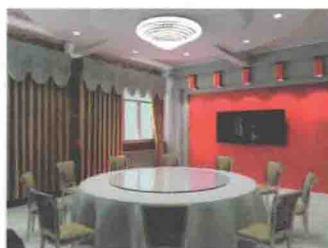


普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材

总主编 刘 住

前厅客房服务与管理



主 编 赵燕兰
副主编 王晓娟 罗春燕

赠 送
电子课件

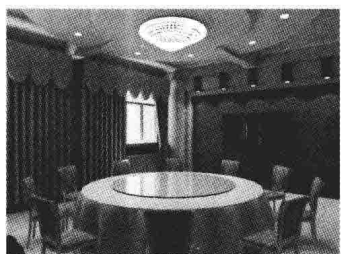


西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材

总主编 刘 佳

前厅客房服务与管理



主 编 赵燕兰
副主编 王晓娟 罗春燕



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/赵燕兰主编. —西安:西安
交通大学出版社, 2012. 9
ISBN 978-7-5605-4505-9

I. ①前… II. ①赵… III. ①饭店-商业服务-高等
学校-教材 ②饭店-商业管理-高等学校-教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 190799 号

书 名 前厅客房服务与管理
主 编 赵燕兰
责任编辑 赵怀瀛

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtpress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 陕西时代支点印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 11.625 字数 279 千字
版次印次 2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-4505-9/F·318
定 价 22.00 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。
订购热线:(029)82665248 (029)82665249
投稿热线:(029)82668133
读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

前言

Foreword

随着我国旅游业的发展,对饭店从业人员的需求也日益增多。饭店行业对员工素质的要求不断提高,对高等旅游教育提出了更新和更具体的教学要求,培养实用型和应用型人才已成为旅游高等院校未来人才培养的发展趋势。在这种趋势的顺应下,旅游类高职高专和实践型本科旅游专业学生已成为饭店劳动力市场中的主要和中坚力量。

由于高等职业和实践型本科旅游管理教育以培养适应服务与管理第一线的具有实践和创新能力的高等技术应用型专门人才为目的,课程设置专门针对一定的岗位及岗位群,进行成熟技术的应用能力培训。所以为切合职业教育的培养目标,本书在编写内容上侧重技能传授,弱化理论,强化实训,语言简洁,概括性强。此外,针对高等职业和实践型本科旅游管理教育的特点,本书在编写过程中力求通俗易懂和直观,坚持贯彻科学性、实用性、先进性、规范性思想原则。

本书写作目的是使学生熟悉饭店前厅与客房服务和管理的基础理论和基本知识,掌握饭店前厅和客房工作运行与管理的基本内容、程序、方法和标准,能胜任饭店前厅部和客房部服务和基层管理工作,并能根据行业的发展与变化,灵活地改进自己的工作。本教材可作为高职高专和实践型本科旅游管理和饭店管理专业的教材,也可作为饭店管理人员的业务学习用书。

本书共分两篇,主要围绕饭店前厅服务与管理和客房服务与管理两大内容展开。

第一篇是前厅部,共6章,介绍的是饭店前厅服务与管理的相关知识。饭店前厅部的主要职责是负责客房产品的销售。在这一篇当中,首先对饭店前厅部进行了概述,帮助学生从地位、业务内容、特点等方面对饭店前厅部有整体性的了解和认知。之后内容以前厅工作职能的先后顺序,由前厅客房预订、前厅接待服务,到前厅礼宾服务,以及客房价格管理等,对具体内容、方法、程序、标准均有较为详细和全面的叙述。此外,还将信息及商务服务、宾客投诉处理和金钥匙服务等,前厅部配套的其他系列服务的相关知识在关联章节中加以介绍。在第六章中专门针对前厅部人员管理的最基本实用的管理知识进行阐述。

第二篇是客房部,共5章,介绍的是饭店客房服务与管理的相关知识。饭店客房的主要职责是负责客房产品的生产。开篇首先对饭店客房部进行概述性的介绍,让学生对饭店客房部有总体的了解和认识。客房产品的生产主要是指客房的清洁整理,客房服务项目,客用物品配备、更换和添补,客房设施设备的检查、维护和保养。在本篇中,对客房的清洁工作管理的内容、方法、程序、标准作了比较详尽的叙述;对客房的设施设备管理、客用物品管理和布草管理等内容也有较为具体的介绍。客房部服务管理包括迎接顾客、入住服务,以及顾客离店服务、客房安全管理内容。同样,在本篇的最后介绍了客房部人员管理理论,并对从劳务计划到部门协调的管理实务性内容进行阐述。

本书由北京航空航天大学北海学院赵燕兰担任主编,杨凌职业技术学院王晓娟、镇江高等专科学校罗青燕担任副主编。本书的框架搭建构思、主要内容的确定和最后的审核定稿,以及第六章、第十章内容是由赵燕兰负责并完成。参加编写的人员有杨凌职业技术学院张红娟(第一章)、扬州职业大学于海燕(第二章、第七章)、王晓娟(第三章、第四章)、罗春燕(第五章、第九章)、北京航空航天大学北海学院杨婧(第八章、第十一章)。

由于编者在教材编写方面的经验不足,以及水平局限,书中难免存在内容上的缺失和疏漏,敬请读者批评指正。

编 者

2012年8月

目录

Contents

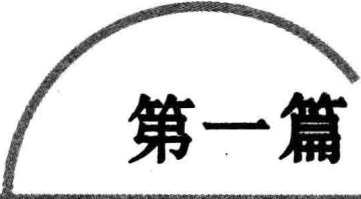
第一篇 前厅部

第一章 前厅管理概述.....	(003)
第一节 前厅部的地位与环境.....	(003)
第二节 前厅部的主要业务.....	(007)
第三节 前厅部的基本组织机构与人员素质要求.....	(010)
第二章 前厅部预订.....	(018)
第一节 预订与销售.....	(018)
第二节 预订渠道与方式.....	(020)
第三节 预订程序.....	(025)
第四节 预订控制.....	(035)
第三章 前厅接待管理.....	(040)
第一节 登记入住.....	(040)
第二节 房态控制与排房技巧.....	(043)
第三节 客账管理.....	(048)
第四章 前厅礼宾服务.....	(051)
第一节 门迎与行李服务.....	(051)
第二节 前厅信息服务.....	(056)
第三节 代理服务.....	(058)
第四节 投诉处理.....	(062)
第五章 房价的制定与销售.....	(066)
第一节 客房定价要素与方法.....	(066)
第二节 房价策略与技巧.....	(071)
第三节 房价的调控管理.....	(073)
第四节 客房销售.....	(074)

第六章 前厅部人员管理	(079)
第一节 前厅岗位职责与流程.....	(079)
第二节 前厅人员调配与管理.....	(092)

第二篇 客房部

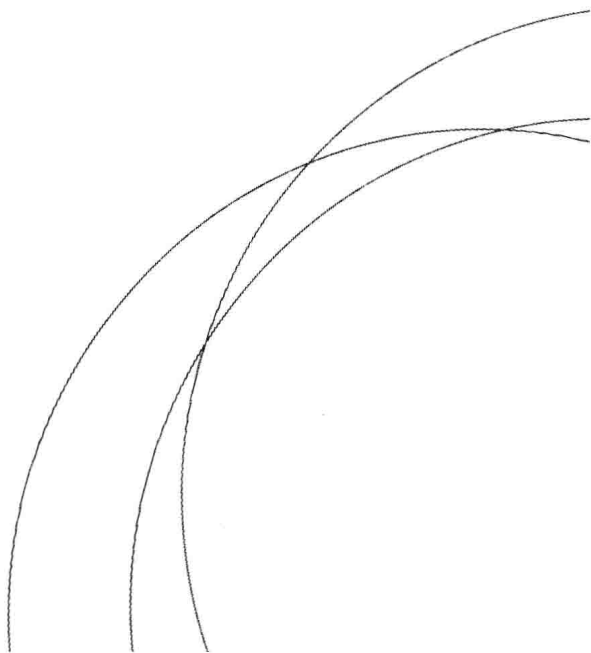
第七章 客房部概论	(099)
第一节 客房部的作用与业务.....	(099)
第二节 客房部硬体设施.....	(106)
第八章 客房清洁服务管理	(115)
第一节 客房部清洁工作内容与区域.....	(115)
第二节 客房清洁程序与检查制度.....	(119)
第三节 客房清洁技能要求.....	(126)
第四节 客房计划卫生.....	(131)
第九章 客房部服务管理	(136)
第一节 客房部迎送服务.....	(136)
第二节 客人入住期间服务.....	(137)
第三节 客情与房态核对.....	(142)
第四节 客房安全管理.....	(144)
第十章 客房物品配备管理	(149)
第一节 客房布草配备与管理.....	(149)
第二节 客房客用物品管理.....	(154)
第三节 客房清洁物品配备与使用.....	(161)
第十一章 客房部人员管理	(170)
第一节 客房劳务计划.....	(170)
第二节 客房部的沟通与协调.....	(173)
参考文献	(179)



第一篇



前厅部



第一章

前厅管理概述



本章学习要点

1. 认识前厅部在饭店的地位与环境要求
2. 掌握前厅部的客服循环与业务活动
3. 熟悉前厅部的组织机构设置和人员素质要求

第一节 前厅部的地位与环境



前厅部的地位

所谓前厅,即饭店的大堂、大厅,是指进入饭店大门后,客人到饭店客房、餐厅、康乐等营业区域之前的可供客人自由活动的公共区域。

前厅部也称大堂部或客务部,设在饭店前厅处,是饭店组织客源、销售客房商品、沟通和协调各部门的对客服务,并为客人提供前厅系列服务及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部是饭店内部管理系统中的神经中枢,是饭店和客人之间的桥梁。前厅部的运转和管理水平,将直接影响到整个饭店的经营效果和对外形象。前厅部在饭店中的重要地位,主要体现在以下几个方面:

1. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个综合性的服务部门,具有接触面广、业务繁杂、服务项目多、服务时间长等特点。前厅部自始至终是以为客人服务为中心,是客人与饭店联络的纽带。饭店的每一位客人,从抵店前的预订,抵店时的接待、入住,直至离店结账,都需要前厅部提供相应的服务。前厅部通过客房的销售来带动饭店其他各部门的经营活动。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调整个饭店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

因此,前厅部通常被视为饭店的神经中枢,是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。有人曾把前厅业务做过如下比喻:“如果把饭店看成是一个巨大的轮胎,那么这个轮胎中间的中心轴就是前厅。”不仅如此,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的。

2. 前厅部是饭店形象的代表

饭店形象对现代饭店的生存和发展有着直接而重要的影响。饭店形象是公众对饭店的总

体评价,是饭店的表现与特征在公众心目中的反映和地位。一个好的形象是饭店的巨大精神财富。饭店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂,客人一进饭店,首先会对大堂的装饰布置、环境艺术、设施设备和前厅部员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”。而这种第一印象在客人对饭店的认知中会产生非常重要的作用。好的印象会给客人一种安全感和满足感。反之,差的印象会让客人对整个饭店感到不信任 and 不安。客人入住期满离店时,前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现则会给客人留下“最后印象”,优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情。客人在饭店居留期间,如遇到困难要找前厅寻求帮助,如感到不满时也要找前厅进行投诉。在客人的心目中,前厅便是饭店。而且,在大堂聚集的大量人流中,除住店客人外,还有许多前来饭店就餐、开会、购物、参观游览、会客交流、检查指导等各种客人。客人们往往停留在大堂,对饭店的环境、设施、服务等品头论足。因此,前厅的管理水平和服务水准,往往直接反映出整个饭店的管理水平、服务质量和服务风格。前厅部是饭店工作的窗口,代表着饭店的对外形象,前厅部是赢得客人好感的战略要地。

3. 前厅部是饭店组织客源、创造经济收入的关键部门

前厅左右着饭店产品的出售,管理并控制着饭店收入的源泉。饭店的基本功能是为客人提供食宿,客房是饭店出售的最主要的商品。通常在饭店的营业收入中,客房的销售要高于其他各项。据统计,目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的50%左右,而在我国还要高于这个比例。为此,前厅部要积极开展客房预订业务,为抵店客人办理登记入住手续及安排房间,积极宣传和推销饭店的各种产品,努力通过客房的销售来带动饭店其他各部门的经营活动。管理好前厅部,能够对协调饭店各部门之间的工作,争取更多客源,提高饭店声誉,创造良好的经济效益起着积极的推动作用。

4. 前厅部是主客关系的纽带和管理机构的代表

通过客房的销售与服务,前厅部在客人活动的全过程中始终与客人保持密切联系,前厅部掌握了全部住宿客人的相关资料和信息,并将这些信息反馈到饭店管理机构和相关经营服务部门,以便更好地对客人提供优质的和针对性的服务。前厅部工作就像条无形的情感纽带,维系并且加深了双方的依赖和信任之情。

5. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店的业务活动中心,前厅部每天能接触到大量的信息,如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人需求及反馈意见等信息。前厅部要把收集到的有关整个饭店经营管理的各种资料和信息,经过整理和分析后,向有关管理机构反映,提供真实数据和报表,并向饭店管理机构提供咨询意见,作为制订和调整饭店计划与经营策略的参考依据。

综上所述,前厅部工作效率、服务质量和管理水平的高低,会直接影响饭店的整体形象、市场竞争力和经济效益。前厅部是饭店组织机构中的关键部门,其地位是不容忽视的。

前厅的环境要求

前厅是客人进出饭店的必经之处和活动汇集场所,主要为客人提供问讯、接待、结账、会客休息、大堂吧、购物、商务等服务项目。前厅地处饭店服务和管理的的前沿,是饭店建筑的重要部分,是客人对饭店产生第一印象的重要空间。前厅的环境包括大厅的装饰美化及前厅的对客

服务氛围等。

(一)前厅的分区布局

前厅按功能划分,可分为正门入口处及人流线路、服务区、休息区和公共卫生间等主要区域。

1. 正门入口处及人流线路

正门入口处是饭店内外空间的交界处,是饭店的“交通枢纽”,其基本功能是保证客人在饭店进出畅达,客人下车时为客人遮风蔽雨。厅门外有车道和雨搭,正门前台旁还设有专供残疾客人轮椅出入的坡道,以方便残疾客人入店。

饭店大门种类很多,有玻璃拉门、旋转门或自动门。门以双层为佳,以保持前厅温度的稳定,节约能源,并尽可能减少尘土,保持大厅清洁。

从入口到饭店内各个目的地,便形成了人流线路。各条人流线路要经过装修或铺设条形地毯,加上适当的装点,以形成明确的人流走向,使具有动感的走线与相对平静的休息区和服务区互不影响。

2. 服务区

前厅的对客服务区主要包括总服务台、大堂受理处和行李处。

总服务台(简称总台)应设在大堂中醒目的位置。总服务台的外观形状与整个大堂的建筑密切相关,较常见的是直线形、半圆形和L形等几何形状。在材料选择上,为了经久耐用、易于清洗和显示出高雅脱俗,主要采用大理石、磨光花岗石和硬木等。在布置上,各种标牌,以及国际时钟、日历、天气预报牌和外币汇率牌等的外观选择与设计上也应注意与整个大堂和谐一致。

大堂受理处的地点,应设在离总台或大门不远的某一视野开阔的安静之处。通常放置一张办公桌和一两张座椅,供办公和接待客人之用。

行李处一般设在大门内侧,使行李员可以尽早看到汽车驶进通道,及时上前迎接。柜台后设行李房。小型饭店行李处不单设,与总服务台为一体。

另外,前厅部办公室、总机室、账务室等机构,与前厅接待服务密切相关,但又不必直接与客人打交道,一般应设在总台后面联络方便但较为隐秘之处。

3. 休息区

大厅休息区是宾客来往饭店时等候、休息或约见亲友的场所,它要求相对安静和不受干扰。休息区的主要设施是供客人休息的沙发座椅和配套茶几。沙发可根据需要围成几组方形,也可围着柱子设置,在人流进出频繁、充满动感的大厅空间里,构筑一个宁静舒适的小环境。

4. 公共卫生间

饭店大厅或附近通常设有供客人使用的公共卫生间,公共卫生间的设施主要有便器和洗脸盆,还要有烘手器、手纸、洗手液等器具和用品。公共卫生间要求宽敞干净,设施完好,用品齐全。

从一定意义上讲,公共卫生间可以反映出饭店的档次和服务水平。所以,公共卫生间的装饰材料与大堂其他部分在规格和质地上要一致,如现代饭店的大堂一般用大理石装修,其公共卫生间应采取同样材料装修。大堂有众多的进出人流,要考虑公共卫生间的位置,既方便客人又能避开外人的直视,标志要明显。

（二）前厅的装饰美化

前厅作为整个饭店的中心,其环境氛围是非常重要的。为了创造好的气氛和环境,必须重视前厅的装饰美化。前厅是现代饭店建筑中必须进行重点装饰美化的空间,要精心设计,努力把满足功能要求与创造环境、氛围的艺术效果结合起来,把体现民族风格、地方特色与适应国际环境艺术新潮流结合起来,并与大自然紧密联系,与饭店规模、目标市场相适应,与饭店整体建筑相和谐,从而形成饭店自己的格调、气势和氛围,这是现代饭店对客人产生形象吸引力,提高竞争能力的一种独特的资本。

1. 大堂空间

前厅必须要有与饭店的规模和等级相适应的大堂空间,才会给客人和工作人员提供一个宽松的活动场所和工作环境。我国星级饭店评定标准规定,饭店必须具有与接待能力(用额定的客房间数表示)相适应的大堂,一般饭店的大堂面积不少于客房数 $\times 0.4$ 平方米,而高档豪华饭店的大堂面积不少于客房数 $\times 0.8$ 平方米。

前厅空间内的各功能区域布局总体要合理协调,客人活动区域与员工活动和饭店内部机构区域要分开,彼此互不干扰。天花板、门窗、墙面、地面装修材料与设施设备质量要同饭店的等级标准相适应。接待环境要美观大方,厅内气氛要和谐舒适,对客服务要方便安全。

2. 灯光与色彩

为了追求热烈的气氛,大厅一般采用高强度的华丽吊灯。客人休息处设有便于客人阅读和交谈的立灯或台灯,灯光略暗,形成舒适、安静和优雅的格调。而对总服务台的工作人员而言,灯光照明度要偏高一些,以便创造一种适宜的工作环境。各种光色都应和谐、柔和而没有炫眼的感觉。灯具除了用于照明外,本身就是一种装饰品,所以大厅内的各种灯具必须相匹配,其造型应与大厅内的建筑风格相呼应。

色彩是美化环境的基本构成要素之一。色彩经人的心理和生理反应会产生不同的感觉,色彩具有感情象征。例如,红色有迫近感、扩张感,使人兴奋,可以造成热情、温暖、欢庆的气氛;黄色给人以明朗、欢乐、华贵的感觉;绿色意味着自然和生长,使人平静而稳定;等等。

饭店前厅装饰美化中色彩的运用主要体现在两个方面:一是色调的确定,二是色彩的搭配。人们一进入饭店,第一印象是大厅的色调、气氛如何。因此,首先必须确定大厅的主色调,作为大厅环境色彩的主旋律,它决定着大厅环境的气氛和情调。为了给客人一种欢乐、热情、美观、大方、优雅的气氛,激发前厅工作人员的工作热情,前厅的色彩一般以红色或其他暖色调为主,同时大胆使用陪衬色调,形成色彩的对比,创造和谐的整体效果。

3. 绿化

人们本能地喜爱自己赖以生存的阳光、空气和水,喜爱充满着生命力的自然界。在高度文明的现代社会,城市中大批的高层建筑拔地而起,人工造成“钢筋水泥的丛林”,阳光被阻挡,加之空气和水被污染,人与自然越来越远,要求回归大自然的呼声越来越高。现代饭店设计中应尽可能在大厅内布置绿化,尤其是大城市中心的现代饭店,周围不一定有优美的花园风景,更加需要在大厅内设计花卉、树木、山石、流水等景观,使大厅内洒满阳光,绿荫葱葱,流水潺潺,一派生机,给人以亲切、舒爽的自然美感。绿化还有调节大厅气温、减少噪音、净化空气的作用,并可以消除人们由于长时间进行室内活动而产生的疲劳。

（三）前厅的微小气候与空气卫生

为保持大厅舒适的环境和气氛,还要使温度、湿度、通风、噪音控制、自然采光及空气卫生

状态保持正常。现代饭店需要制定大厅等公共场所的环境质量标准体系,运用现代科学技术,通过定量监测与控制,确保大厅环境的质量水平。

1. 温度与湿度、通风与采光

大厅适宜的温度夏季为 $22^{\circ}\text{C} \sim 24^{\circ}\text{C}$, 冬季为 $20^{\circ}\text{C} \sim 24^{\circ}\text{C}$ 。现代饭店普遍使用了冷气装置或中央空调,使温度得到有效的控制。

湿度是与温度密切相关的一种环境条件,适宜的相对湿度应控制在 $40\% \sim 60\%$ 的范围内。湿度越大,人们的烦躁感越大,客人和员工都会感到不快,容易产生摩擦和发生事故。

通风是为了保持室内空气新鲜。新鲜空气中约含有 21% 的氧气;如果室内氧气含量降低到 14% 就会给人体带来危害。大厅内新风量一般不低于 $200\text{m}^3/\text{人} \cdot \text{小时}$ 。

自然采光照度不低于 95lx , 灯光照度不低于 45lx 。

2. 环境噪声控制

一切听起来不和谐、不悦耳的声音,均为噪声。噪声对环境是一种污染,会影响人们休息、降低工作效率。饭店的大厅客人来往频繁,为了创造良好的环境和气氛,必须采取措施防止噪声。大厅内的噪声一般不得超过 50 分贝。为了有效地控制噪音,大厅的天花板、墙面需使用隔音及吸音性材料;大厅内设施的选用和装饰美化(如瀑布、喷泉等)的设计都应注意防止噪声;对团队、会议等大批客人要尽快安置,并把人群从大厅疏散;员工要养成轻声说话的习惯,大厅内绝对禁止大声喧哗。另外,播放背景音乐也是防止噪声及工作单调感的有效措施。悦耳的、分贝值低的背景音乐可以掩盖嘈杂的、分贝值较高的噪声,从而降低噪声所带来的不良影响,稳定人们的情绪,又可减少员工因重复性的单调工作所带来的疲劳感。背景音乐要保持在令人轻松愉快的程度,不影响宁静宜人的气氛,一般以 $5 \sim 7$ 分贝为宜。

3. 空气卫生

大厅内的空气中含有一氧化碳、二氧化碳、可吸收颗粒物、细菌等空气污染物,危害人体健康,必须予以控制。大厅内空气卫生质量的标准为:①一氧化碳含量不超过 $5\text{mg}/\text{m}^3$, 二氧化碳含量不超过 0.1% ;②可吸收颗粒均不超过 $0.1\text{mg}/\text{m}^3$, 细菌总数不超过 3000 个/ m^3 。

第二节 前厅部的主要业务

前厅部的客服循环

前厅部对客服的全过程开始于客人同饭店的第一次接触,终止于客人办理离店手续,建立客史档案。前厅部对客户服务分为如下三个阶段:

1. 售前工作

在客人抵店之前,许多有关客房销售的业务已经发生,如客人预订客房、收取客人预付款、做好客人抵店前的准备工作等。

2. 客人抵店、在店时的工作

这一阶段始于客人抵店、办理入住登记手续,直至客人办理离店手续时结束。这一阶段的工作包括门前迎宾、行李服务、接待员为客人办理入住登记手续、排房定价、建立客账及累计客账、问讯服务、外币兑换、电话总机服务、商务中心服务等。

3. 客人离店、售后工作

在客人离店之前,前厅部工作人员就应准备好账单,并事先与酒店其他部门对账单加以核对,这样既可减少客人结账时的等候时间,又可减少账单出错的概率,避免引起客人的不满或给饭店带来不必要的损失。客人离店时还要根据客人的要求进行行李服务或出租车服务等。客人离店并不代表前厅部工作的结束,前厅部的工作人员根据需要还要处理一些遗留问题,如离店客人在饭店的物品的转寄、离店客人的信件及留言的转递等。前厅部客服循环如图 1-1 和图 1-2 所示。

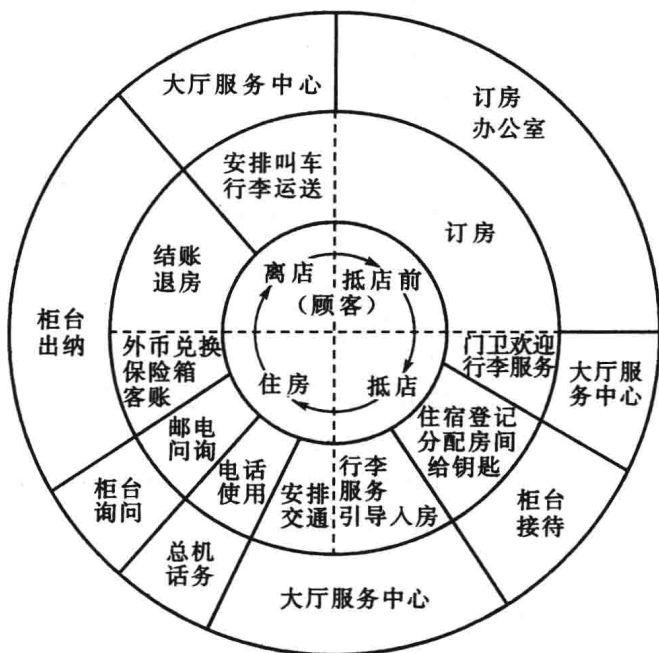


图 1-1 前厅部客服循环图

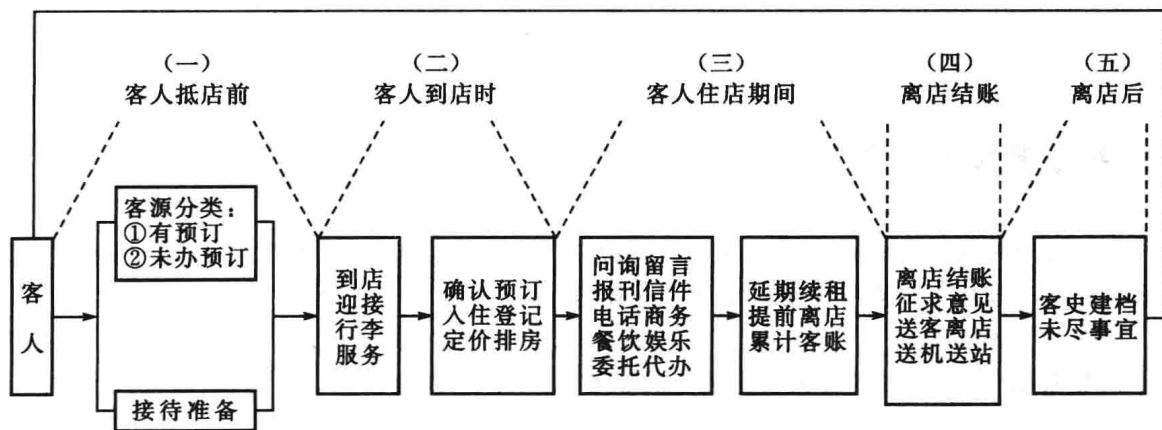


图 1-2 前厅部客服循环图

前厅部的主要业务内容

前厅部的主要业务就是推销客房及饭店的其他产品,协调饭店各部门向客人提供满意的优质服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。其具体业务如下:

1. 客房销售

客房是饭店的主要产品,其销售收入在全店收入结构中占主要部分,前厅部的首要工作任务是销售客房。衡量一位总台服务人员的工作是否出色,往往看其客房销售的推销能力和实际业绩。客房营业收入也是检验、评估前厅部管理水平的重要考核依据。

2. 提供各类前厅服务

作为直接对客人提供各类相关服务的部门,前厅服务范围涉及接待服务、门童迎送、行李搬运、钥匙问讯服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电话通信服务、商务文秘服务、贵重物品寄存、外币兑换、处理宾客投诉、建立客户账目等,实际上是“大前厅服务”理念,其核心思想是:在完成各项服务过程中,促使前厅服务与其他服务方面共同构成饭店整体服务,表现为“服务链条”的紧密衔接,避免推诿、“扯皮”或“踢皮球”等现象,强调“服务到位”和“针对性服务”。

3. 提供信息服务

前厅处于饭店业务活动中心的地位,每天接触到大量信息。前厅部要及时处理信息,向管理机构报告,并采取对策以适应经营管理上的需要。前厅部服务人员应随时准备提供客人所需要的和感兴趣的信息资料,还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览、医疗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。

4. 进行协调沟通

前厅部根据需求衔接前、后台业务,与客人及时联络与沟通,在使客人满意的同时让内部业务运作顺畅。处理好客人投诉也是前厅部协调沟通的一个重要方面,成功地处理好投诉对于双方都有利。

5. 控制客房状态

客房状态是由前厅部总服务台控制的,主要包括协调客房销售和正确反映客房状态两个部分的工作。

协调客房的销售工作一方面是指前厅部应准确、及时地向市场营销部提供客房的状态信息,避免有房未订或不合理的超额预订给饭店带来的损失。另一方面是指前厅部应及时向客房部提供准确的销售客情,以便于客房部调整工作部署。

正确反映客房状态有赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统。

①预订状况显示系统,也可称为客房长期(超过24小时)状况显示系统。

②客房现状显示系统,也可称为客房短期(24小时之内)状况显示系统。

房间状态主要有下面几种:①已出租客房(住客房);②清扫中的客房(走客房);③待租房(空房或称OK房);④待修房。

目前绝大多数的星级饭店已使用了客房计算机管理系统,这个系统可随时反馈每间客房的状况。计算机管理系统能使发生变更的房间状态更加及时地传递,当客人要求办理入住手续时,前台服务员可根据房间状况显示系统来决定是否接受客人的入住请求以及如何进行房间分配。

6. 处理客人账务

为了方便并促进客人消费,饭店前厅部向客人提供统一的结账服务。所以,前厅部总服务台有着处理客人账务这一项重要的任务。客人账单可以在预订客房时建立(录入预付款和信息卡号),也可以在办理入住登记手续时建立。建立客账的目的是记录和管理客人与饭店之间的财务关系,以免饭店发生经济上的损失。另外,它能为客人在饭店各部门的消费提供方便,客人在其他部门消费时可不用现金结账,只需经过必要的信用证明,查验证件后,就可在饭店内部签单赊账,前台收款处不断累计客人的消费,直到客人离店或其消费额达到饭店规定的上限时,再要求客人付款。

7. 结账

客人离店或有特殊要求时,应给客人办理结账手续,结账应按照以下几个步骤进行:

(1)准备账单。客人离店前,应检查其账单,这样既可以加速结账速度,避免让客人久等,又可以增加准确性。

(2)核对账单。办理离店手续时应将账单交给客人,请其检查核对,让客人对自己的消费清清楚楚。

(3)办理结账手续。为客人结账,这一环节非常重要,要给客人留下良好的“最后印象”。

8. 建立客史档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务作用,一般都要为住店客人建立客史档案。将客人的姓名、地址、抵(离)店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,作为提供周到、细致、有针对性服务的依据,这也是寻求和分析客源市场、研究市场走势、调整营销策略和产品策略的重要信息来源。

第三节 前厅部的基本组织机构与人员素质要求

一、前厅部的基本组织机构

(一)前厅部组织机构的设置原则

1. 组织合理, 结合实际

前厅部组织机构的设置应结合饭店企业的体制、类型、规模、地理位置、星级、管理模式、客源性质特点和经营特色等实际情况进行设置,不宜生搬硬套。例如,大中型饭店前厅部应单独设置,规模小或以内宾接待为主的饭店,可以考虑将前厅接待服务划归客房部负责和管辖。

2. 机构精简, 岗位明确

机构设置应遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的编制原则来确定部门岗位。岗位设置要根据需要来进行,既不能机构重叠、臃肿,也不能一味追求精简,还要妥善处理好分工与组合、方便客人和便于工作与管理等方面的矛盾。

3. 任务明确, 协作便利

明确各岗位人员工作任务的同时,还应明确上下级隶属关系,明确指挥体系、信息上传下达的渠道以及相关信息反馈的渠道、途径和方法等,防止出现职能空缺、业务衔接环节脱节等