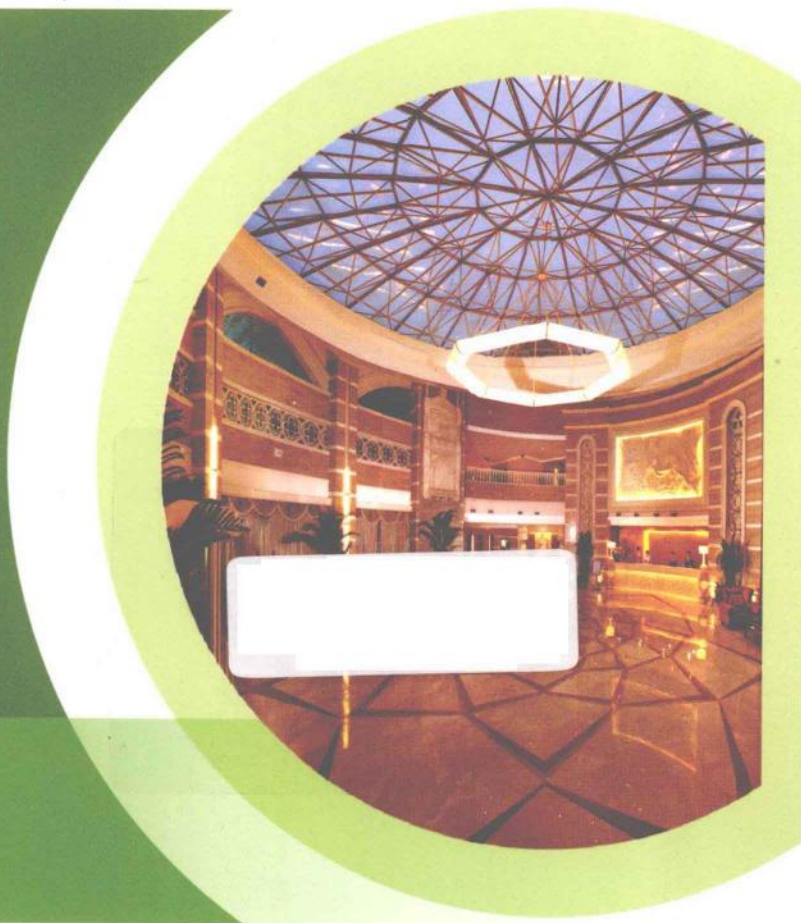




国家改革发展示范校建设酒店服务与管理专业教材

酒店前厅 服务与管理

来君/主编



HOTEL FRONT OFFICE SERVICE
AND MANAGEMENT

中国旅游出版社



国家改革发展示范校建设酒店服务与管理专业教材

酒店前厅 服务与管理

**HOTEL FRONT OFFICE SERVICE
AND MANAGEMENT**

来君/主编

中国旅游出版社

责任编辑：黄志远 付 蓉

装帧设计：中文天地

责任印制：冯冬青

图书在版编目（CIP）数据

酒店前厅服务与管理 / 来君主编. --北京：中国
旅游出版社，2013.9

ISBN 978-7-5032-4777-4

I. ①酒… II. ①来… III. ①饭店-商业服务-中等
专业学校-教材②饭店-商业管理-中等专业学校-教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第162883号

书 名：酒店前厅服务与管理

主 编：来 君

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

排 版：北京纺印图文设计制作有限公司

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

开 本：720×970毫米 1/16

印 张：14

字 数：185千

定 价：29.80元

I S B N 978-7-5032-4777-4

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

《酒店前厅服务与管理》教材是2012~2013年期间，北京市商业学校酒店专业教师在国家改革发展示范校建设基础上，总结提炼教学成果的智慧结晶。本教材与以往前厅类教材的体例不同，不以知识内容为主线，而是以工作过程为主线，以任务来统领、组织全书的教学内容。与传统的前厅服务教材相比，本教材具有以下特点：

第一，模块内容真实，经过企业专家反复论证。本教材的模块内容设置完全以酒店前厅的工作内容为基础，具体包括门童接待、礼宾服务、前厅接待服务、办公服务、服务中心服务、离店退店结账服务等。在前期调研过程中，我们直接邀请企业前厅的工作人员参与论证，根据前厅工作任务的各项内容进行梳理和分类，明确前厅各个岗位的具体工作内容，同时也确认学生在学习时应掌握的具体技能。在此基础上，最终确定各个学习模块和具体的学习内容。

第二，任务统领学习内容，激发学生学习兴趣。与以往教材不同，本书不是以知识体系来贯穿全书，而是以工作任务为统领，以学习情境作为每个具体学习任务的切入点，通过真实学习情境中的隐含条件引出具体的学习任务，激发学生的学习兴趣。在学习情境之后，逐一将工作程序、操作指导、任务提示等在解决问题过程中所需要的信息提供给学生。最后，有拓展任务学习或是学习案例，进一步扩充学习内容，提高学生对知识与技能的掌握。

第三，信息容量大，实用性强。本教材内容包括前厅工作任务的方方面面，信息容量大。由于企业人员的全程参与，也使得教材中的学习内容更为真实与实用，学生学习过所有的模块，完成所有学习任务之后，犹如到酒店中的前厅部亲

身经历了一番。对于教师，本教材还可以作为教学参考书使用，通过教学设计有效地将学习内容融入其中，达到有效组织学习的目的。

本教材共有7个模块，内含15项任务，涉及酒店前厅服务的全过程。本教材专门为中等职业学校酒店专业前厅服务类课程所设计，学习过程中的指导具有针对性，内容设计偏重实践指导，弱化理论概念的学习，符合中职学生的学习习惯。另外，本教材还可以作为酒店专业高职或本科阶段学生的辅助教材，通过阅读使学生了解真实的酒店前厅工作的具体内容。

本教材由北京市商业学校酒店专业来君老师主持编写，邴华、李丽、杨菊、王瑾、杨海英、刘沛然、霍虹参与编写工作。在本书的编写过程中，得到了北京港澳中心瑞士酒店、北京新云南皇冠假日酒店的支持，也得到了北京市商业学校陈济老师的指导，在此一并表示感谢。

由于编者水平的局限，书中难免存在缺点和不足，恳请各位同仁和读者批评指正，一并在本书修订时加以改正。

编者

2013年6月

目 录

CONTENTS

模块一 认识酒店前厅部	(1)
模块二 门童接待服务	(9)
任务一 门童接待服务	(10)
情境一 店内迎送服务	(10)
情境二 繁忙时门童服务	(23)
模块三 行李服务	(33)
任务二 行李入店、离店服务	(34)
情境三 行李入店服务	(34)
情境四 行李离店服务	(34)
情境五 换房行李服务	(48)
任务三 行李寄存服务	(50)
情境六 行李寄存服务	(50)
情境七 无凭证行李提取服务	(56)

模块四 礼宾服务	(64)
任务四 委托代办服务	(65)
情境八 委托异地订房服务	(65)
情境九 代买药品服务	(78)
任务五 转递物品服务	(90)
情境十 转递物品给住店客人服务	(90)
情境十一 转递物品给外客服务	(96)
模块五 服务中心服务	(102)
任务六 接听电话服务	(103)
情境十二 接听电话服务	(103)
情境十三 电话转接及问询服务	(105)
任务七 为客人提供留言服务	(111)
情境十四 留言服务	(111)
任务八 为客人提供叫早服务	(113)
情境十五 叫早服务	(113)
模块六 办公服务	(115)
任务九 办公服务	(116)
情境十六 打印、复印、扫描及传真服务	(116)
情境十七 PPT 打印服务	(135)
模块七 前台接待服务	(140)
任务十 预订服务	(141)

情境十八 电话预订服务	(141)
情境十九 电话更改预订服务	(153)
情境二十 面谈预订服务	(155)
任务十一 前台入住服务	(166)
情境二十一 有预订的散客前台入住服务	(166)
情境二十二 有预订的团队前台入住服务	(174)
任务十二 外币兑换服务	(181)
情境二十三 外币兑换服务	(181)
任务十三 换房服务	(191)
情境二十四 换房服务	(191)
任务十四 延房服务	(200)
情境二十五 延房服务	(200)
任务十五 离店结账服务	(207)
情境二十六 散客离店服务	(207)
情境二十七 团队结账服务	(214)

认识酒店前厅部

前厅部（Front Office）是酒店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务，并对客人提供各种综合性服务的部门。前厅是客人与酒店接触的主要场所，是协调酒店所有对客服务的部门，涉及酒店提供的对客服务的诸多内容，要为客人提供客房预订、入住登记、行李、电话、留言、问讯、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目。前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是酒店对客服务开始和最终完成的场所，也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门，是整个酒店服务工作的核心，它既是酒店对外的“窗口”，酒店的“大脑”、“神经中枢”，联系宾客关系的“桥梁和纽带”，又是酒店管理的关键部位，其运行的好坏直接影响到酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

一、前厅部的地位和作用

前厅部的地位和作用是与其所承担的任务相联系，前厅部承担着销售客房及酒店其他产品的重任，对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。因此，酒店前厅部对服务人员的素质要求较高，要求能够为客人提供准确高效的服务。前厅部在酒店的经营管理中占有举足轻重的地位，这与其业务复杂、接触面广的特点密切相关。

（一）前厅部是酒店的营业窗口，反映酒店的整体服务质量

一家酒店服务质量和档次的高低，从前厅部就可以反映出来。有一位顾客曾经说道：“每当我们走进一家旅游酒店，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’出这家酒店是不是合资酒店，是不是外方管理以及大致的星级水平……”正是从这个意义上讲，有人把前厅称为酒店的“脸面”。这张脸是否“漂亮”，不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度，更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

（二）前厅部是酒店信息中心和对客服务协调中心

酒店前厅部所收集、加工和传递的信息是酒店管理者进行科学决策的重要依据，而且酒店的前厅部就像是酒店的大脑，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。由这里发出的每一项指令、每一条信息，都将直接影响酒店其他部门对客人的服务质量。因此，酒店部员工，尤其是接待员必须工作认真负责，一丝不苟，并经常联络和协调其他部门的工作，以保证酒店这部机器的正常运转，提高酒店整体对客服务质量。

（三）前厅部是酒店的代表，是建立良好宾客关系的重要环节

“宾客至上”已经成为服务行业的宗旨，酒店是为客人提供食、宿、娱乐等综合服务的场所，酒店服务质量的好坏最终是由客人做出评价的，评价标准就是客人的“满意程度”。建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，争取更多的回头客，从而提高酒店的经济效益。而前厅部是客人接触最多的部门，因此是建立良好宾客关系的重要环节。

（四）前厅部是酒店的门面，对于客人及社会公众形成深刻的第一印象及酒店整体印象起着重要作用

前厅部是客人抵店后首先接触的部门，它是给客人留下第一印象的地方。从心理学角度讲，第一印象非常重要，客人总是带着第一印象来评价一个酒店的服务质量。客人每天进出酒店都会经过前厅部，最后也是从前厅部离开酒店的，对酒店的总体印象很大程度上取决于前厅部服务人员的礼貌礼仪和服务质量。

（五）前厅部的销售业绩，直接关系到酒店的经济效益

酒店前厅部不仅可以通过提供邮政、电信、票务以及租车等服务，直接取得经济效益，而且其销售工作的好坏还直接影响到酒店接待客人的数量。因此，前厅部应积极主动地推销酒店产品，绝不能被动地等客上门。尤其是当酒店产品供过于求、市场竞争激烈时，更是如此。

二、前厅部的任务

前厅部的基本任务就是最大限度地推销客房产品及酒店其他产品，并协调酒店各部门，向客人提供满意的服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具

体来说，前厅部的任务包括以下内容：

- (1) 销售客房，接受预订。
- (2) 礼宾服务。包括接送客人、迎宾、行李、委托代办、物品转递、问询等各种综合服务。
- (3) 入住登记、结账离店等相关财务工作。
- (4) 信息管理。负责收集、加工、处理和传递有关经营信息，包括酒店经营的外部市场信息和内部管理信息。
- (5) 控制客房状态。
- (6) 建立客史档案。

三、前厅部的业务特点

- (1) 接触面广，要求 24 小时运转，全面对客服务。
- (2) 接待服务广泛，业务复杂，专业技术性强，人员素质要求高。
- (3) 信息量大、变化快，要求高效运转。
- (4) 服务方式灵活多样，要求妥善处理各种关系。
- (5) 展示酒店形象，具有较强的政策性。

四、前厅部组织架构

(一) 前厅部核心系统



图1-1 前厅部核心系统结构

（二）前厅部组织机构设置

1. 前厅部组织机构设置的原则

（1）从实际出发。前厅部机构设置应从酒店的性质、规模、地理位置、经济特点及管理方式等酒店的实际情况出发，不能生搬硬套。

（2）机构精简。为防止机构臃肿、人浮于事的现象，要“因事设人”，而不能“因人设事”、“因人设岗”。但“机构精简”并不是机构过分简单化，不能出现职能空缺的现象。

（3）分工明确。应明确岗位人员的职责和任务，明确上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径，防止出现管理职能的空缺、重叠或相互打架现象。

（4）便于协作。不仅便于前厅部内部各个岗位的协作，而且要有利于前厅部与其他部门在业务和管理上的协调与合作。

2. 前厅部组织机构图

酒店规模大小不同，前厅部组织机构可以有很大的区别。这表现在以下3个方面。

（1）大酒店管理层次多，而小酒店管理层次少。如大酒店可能有前厅经理—主管—领班—服务员4个层次，而小酒店可能只有经理—领班—服务员3个层次。

（2）大酒店组织机构内容多，而小酒店组织机构内容少。如很多大酒店前厅部设有商务中心、车队等，而小酒店则没有。

（3）大酒店前厅部很多职能分开，由不同的岗位负责，而小酒店则可能将其合“二”为一，甚至合“三”为一，合“四”为一。

考虑到酒店前厅部与客房部的联系甚为密切，大多数酒店都将其前厅部和客房部合二为一，称为“客务部”或“房务部”（Room Division）。也有的酒店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部划归酒店的公关销售部，而将客房部设置为独立的部门。

大、中、小型酒店前厅部的组织机构见图1-2、图1-3、图1-4。

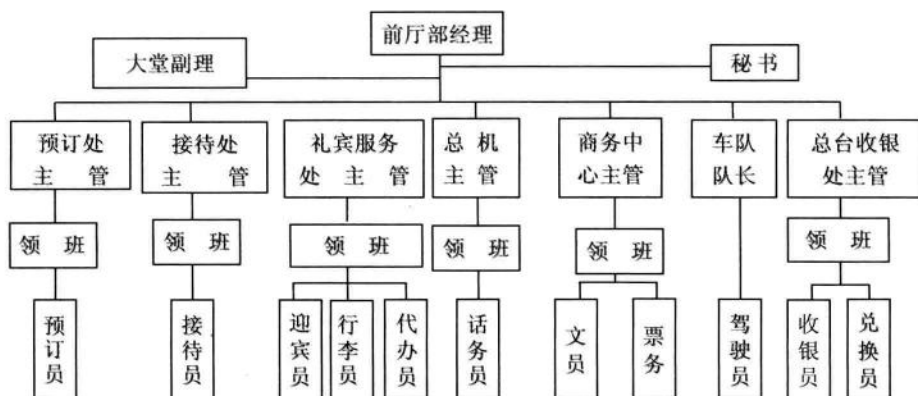


图1-2 大型酒店前厅部的组织机构

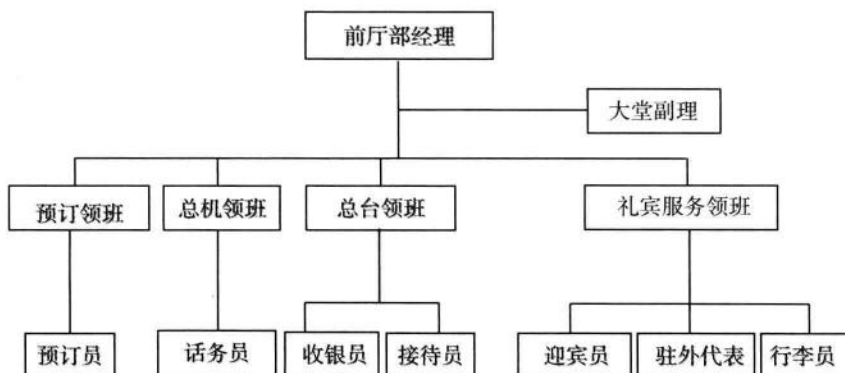


图1-3 中型酒店前厅部的组织机构

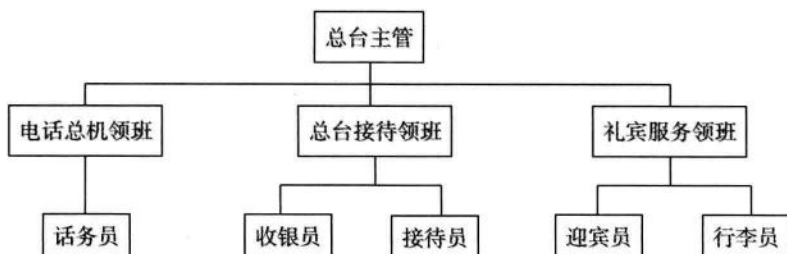


图1-4 小型酒店前厅部的组织机构

（三）前厅部各班组的职能

1. 预订处

- （1）负责酒店的订房业务，接受客人以电话、传真、信函或口头形式的预订。
- （2）负责有关公司、旅行社等提供客源的单位建立业务关系，尽力推销客房并了解委托单位接待要求。
- （3）密切与总台接待联系，及时向前厅部经理及总台有关部门提供有关客房预订资料和数据，向上级提供VIP地点信息。
- （4）制定预订报表。
- （5）参与制订全年客房预订计划。

2. 接待处

- （1）销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间。
- （2）掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态。
- （3）制定客房营业日报表等表格。
- （4）协调对客服务工作。

3. 问讯处

- （1）回答客人问讯，包括介绍店内服务及有关信息、市内观光、交通情况、社团活动等。
- （2）接待来访客人。
- （3）处理客人邮件、留言及分发。

4. 收银处

- （1）办理离店客人的结账手续（收回房间钥匙、核实客人信用卡、负责应收账款的转账等）。
- （2）提供外币兑换服务。
- （3）为住客提供贵重物品的寄存和保管服务。
- （4）管理住店客人的账卡。

- (5) 与酒店各营业部门的收款员联系，催收、核实账单。
- (6) 夜间审核全酒店的营业收入及账务情况。

5. 礼宾部

- (1) 在门厅或机场、车站迎送宾客。
- (2) 负责客人的行李运送、寄存及安全。
- (3) 雨伞的寄存和出租。
- (4) 公共部位找人。
- (5) 陪同散客进房和介绍服务，分送客用报纸、信件和留言。
- (6) 代客召唤出租车。
- (7) 协助管理和指挥门厅入口处的车辆停放，确保畅通和安全。
- (8) 回答客人问询，为客人指引方向。
- (9) 传达有关通知单。
- (10) 负责客人其他委托代办事项。

6. 电话总机 / 服务中心

- (1) 接转电话。
- (2) 为客人提供请勿打扰电话服务。
- (3) 叫醒服务。
- (4) 回答电话问询。
- (5) 接受电话投诉。
- (6) 电话找人。
- (7) 电话留言。
- (8) 办理长途电话事项。
- (9) 传播或消除紧急通知或说明。

7. 商务中心

- (1) 为客人提供打字、翻译、复印、长话、传真以及国际互联网等商务服务。
- (2) 根据需要为客人提供秘书服务。

模块二

门童接待服务

模块内容及测评

项目	内容	主要岗位职责与要求	学习内容	Yes	No
岗位职责	(1)掌握门童的礼仪规范要求	任务一 情境一 情境二			
	(2)掌握门童迎送客人的规范流程				
	(3)能用专业、规范的中英文词汇和句子接待客人				
	(4)具备接待经验丰富、眼光敏锐、记忆力较强的素质				
	(5)了解酒店经营范围、服务项目、区域分布,有效做好宾客咨询工作				
	(6)能为特殊客人,如老人、儿童、残疾人提供服务				
	(7)做好酒店门口周围的警戒,维持酒店门口的秩序				
	(8)按照酒店规定悬挂彩灯、彩旗、国旗及带有店徽的店旗				
	(9)做好酒店门口交通的指挥和疏导工作				
	(10)能正确帮助客人填写出租车服务指南卡				
	(11)能正确指导客人使用电梯卡				