



高职高专旅游专业教改教材



饭店前厅 服务与管理

Hotel Lobby Service and Management

陈的非 刘秀珍◎主编



中国轻工业出版社

高职高专旅游专业教改教材

饭店前厅服务与管理

· 陈的非 刘秀珍 主 编
朱列文 陈海山 陶 静 副主编
魏建芳 王 丹

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店前厅服务与管理 / 陈的非, 刘秀珍主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2012.2
高职高专旅游专业教改教材
ISBN 978-7-5019-8554-8

I. ①饭… II. ①陈… ②刘… III. ①饭店 - 商业服务 - 高等职业教育 - 教材 ②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249253号

责任编辑: 史祖福 赵 凡

策划编辑: 史祖福

责任终审: 滕炎福

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 郎静瀛

责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 河北高碑店市德裕顺印刷有限责任公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2012年2月第1版第1次印刷

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 12

字 数: 280千字

书 号: ISBN 978-7-5019-8554-8 定价: 25.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

111225J2X101ZBW

前 言

旅游与酒店业是当今世界发展最迅猛的行业之一。目前全球旅游业的接待规模每年约7亿人次。据预测,到2020年将增至15亿人次。行业的迅猛发展带来了大量的就业机会,在未来10年中,全球旅游与酒店业每2.5秒将创造一个新的工作机会。因此,培养应用型、复合型高级旅游酒店业人才也成为旅游酒店职业教育和职业培训的光荣使命。为此,我们组织专业一线教师和旅游酒店行业专家,对酒店前厅服务与管理工作过程进行分析、确定岗位能力素质要求,并以岗位能力素质要求为依据,编写《饭店前厅服务与管理》高职高专工学结合特色教材,以适应旅游酒店职业教育和职业培训发展的要求。

本教材以旅客抵达酒店前的订房,到达酒店的登记入住,旅客住在店内相关的客房服务,直到退房这一连串的工作内容和程序为主线,采用项目导向、任务驱动模块化结构进行编写,使课程内容与职业岗位实际工作过程相适应。全书共分为八个项目,每个项目由多个任务来驱动,学生完成项目学习后,要能完成项目后面的思考题,特别是思考题中的案例分析和实操题目,使教学达到现代职业教育提倡的“专业性、高技能、实用性”的要求,实现教学标准与评价跟企业要求无缝接轨。

本教材的具体内容如下:前厅部概述、礼宾服务、客房预订、接待服务、问讯服务与钥匙管理、商务中心与总机服务、前厅宾客关系管理、前厅部人力资源管理。本教材可供高职高专旅游酒店管理专业使用,也可作为行业职业培训教材使用。

本教材由广东轻工职业技术学院陈的非和刘秀珍任主编;广东轻工职业技术学院的朱列文、陈海山、陶静、魏建芳和王丹担任副主编;陈艳艺和石灵心参与了本教材的编写整理工作;广州白天鹅宾馆的张丹凤对本书的编写提供了不少支持和帮助。本书在编写过程中,还得到诸多酒店管理人士的热心帮助,并参考和引用了许多国内外作者的研究成果,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,本书内容如有缺点错误,敬请广大读者专家指正。

编者

2011年11月

目 录

1	项目一 前厅部概述	311
2	任务一 前厅部的地位和功能	311
7	任务二 前厅部的组织机构和岗位职责	311
12	任务三 前厅部员工的素质要求	311
16	项目二 礼宾服务	311
18	任务一 迎送服务	311
30	任务二 行李服务	311
34	任务三 金钥匙服务	311
41	项目三 客房预订	311
43	任务一 客房预订业务知识	311
55	任务二 客房预订的种类和工作流程	311
72	任务三 客史档案管理	311
76	项目四 接待服务	311
77	任务一 入住登记与离店服务	311
86	任务二 客房状况控制	311
89	任务三 贵重物品保管	311
92	任务四 商务楼层对客服务	311
98	项目五 问讯服务	311
100	任务一 问讯与查询服务	311
106	任务二 留言服务	311
109	任务三 邮件服务	311

目 录

112	项目六 商务中心与总机服务	
114	任务一 商务中心服务	
122	任务二 总机服务	
130	项目七 前厅宾客关系管理	
132	任务一 建立良好的宾客关系	1
136	任务二 大堂副理的职责	9
140	任务三 客人投诉及其处理	5
151	项目八 前厅部人力资源管理	37
153	任务一 前厅部管理人员“岗位说明书”	21
158	任务二 前厅部员工的招聘与录用	81
169	任务三 前厅部员工的培训	106
181	任务四 前厅部人员定编	112
186	参考文献	14
		56
		82
		87
		88
		89
		90
		91
		92
		93
		94
		95
		96
		97
		98
		99
		100
		101
		102
		103
		104
		105
		106
		107
		108
		109
		110
		111
		112
		113
		114
		115
		116
		117
		118
		119
		120
		121
		122
		123
		124
		125
		126
		127
		128
		129
		130
		131
		132
		133
		134
		135
		136
		137
		138
		139
		140
		141
		142
		143
		144
		145
		146
		147
		148
		149
		150
		151
		152
		153
		154
		155
		156
		157
		158
		159
		160
		161
		162
		163
		164
		165
		166
		167
		168
		169
		170
		171
		172
		173
		174
		175
		176
		177
		178
		179
		180
		181
		182
		183
		184
		185
		186
		187
		188
		189
		190
		191
		192
		193
		194
		195
		196
		197
		198
		199
		200
		201
		202
		203
		204
		205
		206
		207
		208
		209
		210
		211
		212
		213
		214
		215
		216
		217
		218
		219
		220
		221
		222
		223
		224
		225
		226
		227
		228
		229
		230
		231
		232
		233
		234
		235
		236
		237
		238
		239
		240
		241
		242
		243
		244
		245
		246
		247
		248
		249
		250
		251
		252
		253
		254
		255
		256
		257
		258
		259
		260
		261
		262
		263
		264
		265
		266
		267
		268
		269
		270
		271
		272
		273
		274
		275
		276
		277
		278
		279
		280
		281
		282
		283
		284
		285
		286
		287
		288
		289
		290
		291
		292
		293
		294
		295
		296
		297
		298
		299
		300
		301
		302
		303
		304
		305
		306
		307
		308
		309
		310
		311
		312
		313
		314
		315
		316
		317
		318
		319
		320
		321
		322
		323
		324
		325
		326
		327
		328
		329
		330
		331
		332
		333
		334
		335
		336
		337
		338
		339
		340
		341
		342
		343
		344
		345
		346
		347
		348
		349
		350
		351
		352
		353
		354
		355
		356
		357
		358
		359
		360
		361
		362
		363
		364
		365
		366
		367
		368
		369
		370
		371
		372
		373
		374
		375
		376
		377
		378
		379
		380
		381
		382
		383
		384
		385
		386
		387
		388
		389
		390
		391
		392
		393
		394
		395
		396
		397
		398
		399
		400

项目一

前厅部概述

【知识目标】

1. 认识前厅部在现代酒店经营管理中的基本功能和重要地位
2. 了解前厅部的组织机构设置与主要岗位职责

【技能目标】

1. 掌握前厅部员工的素质要求
2. 能自觉应用这些岗位素质要求来规范自身学习、工作和日常生活习惯
3. 不断提升自身职业素养

案例导入

某酒店下午六点钟左右,总台来了三位客人,当客人提出要开特价房时,接待员很礼貌地告诉客人“对不起,先生,特价房已住满,您看其他的房间可以吗?”没等接待员把话说完,客人就不高兴了,“怎么会没有呢,是不是你们骗我”。这时,接待员耐心地向客人解释:“先生,我们酒店的特价房数量是有限的,每天只推出十几间房作为特价出售,今天是周末,客人比较多,一般到了下午这个时候特价房已售完了,假如您提前打电话跟我们预订,我们就可以帮您预留出来,不过,您这次入住的房价我可以按贵宾的优惠条件给您打折,您看怎么样?”客人有些犹豫,但他的两位同伴不耐烦地说道:“不住这里了,到××酒店去,那里肯定还有特价房”,不过,这位客人似乎对接待员的一番话有点心动,对他的同伴说:“难得小姐这么热情地接待,就住这里算了,不过,说实在的,我主要还是觉得你们酒店的客房电话特别安静,没有乱打或骚扰的电话。”客人之所以最后选择入住这家酒店不只是因为前台接待员留住了客人,总机接线员的服务也给客人留下了好的印象。

【分析】

酒店总机接线员除了认真做好日常接线工作以外,还需要在客房电话控制上下工夫。这个案例也从另一个侧面说明,前厅部员工的服务质量和酒店形象是一个综合的整体,任何一个环节上出现差错或疏忽,都将直接影响到酒店的经营效果,这就要求前厅部员工以出色的工作直接或间接给客人提供优质的服务。

一、前厅部

任务一 前厅部的地位和功能

前厅部, 又称前台部或大堂, 是客人抵达饭店、离开饭店的必经之地, 是饭店留给客人第一印象和最后印象的部门; 对客人人身财产安全起着至关重要的作用; 是饭店组织客源、销售客房商品、沟通和协调酒店各部门的对客服务工作, 并为宾客提供前厅系列服务的重要部门。

一、前厅部的地位

前厅部是酒店综合业务部门和首席业务部门, 因此, 它的地位十分重要, 通常可将其在酒店中的地位概括为“五个中心”。

(一) 酒店整体形象展示中心

前厅部是给客人和公众留下第一印象和最后印象的地方。富丽堂皇的大堂, 豪华的灯饰, 亮丽的服饰, 笑容可掬的员工, 温馨的氛围都会给客人和公众以愉悦的心情。对于那些“四海为家”的商务客人而言, 每当他们走进一家酒店的前厅, 不用看星级铜牌, 也不用问业主是谁, 他们凭多年住店的经验就可以轻而易举地体味出这家酒店的服务水平和星级档次。所以, 我们通常将前厅喻为酒店的“脸面”。这张脸面是否漂亮, 是否迷人, 不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件的豪华程度, 还取决于前厅员工的精神面貌、办事效率、服务态度和服务技巧。

(二) 酒店对客服务中心

前厅是对客服务的起点和终点, 前厅的服务, 贯穿于酒店对客服务的全过程, 在很大程度上决定了客人的满意度。

前厅是客人抵店后首先接触的部门, 礼宾员的行李服务和接待处的开房服务, 是酒店给客人留下的第一印象。从心理学上讲, 第一印象非常重要, 客人总会带着第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好, 即使在住宿期间遇到不如意的地方, 客人也会认为是偶尔发生的, 可以原谅。客人离开酒店也是从前厅离开的, 这里也是酒店给客人留下最后印象的地方, 而最后印象在人的脑海里停留的时间最长。前厅结账服务的效率、技巧和态度会给客人留下最后的印象, 如果最后一站的服务没有做好, 则客人在住店期间的满意度甚至会丧失。

(三) 酒店经营活动的枢纽中心

前厅部通过销售客房带动了酒店其他部门的经营活动, 它犹如酒店的枢纽, 在很大

程度上控制和协调了整个酒店的对客服务工作。前厅部任何一条有关客源、客情变化以及客人投诉的信息都会影响到其他部门的工作和对客服务质量。从客人抵店前的预订、入住到客人结账离店,通过前厅部的工作完成了客人付出房租后获得多少价值回报的整个过程,是酒店经营活动成效优劣的集结点。另外,前厅部能否成功地推销客房,留住每一位客人,能否适时适度地增加客房的入住率,提高前厅散客的房价,都是提高酒店经济效益的主要因素。

(四) 酒店的信息中心

前厅部直接面对客人和市场,市场的发展趋势、房价的变化、客人的需求和服务质量的反馈等各种信息都汇集在前厅的资料库。通过整理信息资料,建立完善的客史资料,对市场的调研和预测以及对资料进行定期统计分析,为酒店的经营管理和决策提供有参考价值的依据。管理层一般是根据前厅提供的客人预订信息和经营数据来决定未来一个时期内房价的走向和定价策略的。

(五) 酒店的人才中心

前厅部的综合性工作,要求配备各种专业性人才。部门的各个班组,从礼宾处、大堂副理、接待处、结账处、商务中心到电话总机,由于工作性质各不相同,工作特点各不一样,业务涉及面宽,因此,对员工和管理人员的文化程度、综合素质要求也高,且一般要求具备英语听说能力。在酒店所有部门中,可以说对前厅部的员工的平均要求指数是最高的。前厅部有条件培训和造就一支具有专业知识和专业技能的员工队伍,并不断地向酒店其他部门输送各种人才。

二、前厅部的功能

前厅部在饭店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用,是饭店的“神经中枢”,具体有下列九项功能。

(一) 销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。客房是饭店最主要的产品,其收入是饭店营业收入的主要来源。我国的许多饭店和世界上相当数量的饭店一样,客房的盈利占整个饭店利润总额的50%以上。因此,前厅部能否有效地发挥销售客房的功能,将影响饭店的经济效益。前厅客房销售的任务由以下四个方面的工作组成。

1. 订房推销

前厅部总台设有专门的客房预订部,其主要工作就是预售客房和做好与之有关的售前服务工作。预订员必须熟练掌握饭店房况、房价政策,能积极主动地与客人达成订房协议。订房成功与否取决于预订员的工作态度、推销技巧及其受训程度。一个饭店的客房预订量愈大,则客房销售就愈有保证。因此,成功的订房推销是饭店客房销售的重要组成部分。

2. 接待无预订客人

接待无预订客人是向那些未经预订、直接抵店的临时客人销售客房。总台接待员在接待这类客人时,需要表现出良好的推销能力,在使客人感到宾至如归的温馨服务的同时,向客人推销客房及饭店的其他产品与服务。对于饭店客房销售来讲,这种接待推销

是十分重要的。

3. 办理入住登记

所有客人住店都必须经过总台办理入住登记手续。接待员在办理入住手续时,也须表现出推销功能。对于有预订的客人来说,房价、附加费用、店内服务项目的商定,都会对他是否住店产生影响。而对于未预订的散客来讲,正如前面所述,总台接待员从一开始就要进行一个完整的推销工作。

4. 排房、确定房价

客房营业收入的高低取决于销售客房的数量和价格。合理安排客房和正确定价对于饭店的营业收入是十分重要的,这也是前厅部销售客房的重要一环。前厅的接待员应当清楚地认识到这一点,即不仅要注意销售客房的数量和价格,还要注意是否将合适的房间安排给客人。因为饭店销售的并非价格,而是产品和服务,正确地排房有利于提高客房的使用率和客人的满意度,使他们感到物有所值。

总之,客房销售是前厅部首要的功能。客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样,衡量一位总台服务人员的工作是否出色,往往也参考其客房推销的能力和实绩。可见,前厅部的全体管理者及员工应全力以赴按确定的价格政策推销出去尽量多的客房,积极发挥销售客房这一重要功能。

(二) 提供信息

除了发挥销售客房的功能外,前厅还应成为提供信息的中心。地处饭店显眼地段的前厅部的总台是服务人员与客人的主要接触地点,前厅服务人员应随时准备向客人提供他感兴趣的资料,如将餐饮活动(举行美食周、厨师长特选等)的信息告诉客人。这样做,不但能方便客人,还能起到促进销售的作用。

前厅部服务人员还应向客人提供饭店所在地、所在国的有关信息和指南。例如,向客人介绍游览景点的特色,购物中心的地点及营业时间,外贸公司及科研机构的地址、联系人、电话号码,本地区及其他城市主要饭店的情况,各类交通工具的抵离时间等。

前厅部的服务人员应始终做好准备,充分掌握和及时更新各种固定的与变动的信息,以亲切的态度、对答如流的技能,给客人提供正确无误的信息。

(三) 协调对客服务

为了能使客人享受到高水准的服务,前厅部服务人员应以优质的服务来衔接饭店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。为了使客人满意,前厅部应在客人与饭店各有关部门之间牵线搭桥。例如,客人投诉房内暖气不足,前台服务人员应及时向工程部反映,并通过适当途径给客人以满意的答复。前厅部的责任是根据客人的需求,发挥其信息的集散点和总经理室的参谋部的作用。

(四) 控制客房状况

控制客房状况是前厅部又一重要功能。这项功能主要由两方面的工作组成。

1. 协调客房销售与客房管理

协调客房销售与客房管理,一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息,避免超额预订和使销售部工作陷入被动;另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的销售客情,以使其调整工作部署。例如,总台排房时应注意将团队、会议用房相对

集中,以便客房的清洁和管理;在客情紧张的旺季应将客情随时通报客房部,以便其安排抢房和恢复待修房。这里必须强调,协调好客房销售与客房管理之间的合作关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度,努力为每一位客人提供准备好的房间,最大限度地将客房销售出去。

2. 正确反映饭店的客房销售状态

正确反映饭店的客房状况依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统:一种为预订状况显示系统,也可称为客房长期状况显示系统;另一种为客房现状显示系统,也称为客房短期状况显示系统。目前,大多数饭店使用计算机管理,其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的饭店通常要用客房状况显示架(分为预订显示架和总台开房显示架两种)来控制 and 反映客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个饭店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。正确地掌握饭店状况为客房销售提供了可靠的依据,是前厅部的管理目标之一。要做好这项工作,除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通讯联络设备外,还必须建立健全行之有效的管理制度,切实做好与客房、销售、收银等部门之间的信息沟通工作。

(五) 提供各种前厅服务

作为对客服服务的集中场所,前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服务部门,如电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、钥匙收发、迎宾接站、物品转交、留言问讯服务等。这些众多工作内容构成了其直接对客服服务的功能,其中有一些服务还担负着为饭店创收的任务。但是,前厅部最主要的任务是通过日益完善的机制和管理将各种服务工作做好。前厅部的服务质量亦是其重要的考核内容之一。高质量的前厅服务能使客人对饭店的总体管理水平留下良好的、深刻的印象。目前,世界上一些饭店奉行“大堂区域”管理理论,其核心思想是使客人在饭店客人集中处的一层大厅内形成对饭店气氛、服务与档次的良好感觉,以便使其他各项服务工作的进行有一个良好的基础,从而促使客人对饭店总体留下良好的、深刻的印象;而前厅的服务与管理显然是这“大堂区域”管理中最为关键和重要的一环。因此,前厅部的管理人员要在积极推销饭店产品的同时将自身所提供的各种服务的质量抓好,以圆满实现其服务功能。

(六) 建立客账

目前,大多数饭店为了方便客人、促进消费,都已经向客人提供了统一结账服务。客人经过必要的信用证明,查验证件后,可在饭店营业点(商场部除外)签单赊账。前台收款处不断累计客人的消费额,直至客人离店或其消费额达到饭店政策所规定的最高欠款额时,才要求客人付款。要做好这项工作,必须注意建立客人账户、对客人消费及时认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。

客人账单可以在客人预订客房时建立(记入定金、预付款和信用卡号码),或在其办理入住登记手续时建立。建立客账的目的是记录和监视客人与饭店之间的财务关系,以免饭店发生经济上的损失。前厅部的职责是区别每位客人的情况,建立正确的客账,提供客人以往消费和客人信用的资料,以保持饭店良好的信誉及保证饭店应有的经营效益。

（七）结账离店

客人离店前，前厅部员工应核查其账单。客人要办理离店手续时，应将账单交给客人，请客人检查。离店手续办理完毕，前台应按程序与有关部门进行及时的沟通。

做好客人离店工作是十分重要的。客人住店期间，全体员工竭尽全力地提供给客人优质的服务，如果在最后一刻，由于某一环节上的疏忽，而使客人对饭店的美好印象受到损害，那是令人十分遗憾的。让客人心满意足地离去是饭店的目标，满意而归的客人很可能成为饭店的回头客，饭店的良好声誉在很大程度上取决于常客的间接宣传。

（八）建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，它自然就成为饭店对客服务的调度中心及资料档案中心。大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案记录了饭店所需要的有关客人的主要资料。这些资料是饭店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据，同时也是饭店寻找客源、研究市场营销的信息来源。所以，前厅部必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。

（九）辅助决策

前厅部处于饭店业务活动的中心地位，每天都能接触到大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等。因此，前厅部应当充分利用这些信息，将统计、分析工作制度化和日常化，及时将有关信息整理后向饭店的管理机构汇报，与饭店有关部门沟通，以便其采取对策，适应经营管理上的需要。为了起到决策参谋的作用，前厅部还应当将有关市场调研、客情预测、预订接待情况、客史资料等收存建档，以充分发挥这些原始资料的作用，真正使前厅部成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。前厅部的管理人员还要亲自参与客房年度销售预测，进行月度、年度销售统计分析，向总经理提供有价值的参考意见，并亲自检查各类报表和数据，通过掌握大量的信息来不断改善本部门和饭店的服务工作，提高前厅部的管理水平。

从上面介绍的九项功能中可以看出，前厅部是饭店的营业中心、协调中心和信息中心，它在饭店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述九项功能是否正常发挥作用密切相关，特别是与首要功能——销售客房有关，也就是与饭店的经营效益有关。因此，在日常的运转与管理中，前厅部必须重视以上九方面功能的正常发挥。

任务二 前厅部的组织机构和岗位职责

一、前厅部组织机构

(一) 前厅部组织机构设置原则

1. 从实际出发

前厅部机构设置应该从酒店性质、规模、地理位置、经营特点、管理方式实际出发,不能机械地模仿其他酒店的设置。

2. 精简机构

前厅部组织机构的设置,必须遵守精简原则。前厅部机构的精简,不仅有利于劳动力的节省,而且有利于工作效率的提高和人际关系的融洽。否则,人浮于事,势必影响前厅业务运转效率。特别是前厅的管理人员更应精简。前厅的定员一定要以前厅工作分析为基础,以工作定员工,不要因人而定工作。

3. 统一原则

无论酒店的规模大小,在设置前厅组织机构时,务求统一指挥,权责分明的组织原则,这样才更利于前厅效能的发挥。

4. 便于协调

前厅工作中涉及的部门比较多,例如,客房部、餐饮部、工程部、营销部、总经办、保卫部等。因此,前厅部的各岗位设置要方便与酒店各部门之间的工作协调,以便有条不紊地开展各项对客服务工作。

(二) 前厅部组织机构设置图

中型饭店前厅部组织机构如图1-1所示。



图 1-1 中型饭店前厅部组织机构图

大型饭店前厅部组织机构如图1-2所示。

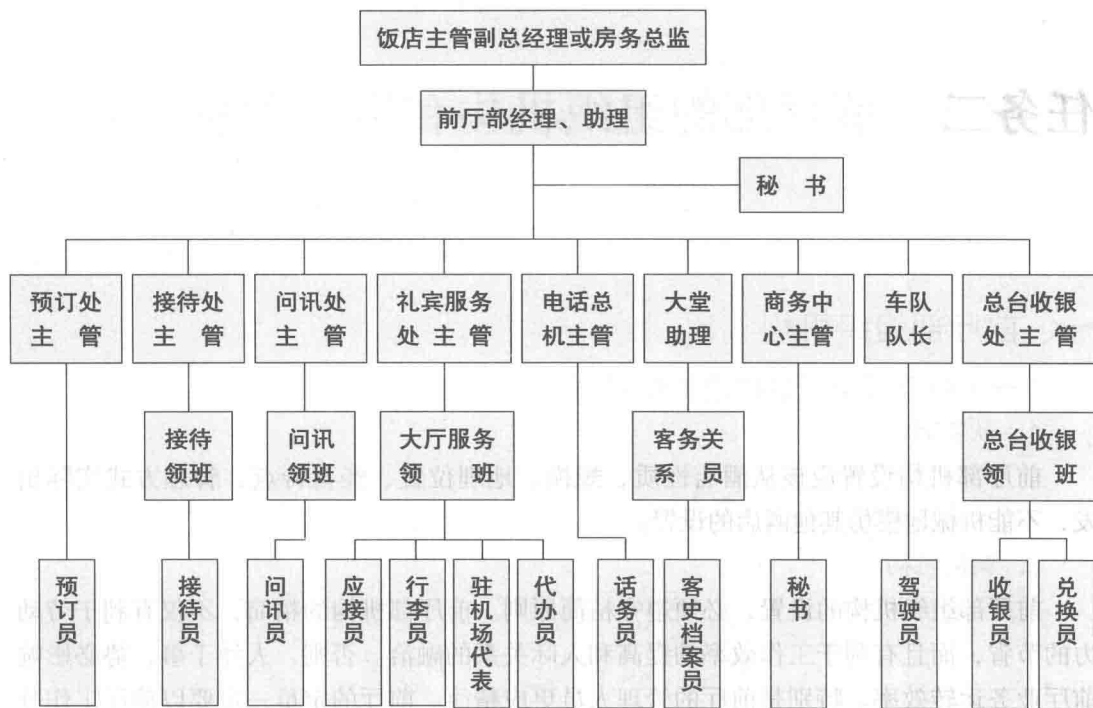


图 1-2 大型饭店前厅部组织机构图

二、前厅部主要岗位职责

（一）预订处

预订处是专门负责酒店订房业务的部门，一般由预订主管和订房员组成。其主要职责：

- （1）熟悉酒店的房价政策、预订业务。
- （2）受理并确认各种方式的订房，处理订房的更改、取消。
- （3）密切与总台接待处的联系，及时向前厅部经理提供最新订房状况。
- （4）负责与有关公司、旅行社等提供客源的单位建立业务关系并尽力推销客房，了解委托单位的接待要求。

（5）参与客情预测工作。

（6）及时向上级提供贵宾抵店信息，参与前厅部对外订房业务谈判及签订合同。

（7）制定预订报表。

（8）参与制定全年客房预订计划。

（9）加强和完善订房记录和档案管理。

（二）接待处

接待处的人员配备一般有主管、领班和接待员。其主要职责：

- （1）安排住店宾客。

- (2) 办理入住登记手续, 分配房间。
- (3) 积极推销出租客房。
- (4) 协调对客服务, 掌握客房出租的变化。
- (5) 掌握住客动态及住客资料。
- (6) 正确显示客房状态。
- (7) 制作客房营业月报表。

(三) 问讯处

问讯处的主要职责是回答宾客问讯, 介绍店内服务及有关信息、市内观光、交通情况、社团活动等, 接待来访宾客, 处理宾客邮件、留言, 分发和保管钥匙, 掌握住客动态及信息资料, 负责有关服务协调工作等。

(四) 收银处

收银处一般由领班、收款员和外币兑换员组成, 在许多酒店, 他们往往由财务部管辖。但由于收银处位于总台, 与总台接待处、问讯处等有着不可分割的联系, 是总台的重要组成部分。因此, 前厅部也往往参与和协助对收银处的管理与考核。

收银处的主要职责:

- (1) 负责办理离店宾客的结账手续, 收回客房钥匙。
- (2) 核实宾客的信用卡, 负责应收账款的转账等。
- (3) 提供外币兑换服务。
- (4) 管理住店宾客的账单。
- (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, 制作当日营业日报表。
- (7) 为住客提供贵重物品的寄存和保管服务等。

(五) 礼宾服务

大厅服务人员一般由大厅服务主管、领班、迎宾员、行李员、委托代办员等组成。其主要职责:

- (1) 在门厅或机场、车站迎送宾客。
- (2) 负责宾客行李的运送、寄存及安全。
- (3) 雨伞的寄存和出租。
- (4) 公共区域传呼找人。
- (5) 陪同散客进房并介绍客房。
- (6) 分送报纸、宾客信件和留言。
- (7) 代客订出租车。
- (8) 协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠, 确保其畅通和安全。
- (9) 回答宾客问询, 为宾客指引方向。
- (10) 传递有关通知单。
- (11) 负责宾客的其他委托代办事项。

(六) 电话总机

电话总机的人员一般由总机主管和话务员组成, 其主要职责: 转接电话; 叫醒服

务；回答电话问询；处理电话投诉；提供电话找人、留言服务；办理长途电话事项；酒店出现紧急情况时充当临时指挥中心；播放背景音乐等。

（七）商务中心

商务中心服务人员一般由主管和秘书组成。其主要职责：为宾客提供打字、翻译、复印、长途电话、传真及互联网等商务服务。此外，还可根据需要提供秘书服务。

（八）大堂副理

大堂副理是酒店管理机构的代表人之一，其主要职责：

- （1）处理宾客的投诉。
- （2）联络和协调酒店各有关部门对宾客的服务工作。
- （3）处理意外或突发事件。
- （4）回答宾客的一切询问，并向宾客提供一切必要的协助和服务。
- （5）负责检查贵宾房及迎送贵宾的接待服务工作。
- （6）维护大堂秩序，确保宾客的人身和财产安全以及酒店员工和财产的安全。
- （7）负责检查大堂区域的清洁卫生，各项设施设备的完好情况，维护酒店的气氛。
- （8）征求宾客的意见，沟通酒店与宾客之间的情感，维护酒店的声誉。
- （9）熟悉前厅部各班组的工作，在其他主管不在场时，协助管理，督导其下属员工的工作。
- （10）巡视检查员工纪律、着装，仪表仪容及工作状况。
- （11）出席酒店的有关例会，对加强管理、改进服务、增加创收等提出建议。

（九）宾客关系主任

目前，不少高档酒店前厅部设有宾客关系主任，也称为“客户关系主任”，是酒店树立良好的形象、协助各部门圆满完成各项接待任务、提供个性化服务、处理好宾客关系的高层接待人员和管理人员。其主要职责有以下几个方面：

- （1）向宾客介绍、宣传酒店的各项服务及设施。
- （2）关注宾客需求并迅速准确地满足客人需求，提供个性化的快捷登记入住及结账退房服务，并达到宾客满意。
- （3）参与酒店的重要接待工作，有针对性地设计接待服务流程并进行人员分工调配。
- （4）与相关部门及时沟通，满足宾客的特殊要求，确保所有VIP、长住客及常客及时得到个性化的服务。
- （5）收集、分析宾客反馈意见并向上级汇报，不断改进工作程序。
- （6）接受并处理宾客投诉，与值班经理和相关部门联系，对所发生的情况进行缓解补救。

在不设客户关系主任的酒店中，这些职责由大堂副理负责。

（十）前厅部经理

前厅部经理负责前厅部的行政事务管理和营业管理，确保酒店经营管理方针在部门的贯彻落实。除了日常性的工作，如检查督导各项制度落实，主持参加各种会议之外，前厅部经理的职责主要有下面五大项：

1. 制定工作目标

前厅部经理要制定部门的工作目标,包括年度工作目标和各种阶段性工作目标,选择合适的主管对各种业务活动进行管理,形成一个有效管理的团队,以保证这些工作目标的实现。

2. 不断完善部门的管理制度和操作规程

要适应经常变化的外部环境和酒店内部的资源变化,就要在日常管理中,根据前厅服务和管理发展趋势,对各项操作规程和服务方法进行修正、完善和创新。创新更是一种完善。

3. 收益管理工作

前厅部经理必须直接负责前厅部营业收入的收益管理工作,运用前厅资料库的各种资料和信息,掌控房间预订和超额预订管理以及客房出租率预测工作。

4. 衡量和激励工作

前厅部经理要考核下属绩效,就要建立各个岗位和各位员工工作绩效的衡量标准和评价制度,对每位员工的工作成效进行分析、评价和解释,并将这些衡量标准和评价结果通报下级和上级。在衡量工作的基础上,制定并实施对员工的激励措施。

5. 培养人才工作

“员工”是酒店最主要的资源,“人才”更是酒店最昂贵的资源。前厅部经理应有培养人的观念,除了日常管理工作之外,提高员工素质,发现人才,推荐人才,组织前厅部员工的培训,是前厅部经理职责中一项既长期又有前瞻眼光的工作,也是评价一位前厅经理素质高低的重要指标。