、房号、“ENTER” 键

续表

操作步骤	主要操作内容	注意要点
五、取消计算机中客人所在位置的记录	(1) 首先, 计算机进入“TELEPHONE” SCREEN 电话系统 (2) 将客人房号输入, 按后按“ENTER”键 (3) 在屏幕上查出客人姓名, 将序号打在姓名上, 按“ENTER”键 (4) 按“CMD3”键, 客人现在位置的记录即从计算机中消失	取消客人所在位置的记录

三、能力测试

【场景一】某会议团队的客人 8:00 以后都去会议室开会。只有 2011 房和 2013 房的客人要在房间整理文件, 要求对这两个房间提供“免电话打扰”服务。请以此设计一段房间“免电话打扰”的服务场景并进行模拟训练。

【场景二】1610 房间的客人在 20:40 打来电话, 说他原本 18:00 会接到一位乌鲁木齐叫王帅的先生的长途电话, 但到现在还没有接到。他现在要去餐厅吃饭, 怕影响同屋客人的休息, 要求话务员提供房间的“免电话打扰”服务, 并将电话转到中餐厅找他。请以此设计一段房间“免电话打扰”的服务场景并进行模拟训练。

实训项目六 保密入住服务

实训项目六	保密入住服务
实训目的	通过模拟宾客保密服务过程的情景训练, 了解宾客保密服务程序, 掌握宾客保密服务方法, 能够独立完成宾客保密服务的操作
实训要求	掌握宾客保密服务方法; 熟悉宾客保密服务程序
实训方法	教师示范, 分组练习, 考评测试