

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材



前厅与客房 服务实训教程

QIANTING YU KEFANG
FUWU SHIXUN JIAOCHENG



谭金凤 唐继旺 © 主 编



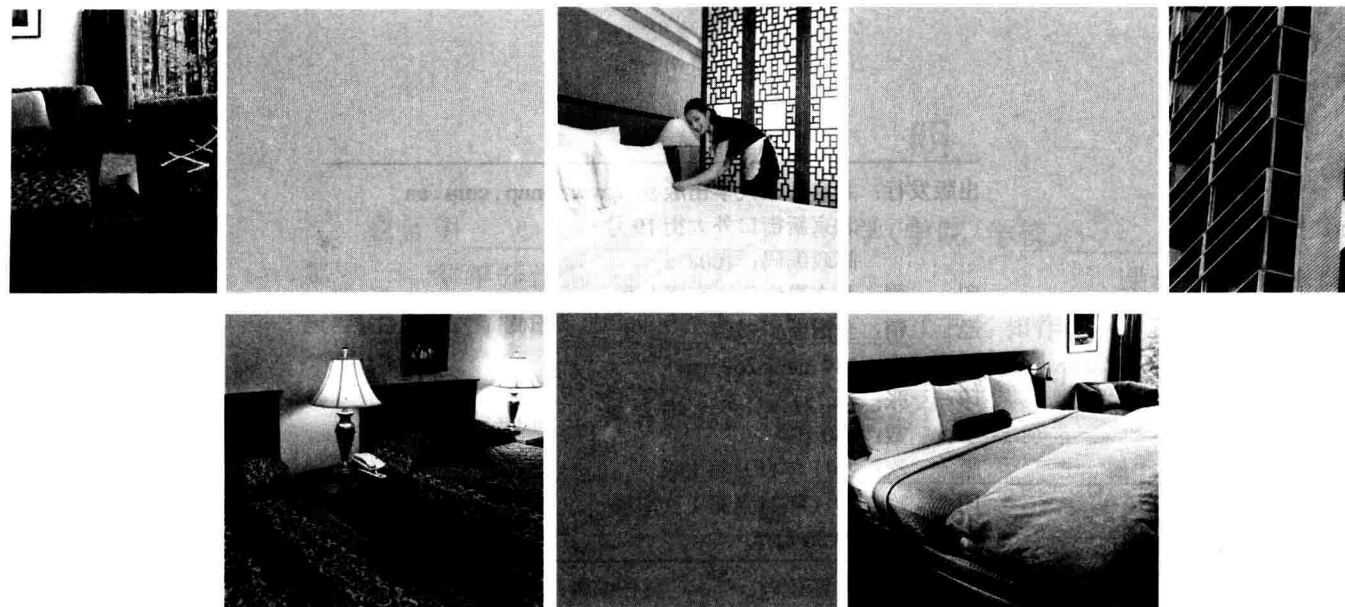
北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材

前厅与客房服务实训教程

QIANTING YU KEFANG FUWU SHIXUN JIAOCHENG

谭金凤 唐继旺 ◎ 主 编
周群群 徐秀玉 ◎ 副主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房服务实训教程 / 谭金凤, 唐继旺主编. —北京:
北京师范大学出版社, 2011.11

(全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材)

ISBN 978-7-303-13250-8

I. ①前… II. ①谭…②唐… III. ①饭店—商业服务—
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160764号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街19号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京嘉实印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 184 mm × 260 mm

印 张: 16.75

字 数: 330千字

版 次: 2011年11月第1版

印 次: 2011年11月第1次印刷

定 价: 29.80元

策划编辑: 宋淑玉

责任编辑: 宋淑玉

美术编辑: 高霞

装帧设计: 高霞

责任校对: 李菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材

基于高职高专旅游管理课程教学与教材改革成果实践教材

编审委员会名单

主任委员:

赵克禹 广州大学中法旅游管理学院教授
广州大学旅游研究与规划中心副主任
广州旅游规划研究中心研究员、副总规划师

林龙飞 湘潭大学旅游管理学院教授, 院长助理, 博士
湖南省红色旅游研究中心常务副主任

肖 星 广州大学中法旅游管理学院院长
广州大学旅游研究与规划策划中心主任
广州市人文历史重点研究基地副主任
广州大学体育产业研究中心副主任
2008—2009 年度全国旅游院校最具影响十大名师

赵莹雪 教育部教职委餐饮教学指导委员会委员
北京师范大学出版社旅游、酒店、餐饮系列教材总主编

■编审委员会名单(排名不分先后)

- | | | | |
|-----|--------------|-----|--------------|
| 邵小慧 | 海口经济学院 | 张 艺 | 广东农工商职业技术学院 |
| 刘雨涛 | 广州铁路职业技术学院 | 欧越男 | 番禺职业技术学院 |
| 杜长淳 | 海南职业技术学院 | 余一明 | 广东女子职业技术学院 |
| 卢志海 | 广东农工商职业技术学院 | 周可华 | 广东农工商职业技术学院 |
| 苏 英 | 广州城建职业学院 | 徐 斌 | 江门职业技术学院 |
| 杨红霞 | 河源职业技术学院 | 陈丽敏 | 广州市旅游学校 |
| 陈爱梅 | 海口经济学院 | 黄秀微 | 廊坊师范学院 |
| 孙苏苏 | 海口经济学院 | 刘 艳 | 河南职业技术学院 |
| 周义龙 | 海口经济职业技术学院 | 黄国庭 | 广州市旅游学校 |
| 陈 翀 | 广州华夏职业技术学院 | 谭荣璋 | 广州城建职业学院 |
| 李贵录 | 广东科学技术职业学院 | 温建新 | 广州工商职业技术学院 |
| 石玉秋 | 佛山职业技术学院 | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院 |
| 周书云 | 佛山职业技术学院 | 王 娟 | 广东科学技术职业学院 |
| 邱旭辉 | 河源职业技术学院 | 王 燕 | 广州市旅游商贸职业学校 |
| 舒光美 | 广州康大职业技术学院 | 庄雨清 | 白云学院 |
| 罗春科 | 广东工贸职业技术学院 | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院 |
| 朱 智 | 河源职业技术学院 | 郑坤丹 | 海口经济学院 |
| 郝志阔 | 广东环境保护工程职业学院 | 黄兆明 | 广东女子职业技术学院 |
| 陈祖群 | 海口经济职业技术学院 | 王丽霞 | 广州康大职业技术学院 |
| 武 旻 | 广东科学技术职业学院 | 杨 亮 | 河源职业技术学院 |
| 黎 超 | 海口经济职业技术学院 | 刘 伟 | 江门职业技术学院 |
| 李华丽 | 海口经济学院 | 梁滔滔 | 南华工商学院 |
| 廖海利 | 广州科技职业技术学院 | 郭卫娜 | 广东科学技术职业学院 |
| 冯淑玲 | 广东科学技术职业学院 | 邓凤珠 | 佛山广播电视大学 |
| 吴晓山 | 广西师范大学 | 徐 燕 | 广州工程职业技术学院 |
| 吴 迪 | 广东科学技术职业学院 | 王应霞 | 广州工程职业技术学院 |
| 罗 晖 | 海南职业技术学院 | 伍 锋 | 江门职业技术学院 |
| 林鹂森 | 广州大学 | 白 露 | 江门职业技术学院 |
| 胡晓晶 | 河源职业技术学院 | 廖慧娟 | 清远职业技术学院 |
| 高恒冠 | 松山职业技术学院 | 冯 惠 | 黄埔军校旧址纪念馆副馆长 |
| 韩长河 | 肇庆科技职业技术学院 | 严金明 | 广东轻工职业技术学院 |
| 周 亚 | 新疆职业大学 | 任明哲 | 白云学院 |

张 艺 广东农工商职业技术学院
梁湘萍 广东科学技术职业学院
李慧新 广州工商职业技术学院
黄国庭 广州市旅游学校
谭金凤 南华工商学院
冯荣辉 肇庆科技职业技术学院
武友兰 海口经济学院
李 丽 海口经济学院
申琳琳 海口经济学院
沈为林 广州工程职业技术学院
李雅婷 东莞职业技术学院
卢书欣 广州工程职业技术学院
丘巴比 广州工程职业技术学院
杨国民 广东工贸职业技术学院
符金莹 海口经济学院
唐继旺 河源职业技术学院
周群群 惠州学院
徐秀玉 南华工商学院
史万莉 河源职业技术学院
陈 辉 江门职业技术学院
彭 琳 广东女子职业技术学院

李 霜 广州城建职业学院
范高羽 海口经济职业技术学院
彭文娟 广东女子职业技术学院
陈时星 海口经济学院
颜 燕 海南职业技术学院
高午阳 广州工商职业技术学院
陈 秀 广东商学院华商学院
林潮芬 广州工程职业技术学院
曾丽华 广州城建职业学院
袁其玲 广州城建职业学院
华广兰 广州市旅游学校
张晓红 江门职业技术学院
黄蔚红 河源职业技术学院
张瑞怡 江门职业技术学院
李宝玉 广东农工商职业技术学院
雷石标 海口经济学院
雷凯华 海南职业技术学院
劳 俊 海口经济学院
黄 莉 海南经贸职业技术学院
赵广孺 海南师范大学
熊庆荣 海口经济学院

本书编写委员会

主编：

谭金凤（广州南华工商学院）

唐继旺（河源职业技术学院）

副主编：

周群群（惠州经济职业技术学院）

徐秀玉（广州南华工商学院）

编委：

史万莉（河源职业技术学院）

王应霞（广州工程职业技术学院）

陈辉（江门职业技术学院）

陈秀（广东商学院华商学院）

前言

本书是以教育部《关于加强高职高专教育人才培养的意见》为指导，以培养胜任酒店第一线工作岗位高级服务员和基层管理者需要的高素质、高技能的应用型专业人才为目标，从而提高酒店管理专业学生的服务意识、专业素质、职业道德和沟通语言能力。

本书在借鉴以往实训教材的基础上，编者结合多年的专业教学和酒店管理工作经验，编写了这本《前厅与客房服务实训教程》教材。本书以实训模块为主线，分项目进行，突出实践性和应用性，配以模拟对话，让学生更好地掌握岗位技能和培养语言能力。本书体现以下特点：

第一，针对性。本书的编写主要针对高职高专旅游酒店管理专业的学生实操技能学习而编写的，直接服务于人才培养目标的要求。

第二，实操性。本书突出“必需、够用”的原则，突出训练学生的技能操作，以“项目驱动、任务导向”为主线，安排实训课程内容。根据本书内容编排，学生能很好掌握前厅与客房各岗位服务操作的技能要求。

第三，时效性。本书在编写过程中，及时引入了现代酒店业的岗位实践操作新要求。

本书由广州南华工商学院酒店管理专业谭金凤主任负责设计和编写大纲，并负责全书的统稿和审阅。全书分为两部分，分别由谭金凤、唐继旺、徐秀玉、周群群、史万莉、王应霞、陈辉和陈秀等老师编写。在编写过程中有幸得到了相关旅游院校的大力支持，特别感谢苏英老师，当然也要感谢北京师范大学出版社。

由于编者学识水平有限，书中难免有缺憾和不妥之处，敬请各位同行和读者批评指正。

编者
2011年4月

内容提要

本书主要讲解有关酒店前厅与客房服务的操作技能要求，内容包括前厅预订服务、前厅礼宾服务、前厅接待服务、前厅问讯服务、前厅商务中心服务、前厅总机服务、前厅收银服务、大堂副理服务、客房应接服务、客房清洁服务、客房铺床服务、客房对客服务、客房送客服务、客房公共区域服务、布草房与洗衣房管理及客房部特殊事件处理 16 个模块内容。本书实操性强，配有模拟对话参照，适用于高职高专酒店管理专业和旅游管理专业的学生技能训练，也适用于在读的酒店管理专业的函授、夜大学生和酒店客房与前厅在职人员的学习与培训。

目 录

第一部分 前厅部分

模块一 预订服务	(2)
项目一 电话预订	(2)
项目二 当面预订	(7)
项目三 信函预订	(10)
项目四 传真预订	(13)
项目五 网络预订	(15)
项目六 取消预订	(17)
项目七 更改预订	(19)
项目八 超额预订	(22)
项目九 问题处理	(24)
模块二 礼宾服务	(27)
项目一 迎送服务	(27)
项目二 机场代表迎送服务	(30)
项目三 行李服务	(32)
项目四 金钥匙服务	(38)
项目五 问题处理	(43)
模块三 接待服务	(49)
项目一 散客接待服务	(49)
项目二 团队接待服务	(54)
项目三 VIP 接待服务	(59)
项目四 换房服务	(62)
项目五 问题处理	(65)
模块四 问讯服务	(69)
项目一 店内外信息咨询	(69)
项目二 留言服务	(73)
项目三 钥匙管理	(77)
项目四 问题处理	(80)
模块五 商务中心服务	(84)
项目一 文件服务	(84)
项目二 秘书服务	(90)

项目三 票务服务	(93)
项目四 问题处理	(95)
模块六 总机服务	(97)
项目一 电话转接服务	(97)
项目二 叫醒服务	(101)
项目三 问题处理	(103)
模块七 前厅收银	(107)
项目一 散客结账服务	(107)
项目二 团队结账服务	(110)
项目三 外币兑换业务	(112)
项目四 贵重物品保管服务	(114)
项目五 夜审服务	(117)
项目六 问题处理	(119)
模块八 大堂副理服务	(123)
项目一 VIP 接待服务	(123)
项目二 客人投诉处理	(126)
项目三 紧急情况处理	(129)

第二部分 客房服务

模块一 应接服务	(134)
项目一 迎客进房	(134)
项目二 VIP 接待服务	(136)
模块二 客房清洁	(139)
项目一 走客房清洁	(139)
项目二 住客房清洁	(145)
项目三 空房清洁	(148)
项目四 客房整理	(150)
项目五 夜床服务	(152)
项目六 问题处理	(155)
模块三 铺 床	(157)
项目一 西式铺床	(157)
项目二 中式铺床	(160)
模块四 对客服务	(163)
项目一 洗衣服务	(163)
项目二 小酒吧服务	(165)
项目三 擦鞋服务	(169)
项目四 送餐服务	(171)
项目五 托婴服务	(174)

项目六 物品租借服务	(178)
项目七 加床服务	(180)
项目八 访客服务	(183)
模块五 送客服务	(186)
项目一 送别服务	(186)
项目二 遗留物品处理	(188)
模块六 公共区域服务	(191)
项目一 公共洗手间清洁保养	(191)
项目二 铜器的保养	(193)
项目三 地毯的保养	(195)
项目四 大堂清洁保养	(201)
项目五 大理石地面清洁保养	(204)
项目六 玻璃、镜面清洁保养	(209)
模块七 布草房与洗衣房管理	(212)
项目一 布草房管理	(212)
项目二 洗衣房管理	(216)
项目三 问题处理	(225)
模块八 特殊事件处理	(229)
项目一 火灾的处理	(229)
项目二 盗窃事故处理	(234)
项目三 台风的处理	(236)
项目四 地震的处理	(238)
项目五 客人突发疾病的处理	(240)
项目六 醉酒客人的处理	(242)
项目七 打架斗殴的处理	(244)
项目八 性骚扰的处理	(246)
项目九 客人死亡的处理	(247)
参考文献	(250)
教学支持说明	(251)

第一部分 前厅部分

模块一

预订服务

项目一 电话预订

一、项目名称

电话预订

二、课时

2 课时

三、实训目标

● ● ● ● 知识目标

1. 掌握电话预订客房的基本知识;
2. 掌握电话预订客房的程序操作;
3. 掌握电话预订表格的填写要求。

● ● ● ● 能力目标

1. 掌握电话预订客房的操作技能;
2. 掌握填写各种预订相关表格的技能;
3. 掌握电话服务沟通技能。

● ● ● ● 素质目标

1. 提高对客服务意识;
2. 培养良好的酒店电话服务礼仪;
3. 培养良好的服务语言技巧。

四、任务导入

一天有位客人打电话预订交易会期间的一间客房，两位客人，拟订入住两天。在预订过程中客人提出优惠价格，预订员通过推销客房的优势让客人最后愿意按照酒店报价预订。

五、实训准备

1. 场地准备：课室

2. 实训设备及材料准备：电脑、电话、纸、笔、预订表格。

六、标准程序

实训步骤	操作标准
1. 接电话	(1)铃响三声之内，拿起话筒，报部门、问候客人 (2)如果超过两声没来得及接听电话，应该跟客人道歉：“抱歉，让您久等了”
2. 记录订房要求	(1)了解客人的订房姓名、人数、日期、客房类型等 (2)查看房态，确定是否有适合客人的房间类型，做好推销 (3)如果客人满意房间类型和价格，然后做好接受预订登记
3. 推销客房	(1)如果不马上接受预订的客人，则可以对客房进行推销 (2)介绍房间的种类和房间价格，房间的设备优势和景色优势，不同价格的客房进行有效对比 (3)采取适当的报价方式吸引客人做预订，如“三文治式”报价、“鱼尾式”报价、“冲击式”报价
4. 接受预订	(1)客人同意预订时，询问客人是否要做保证类预订 (2)询问付款方式 (3)询问是否对房间有特殊的要求、是否需要酒店的接车服务等 (4)获取客人的联系电话
5. 复述预订	(1)复述客人的订房要求，包括：客人姓名、人数、预订日期、房间类型及数量、房间价格、特殊要求、接车服务要求(必须明确具体的班次)、信用卡号码(如果是保证类预订)等，请客人核对 (2)如果非保证类预订，提醒客人房间保留到入住当天 18:00
6. 完成预订	(1)感谢客人的预订，并表示恭候客人的入住 (2)待客人放下电话后再挂电话 (3)以短信形式将预订内容发至客人的手机，以便确认
7. 存档	(1)填写预订表格和派车单等 (2)相关预订资料输入电脑和修改预订房态表

表 1-1 预订单
RESERVATION FORM
预订单

☐New Bookin 新客预订 ☐Amendments 更改 ☐On Waiting List 等候 ☐Seminar 研讨会
☐Cancellation 取消

Guest Name 宾客姓名	No. of Rooms 房间数	Room Type 房间类型	No. of Guests 客人数	Rate 房 价	Company Name 公司名称
Original Arrival Date 预订到店日期：					
Original Departure Date 原预订离店日期：					
New Arrival Date 新到店日期：					
New Departure Date 新离店日期：					
Arrival Flight 到店航班：			Departure Flight 离店航班：		
Billings ☐ ALLC POA 自付 ☐ ROOM ONLY 只付房费 ☐ RMABF ☐ TIX/FAX/LTR/ATTI 已到电传/传真/信件					
信用卡号码：					
Remarks 备注：					
Contact Name 联系人姓名			Company Name 公司名称		
Telephone Number 电话			Fax Number 传真		
Taken By 预订人					
Date Taken 预订日期					

七、模拟练习

- 1. 请两人一组模拟电话预订一间客房。
- 2. 实训步骤：
 - (1)教师模拟演练并讲述；
 - (2)邀请两组学生进行角色扮演，其他学生评议；
 - (3)教师总结。

● ● ● ● 模拟对话

客人：G 预订员：R
电话铃响起三声内接听

R: 早上好, 南华酒店预订处, 请问有什么可以帮助您?

G: 您好, 我想预订一间客房。

R: 谢谢, 您方便告诉我全名吗? 请问您打算预订什么时候的房间?

G: 我是张伟明, 想预订4月20—23日的房间。

R: 张先生, 您好! 请您稍等一下, 我查询一下房间。

(过了5秒钟)感谢张先生您的等候, 这段时间我们还有房间, 请问您是一个人入住还是……

G: 两位。

R: 您能告诉我另外一位客人是男性还是女性吗?

G: 男性。

R: 谢谢, 这段时间正值广州市交易会期间, 想必张先生你们是过来参加交易会的吧?

G: 是的。

R: 好的, 谢谢, 在此我为您推荐一间房间吧, 我们的商务客房是最受欢迎的, 因为它的办公设备齐全, 楼层配置商务中心, 所处楼层高, 视野开阔, 还提供免费下午茶, 为商务客人提供一个很好的沟通交流平台。房间价格交易会期间只需要2800元人民币一个晚上, 另加收15%的服务费而已, 赠送两份西式早餐, 张先生您觉得如何?

G: 哦, 2800元, 能否优惠点呢?

R: 张先生, 您如果选择入住商务房间, 不仅为您提供商务方便而且可以让您有机会交更多的生意朋友, 绝对是价有所得。

G: 哦, 这样啊? 那好吧, 就预订一间吧。

R: 非常感谢张先生, 请问你们当天需要我们接车服务吗?

G: 如果可以的话当然好。

R: 那张先生您方便告诉我当天是从哪里过来, 是坐飞机吗? 班次是多少?

G: 我们是从北京坐飞机过来的, 航班号是CZ7731, 大概晚上7点到达。

R: 好的, 张先生, 我们将会派酒店代表到机场接您, 在晚上8点前我们酒店都有免费的穿梭巴士到机场接送客人, 当然也有各种品牌的小轿车供客人选择, 费用因品牌而变化, 张先生您需要穿梭巴士还是小轿车?

G: 穿梭巴士就可以了。

R: 好的。在此想了解一下张先生您对房间是否有什么要求?

G: 只要安静干净就行。

R: 那好, 请张先生放心, 我们的房间绝对是提供给客人安静舒适和整洁的环境。还有, 跟张先生您说明一下, 我们一般为客人保留房间到当天下午的6点钟, 因为时值交易会旺季, 而且张先生是晚上7点后到店, 为保证用房, 我建议张先生您先预付一天房费, 这样的话您的房间会一直为您保留至次日退房时间, 当然如果您当天下午6点后取消的话我们也将收取您一天的房费, 您觉得如何?

G: 好的, 没问题, 能用信用卡吗?

R: 当然可以, 请告诉我信用卡号码。

G: 4910 3812 1011 0703 7675。

R: 非常感谢, 现在我为您复述一下您的订房要求, 您用张伟明的名字预订了4月