



21世纪高职高专规划教材 • 旅游酒店类系列

饭店前厅管理与服务

(第2版)

徐文苑 编著



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

饭店前厅管理与服务

(第 2 版)

徐文苑 编著

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

前厅管理与服务是现代饭店运行与管理的重要组成部分,本教材共8章,对前厅管理与服务涉及的预订、接待、行李、问讯、商务等服务,以及销售管理、服务质量管理、人力资源管理等内容,做了较为系统的介绍。本教材注重知识的应用性和可操作性,侧重理论指导下的管理实务与运作,简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述,适当增大图表和典型案例等内容的比例,力求反映饭店业先进的管理理念、服务手段与方法。

本教材主要适用于高等职业院校饭店管理专业的学生,也可作为饭店从业人员培训和自学之用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅管理与服务/徐文苑编著. —2版. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2011.3

(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-0515-7

I. ①饭… II. ①徐… III. ①饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 ②饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第022288号

责任编辑:张利军 特邀编辑:吕宏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:19.25 字数:430千字

版 次:2011年2月第2版 2011年2月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0515-7/F·805

印 数:1~4000册 定价:29.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分,它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才,所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上,应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能,因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要,在教育部的指导下,我们在全中国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”(以下简称“教材研究与编审委员会”)。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院,其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量,“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”(以下简称“教材编审委员会”)成员和征集教材,并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选,对所选教材进行审定。

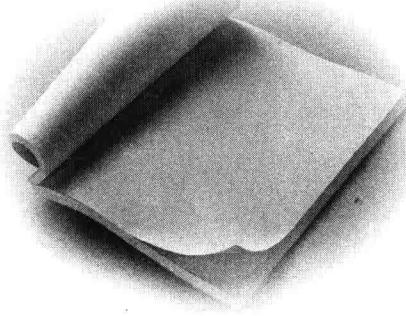
目前,“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种,范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写,其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构,力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向;反映当前教学的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养;适应“实践的要求和岗位的需要”,不依照“学科”体系,即贴近岗位,淡化学科;在兼顾理论和实践内容的同时,避免“全”而“深”的面面俱到,基础理论以应用为目的,以必要、够用为度;尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法,以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外,为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性,我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来,推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时,希望将教学实践中的意见与建议,及时反馈给我们,以便对已出版的教材不断修订、完善,不断提高教材质量,完善教材体系,为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版,适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2011年3月



前言

随着知识经济时代的到来,传统旅游企业的组织和功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务方法等正在受到全面挑战,并发生了重大变化。面对日趋激烈的市场竞争和挑战,旅游业的发展关键在于人才。目前,旅游企业的管理人员,在知识结构、技能水平、管理水平等方面,还难与迅速发展的旅游业相适应,培养适应新世纪旅游业发展需要的管理人才已经成为一个十分紧迫的问题。而伴随着旅游业的迅速发展,我国的旅游教育事业也取得了很大发展。旅游专业是应用型专业,只有紧贴旅游行业的实际,才会有生命力。目前,我国高等职业院校的旅游专业在知识结构、课程设置、教材建设等方面,仍然存在一些急需解决的问题。为适应旅游业快速发展的需要,我国的旅游管理学科建设必须有较大的发展,教材建设必须与之同步。当前,针对旅游专业高职层次,较为科学、系统地单独阐述前厅管理与服务,且侧重于管理的教材较少。本教材旨在弥补我国高等职业教育旅游管理专业教材建设的相对不足与滞后,特别是新时期国内高等职业教育对旅游管理专业新教材的需求,同时满足课程改革及专业建设的需要。

本教材在编写过程中,坚持适应高职院校教育改革和发展的需要,立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力,贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性原则,吸取了国内外前厅管理与服务的最新知识和技术,注重知识的应用性和可操作性。本教材侧重理论指导下的管理实务与运作,简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述,适当增大图表和典型案例等内容的比例,着眼于旅游企业新岗位群的诸多最新现实需要。本教材坚持全面系统、先进实用的原则,既注重阐述有关管理理论,又系统地介绍对客服务的内容和要求,力求理论联系实际,并考虑与国际市场接轨的要求,充分吸收反映学科发展和中外旅游实践新动态的国内外研究新成果,强化知识的应用性和可操作性。本教材注重突出高职教材的特征,适应高等职业教育以能力为核心,以培养技术应用型人才为根本任务,使学生达到基础理论适度,技术应用能力强,知识面宽,综合素质高的要求。本教材深入浅出,难易适度,适用性强,学术性与普及性兼顾,理论性与应用性并重,知识性、科学性、实用性、创造性相结合,借以提高学生的专业技能和整体素质。

本教材共8章,在借鉴了我校饭店管理专业与英国合作的、以公用能力为核心的BTEC模式的基础上,对前厅管理与服务涉及的预订、接待、行李、问讯、商务等服务,以及销售管理、服务质量管理、人力资源管理等内容,进行了更深入的研究与全面系统的论述。每章都配有案例分析,并采用了BTEC课业形式。

本次再版,对部分内容进行了修订,特别是增加了一些实用表格和操作流程图等图表,去除和简化了一些理论阐述。修订后的教材对学生更好地掌握饭店前厅管理与服务的内容将有更大的帮助。

本教材由天津职业大学徐文苑根据本人十几年从事饭店管理、培训实践工作及专业教学经验编写而成。在编写过程中,作者参考了国内外有关论著,并得到了许多业内人士的帮助,在此一并表示感谢。

由于本人水平所限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2011年3月

目 录

第1章 前厅部概述

1.1 前厅部的作用与任务	(2)
1.1.1 前厅部的作用	(2)
1.1.2 前厅部的任务	(3)
1.2 前厅部的机构设置及岗位职责	(5)
1.2.1 前厅部的机构组成及主要职能	(5)
1.2.2 前厅部的组织机构设置	(8)
1.2.3 前厅部的岗位职责	(11)
1.3 前厅部对客服务的过程及任务	(14)
1.3.1 前厅部工作阶段的划分	(14)
1.3.2 前厅部对客服务各阶段的工作任务	(15)
1.4 前厅设计	(17)
1.4.1 饭店大堂设计	(18)
1.4.2 前厅的环境布置与服务氛围	(25)
本章小结	(30)
思考题	(30)

第2章 客房预订业务

2.1 预订业务的相关知识	(31)
2.1.1 预订处的岗位职责	(32)
2.1.2 客房类型与房价	(33)
2.2 预订的方式与种类	(36)
2.2.1 预订的方式	(36)
2.2.2 预订的种类	(39)
2.3 客房预订程序	(42)

2.3.1 受理预订	(42)
2.3.2 确认预订	(48)
2.3.3 预订记录存档	(50)
2.3.4 预订变更与取消	(50)
2.3.5 抵店前的准备工作	(51)
2.3.6 超额预订	(53)
本章小结	(57)
思考题	(58)

第3章 总台接待业务

3.1 总台接待业务概述	(59)
3.1.1 接待处的岗位职责	(59)
3.1.2 接待准备工作	(61)
3.1.3 客房状况控制	(62)
3.2 入住接待程序概述	(64)
3.2.1 住宿登记的目的	(64)
3.2.2 入住接待程序	(65)
3.2.3 住宿条件变化的处理	(75)
3.2.4 常见问题的处理及对策	(78)
本章小结	(82)
思考题	(82)

第4章 前厅服务

4.1 礼宾服务	(83)
4.1.1 行李处的主要岗位职责	(84)
4.1.2 迎送宾客服务	(86)
4.1.3 行李服务	(89)
4.1.4 委托代办服务	(98)
4.2 金钥匙服务	(101)
4.2.1 金钥匙的含义	(101)
4.2.2 金钥匙的作用	(103)
4.2.3 中国饭店金钥匙服务项目	(105)

4.3 问询服务	(107)
4.3.1 问讯服务	(107)
4.3.2 留言服务	(109)
4.3.3 钥匙管理与控制	(112)
4.3.4 邮件服务	(113)
4.4 结账服务	(116)
4.4.1 客账管理	(116)
4.4.2 外币兑换业务	(121)
4.4.3 贵重物品保管	(122)
4.5 电话总机服务	(124)
4.5.1 总机房员工的岗位职责	(124)
4.5.2 总机服务项目及服务规程	(126)
4.6 商务中心服务	(131)
4.6.1 商务中心员工的岗位职责	(132)
4.6.2 商务中心的主要服务项目及服务规程	(133)
4.7 商务楼层服务	(138)
4.7.1 商务楼层的需求特征	(138)
4.7.2 商务楼层的布局特色	(139)
4.7.3 商务楼层的管理及服务特色	(140)
4.7.4 商务楼层的服务程序	(142)
本章小结	(147)
思考题	(147)

第5章 前厅部销售管理

5.1 客房销售概述	(148)
5.1.1 客房销售的一般工作要求	(148)
5.1.2 客房销售的具体要求	(149)
5.1.3 客房分配技巧	(150)
5.1.4 客房销售技巧	(151)
5.2 房价管理	(155)
5.2.1 客房价格的构成	(155)
5.2.2 客房定价的目标	(155)
5.2.3 影响房价制定的因素	(156)

5.2.4 常用的客房定价方法	(157)
5.2.5 客房经营的统计分析	(162)
本章小结	(168)
思考题	(169)

第6章 计算机技术在前厅部的应用

6.1 计算机技术在饭店管理中的应用	(170)
6.1.1 饭店管理中计算机技术应用的发展过程	(170)
6.1.2 饭店管理信息系统概述	(171)
6.2 计算机技术在前厅部的应用	(181)
6.2.1 计算机技术应用对前厅管理与服务的意义	(181)
6.2.2 前厅部计算机管理系统的主要功能	(182)
本章小结	(203)
思考题	(204)

第7章 前厅部服务质量管理

7.1 前厅部服务质量管理与控制	(205)
7.1.1 前厅部服务质量管理的内容	(205)
7.1.2 前厅服务质量标准	(208)
7.1.3 前厅服务质量控制	(211)
7.1.4 前厅服务质量管理方法	(213)
7.1.5 提高前厅服务质量的途径	(222)
7.2 客人投诉的处理	(228)
7.2.1 投诉产生的原因	(229)
7.2.2 对投诉的正确认识	(230)
7.2.3 处理投诉的原则	(231)
7.2.4 受理客人投诉的程序	(232)
7.3 前厅部信息管理	(236)
7.3.1 前厅部内部的沟通协调	(236)
7.3.2 前厅部与各部门的沟通协调	(238)
7.3.3 客史档案管理	(241)
本章小结	(245)
思考题	(245)

第8章 前厅部人力资源管理

8.1 前厅部的员工招聘	(246)
8.1.1 前厅部员工招聘的途径	(246)
8.1.2 前厅部员工招聘的程序	(248)
8.2 前厅部的员工培训	(254)
8.2.1 前厅部员工培训的意义	(254)
8.2.2 前厅部员工培训的原则	(255)
8.2.3 前厅部员工培训的内容与分类	(256)
8.2.4 前厅部员工培训的计划与实施	(257)
8.2.5 提高前厅部员工培训质量的途径	(266)
8.3 前厅部的员工激励	(270)
8.3.1 前厅部员工激励的重要性	(270)
8.3.2 前厅部员工激励的基本形式	(270)
8.4 前厅部员工的工作评估	(273)
8.4.1 前厅部员工工作评估的作用	(273)
8.4.2 前厅部员工工作评估的常用方法	(274)
8.4.3 前厅部员工工作评估的基本程序	(278)
本章小结	(286)
思考题	(286)
参考文献	(294)

“如果把饭店看成是一个巨大的轮胎，那么这轮胎中间的中心轴就是前厅。”不仅如此，那轮胎的中心轴不是静止不动的，而是作为能动的中枢神经来完成其职能。

第1章 前厅部概述

- 学习目标**
- ◎ 了解前厅部在饭店经营管理中的作用及基本任务。
 - ◎ 掌握前厅部组织机构的设置原则、组成与主要职能，以及管理岗位职责设计要求。
 - ◎ 了解前厅环境设计要求。
 - ◎ 了解前厅服务氛围特征。

前厅是每一位客人抵、离饭店的必经之地，是饭店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人形成对饭店的第一印象和最后印象之处。前厅接待服务及管理区域所设置的相关岗位及结构单元组成了饭店组织机构中十分重要的部分——前厅部。前厅部（Front Office）是饭店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务，并为客人提供各种综合服务的部门，是提供总经理和市场销售部门做出经营决策的最高参谋机构。前厅部是饭店经营管理中的一个重要部门，是整个饭店服务工作的核心。前厅部又名客务部、前台部、大堂部，是饭店对外的“窗口”，是饭店的“大脑”、“神经中枢”，是联系宾客关系的“桥梁和纽带”。前厅部是饭店管理的关键部门，其运行得好坏，将直接影响到饭店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。由此可见，前厅部及其员工对树立饭店的形象和声誉，起着重要作用。前厅部的管理体系、工作程序，前厅部每位员工的服务意识、职业道德、服务质量、知识结构、操作技能和应变能力及言谈举止等，无一不对饭店的形象和声誉产生重大影响。

1.1 前厅部的作用与任务

1.1.1 前厅部的作用

1. 前厅部是饭店的营业橱窗，反映饭店的整体服务质量

一家饭店服务质量和档次的高低，从前厅部就可以反映出来。有一位客人曾经说过：“每当我们走进一家饭店，不用看它的星级铜牌，也不用问它的业主是谁，凭我们四海为家的经验，通常就可以轻而易举地‘嗅’出这家饭店是否为合资饭店，是否由外方管理以及大致的星级水平。”正是从这个意义上讲，有人把前厅誉为饭店的“窗口”，其好坏不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光、设施设备等硬件，更取决于前厅部员工的精神面貌、工作效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性等软件。

2. 前厅部是饭店的门面，对于客人整体印象的形成起着重要的作用

前厅部是客人抵店后首先接触的部门，因此，它是给客人留下第一印象的地方。从心理学上讲，第一印象很重要，客人总是带着这种第一印象来评价一个饭店的服务质量。如果第一印象好，那么即使在住宿期间遇到不如意之处，客人也会认为那是偶尔发生的，可以原谅；反之，如果第一印象不好，那么，客人就会认为这家饭店出现这类服务质量问题是必然的，饭店在客人心目中的不良形象就很难改变。此外，客人离店时也是从前厅部离开，因此，这里也是给客人留下最后印象的地方，而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。最后印象的好坏，在很大程度上取决于前厅部服务员的礼貌礼节和服务质量，如果服务员态度不好，工作效率不高，就会给客人留下不良的最后印象，使其在客人住店期间为客人提供良好的服务“前功尽弃”。

3. 前厅部具有一定的经济作用

前厅部的主要任务之一就是销售客房产品，客房收入通常在饭店营业收入中占有很大比重。它还可以通过提供邮政、电信、票务以及出租车服务等，直接取得经济收入，而且其销售工作的好坏还直接影响到饭店接待客人的数量。因此，前厅部应积极主动地推销饭店产品，决不能被动地等客上门。尤其目前饭店供过于求，市场竞争激烈时，更是如此。例如，当客人到店时，接待员可以抓住时机向客人推销饭店产品，使客人尽量在饭店内消费，增加饭店收入。

4. 前厅部具有一定的协调作用

前厅部犹如饭店的“大脑”，在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由这里发出的每一项指令，每一条信息，都将直接影响饭店其他部门对客人的服务质量。例如，当客人来到总台办理入住手续时，接待员应在为客人安排好房间后立即将客人的入住信息传达到客房服务中心，使其做好接待的准备工作。

5. 前厅部具有一定的决策作用

前厅部是饭店的信息中心，它所收集、加工和传递的信息是饭店管理者进行科学决策的依据。前厅部每天都要接触大量有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息，通过统计分析，及时将整理后的信息向饭店决策管理机构汇报，并与有关部门协调沟通，采取对策。前厅部管理人员还经常参与客房营销分析和预测活动，进行月、季和年度的销售统计分析，提出改进工作和提高服务水平的有关建议。例如，在国外的一些饭店里，管理者就是根据前厅部所提供的客人的预订信息来决定未来一个时期内房价的高低的。因此，前厅部的工作可以为饭店管理层提供科学的决策依据。

1.1.2 前厅部的任务

1. 销售客房

销售客房商品是前厅部的首要任务。客房是饭店的主要产品，其销售收入在整个饭店收入结构中占主要部分。同时，客房商品具有不可储存的特点，因此，能否有效地推销客房，将直接影响饭店的经济效益。

2. 提供各种综合服务

作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门，前厅服务范围涉及机场和车站接送、行李、留言问讯、票务代办、邮件、电话总机、商务中心、贵重物品保管服务等。

3. 提供信息服务

前厅是客人汇集活动的场所，前厅服务人员与客人保持着最多的接触。因此，前厅服务员应随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的信息资料。例如，饭店近期推出的美食周、艺术品展览等活动，这可以使住店客人的生活更加丰富多彩。前厅服务人员还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览等详细和准确的信息，使客人“身在饭店内便知天下事”，处处让客人感到温馨、方便。同时，前厅部作为饭店的信息传递中心，还要及时准确地将各种经营信息加以处理，传递给饭店管理机构，作为饭店经营决策的参考依据。

4. 协调对客服务

现代饭店是既有分工，又有协作，相互联系、互为条件的有机整体，饭店服务质量好坏取决于宾客的满意程度。而宾客的满意程度是对饭店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和，在对客服务的全过程中，任何一个环节出现差错，都会影响到服务质量，影响到饭店的整体声誉。所以，现代饭店要强调统一协调的对客服务，要使分工的各个方面都能有效地运转，都能充分地发挥作用。前厅部作为饭店的“神经中枢”，承担着对饭店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。主要表现在：第一，将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门，使各有关部门有计划地安排好各自的工作，互相配合，保证各部门的业务均衡衔接。第二，将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门，并检查、监督落实情况。第三，将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门，以保证饭店的服务质量。

5. 控制客房状况

前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作，另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况。在协调客房销售与客房管理方面，前厅部应向销售部提供准确的客房信息，防止过度超额预订，避免工作被动。另外，前厅部应及时向客房部通报实时及未来的预订情况，便于其安排卫生计划或调整劳动组织工作。正确反映并掌握客房状况是做好客房销售工作的先决条件，也是前厅部管理的重要目标之一。要做好这项工作，除了实现控制系统计算机化和配置先进的通信联络设备设施外，还必须建立和健全完善和行之有效的管理规章制度，以保障前厅与相关部门之间的有效沟通及合作。

6. 管理客账

前厅部向客人承诺并提供最终一次性结账服务。客人经过必要的信用证明，即可在饭店内各营业点签单。建立客账是为了实时记录并监督客人与饭店之间的财务关系，达到方便客人、保障饭店声誉并获取经济效益的目的。总台可以在客人预订客房时商定并建立客账（收取定金或预付款），也可以在客人办理入住手续时建立客账。在提供了客人累计消费额和信用资料的基础上，总台收银处按服务程序和饭店财务政策规定，与相关部门或各营业点协调沟通，及时登账，迅速、快捷地为客人办理离店结账手续，主动征求客人意见，使客人满意而去。

7. 建立客史档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用，一般都要为住店客人建立客史档案，记录客人在饭店住宿期间的主要情况和有关针对性的信息，掌握客人动态，取得第一手资料。无论采用计算机自动记载、统计或是用手工整理统计等方法，建立客史档案时，一般都

要将客人的姓名、身份、公司、抵离店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,并定期进行统计分析,作为饭店提供周到、细致、有针对性服务的依据,以不断改进饭店的服务工作,提高饭店的科学管理水平。这也是寻求和分析客源市场,研究市场走势,调整营销策略及产品策略的重要信息来源。

1.2 前厅部的机构设置及岗位职责

1.2.1 前厅部的机构组成及主要职能

前厅部组织机构一般由以下部分组成:办公室、预订、问讯、接待、礼宾、收银、大堂副理、商务楼层、电话总机、商务中心等。另外,通常在前厅还设有其他非饭店所属的服务部门,例如,银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社驻店机构、民航及其他交通部门驻店机构等,以作为完善饭店不同服务功能需求的必要补充。前厅部的工作任务是由内部各机构分工协作共同完成的,因饭店规模等的不同,前厅部的业务分工也有所不同,但一般都设有以下主要机构。

1. 预订处

预订处(Room Reservation)是专门负责饭店订房业务的部门,可以说是前厅部的“心脏”,其人员配备由预订主管、领班和订房员组成。随着饭店业竞争的日趋激烈以及市场空间的不断拓展,客房预订的职能逐渐从前厅部脱离出来而隶属于公关销售部。目前,预订处的主要职能如下。

- (1) 熟悉掌握饭店的房价政策和预订业务。
- (2) 受理客房预订业务,接受客人以电话、信函、传真、互联网及口头等形式的预订。
- (3) 负责与有关公司、旅行社等客源单位建立良好的业务关系,尽量销售客房商品,并了解委托单位接待要求。
- (4) 加强与总台接待处的联系,及时向前厅部经理及总台相关岗位和部门提供有关客房预订资料和数据。
- (5) 参与客情预测工作,向上级提供VIP抵店信息。
- (6) 参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订。
- (7) 制定各种预订报表(包括每月、半月、每周和翌日客人抵达预报)。
- (8) 参与制订全年客房预订计划。
- (9) 加强和完善订房记录及客史档案等。

2. 接待处

接待处（Check-in/Reception）又称“开房处”，通常配备有主管、领班和接待员。其主要职能如下。

- （1）销售客房。
- （2）接待住店客人（包括团体客人、散客、常住客人、预订客人和未预订客人等），为客人办理入住登记手续，分配房间。
- （3）掌握住客动态及信息资料，控制房间状态。
- （4）制定客房营业日报等表格。
- （5）与预订处、客房部等保持密切联系，及时掌握客房出租情况。
- （6）协调对客服务工作等。

3. 问讯处

问讯处（Information）通常配有主管、领班和问讯员，其主要职能如下。

- （1）负责回答客人问讯，包括介绍饭店内服务项目、市内观光、交通情况、社团活动等相关信息。
- （2）接待来访客人。
- （3）及时处理客人邮件等事项。
- （4）提供留言服务（住客留言与访客留言）。
- （5）分发和保管客房钥匙等。

4. 收银处

收银处（Check-out/Cashier）亦称结账处，一般由领班、收银员和外币兑换员组成。因其业务性质所定，收银处通常隶属于饭店财务部，由财务部管辖。但由于收银处位于总台，与总台接待处、问讯处等岗位有着不可分割的联系，直接面对面地为客人提供服务，是总台的重要组成部分。因此，前厅部也应参与和协助对前厅收银员的管理和考核。收银处的主要职能如下。

- （1）办理离店客人的结账手续。
- （2）受理入住饭店客人住房预付金。
- （3）提供外币兑换和零钱兑换服务。
- （4）与饭店各营业部门的收款员联系，催收、核实账单。
- （5）建立客人账卡，管理住店客人的账目。
- （6）夜间统计饭店当日营业收益情况，制作营业报表。
- （7）为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务。
- （8）负责应收账款的转账。