

农家书屋

工程

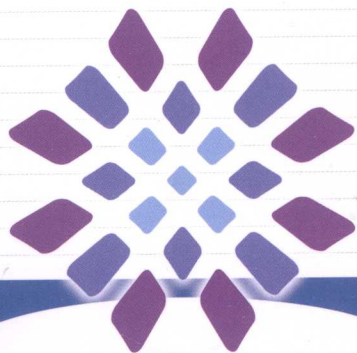
重点推荐用书



新农村新技能系列

滕宝红 李建华 主编

酒店前厅服务员 技能手册



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



农家书屋工程重点推荐用书



新农村新技能系列

酒店前厅服务员 技能手册



滕宝红 李建华 主编

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅服务员技能手册/滕宝红, 李建华主编. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 11
(新农村新技能系列)
农家书屋工程重点推荐用书
ISBN 978-7-115-11743-4

I. 酒… II. ①滕…②李… III. 饭店—商业服务—手册
IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 031456 号

内 容 提 要

本书从一名合格的酒店前厅服务员应具备的素质要求、前厅工作的服务规范、前厅服务员的岗位职责及行为规范等方面入手, 深入浅出地阐述了酒店前厅服务工作中必备的基本知识, 以及前厅服务工作所涉及的技能。全书通俗易懂、图文并茂, 便于读者学习和使用。

本书不仅可以作为各级酒店宾馆前厅服务人员进行培训的教材, 也可以作为进城务工人员从事此类工作的自学用书。

新农村新技能系列 农家书屋工程重点推荐用书
酒店前厅服务员技能手册

◆ 主 编 滕宝红 李建华

责任编辑 王飞龙

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京顺义振华印刷厂印刷

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 5

2009 年 11 月第 1 版

字数: 110 千字

2009 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-11743-4/F

定 价: 15.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

农家书屋工程重点推荐用书

总序

2005年10月，党的第十六届五中全会对社会主义新农村建设做出了重大战略部署，出台了一系列针对“三农”问题的支持政策，使广大农民的收入有了较快的提升。但是，在农村的物质生活不断得到改善的同时，城乡之间的文化差距仍然较大，农村文化建设的重要性和必要性日益凸显出来。为此，2007年3月，新闻出版总署会同其他七家部委，按照《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》的部署，开始实施农家书屋工程，计划用5年时间，在我国农村基层地区建成20万个农家书屋，以有效解决农民买书难、看书难、借书难的问题，让广大农民充分享受政府提供的公益性文化服务。

农家书屋工程正式实施以来，得到了党中央、国务院以及各级政府的高度重视，取得了显著的成效，受到了广大农民群众的热烈欢迎。继续深入推广和实施这一利国利民的德政工程、民心工程，不仅是社会主义新农村建设的重要内容，更是每一家出版单位义不容辞的责任。

因此，为响应国家关于建设社会主义新农村的战略部署、积极配合和推动农家书屋工程的实施，我社推出了这套“农家书屋工程重点推荐用书”，并针对当前我国农村经济生活的新形势和新变化，根据内容和知识门类的不同，按如下三大系列进行规划。

新农村新技能系列

在当前的经济形势下，新一代的农民正在越来越多地离开土地，寻求从事农业以外的工作，渴望学习新的工作技能。针对这一需求，本系列图书收录了数十种专业技能初级培训用书。其中既包括《电脑应用技巧》等电脑入门手册，也包括《看图学修彩

色电视机》等农村常用电器修理的技能训练手册，还包括《餐饮服务人员技能手册》、《家政服务人员技能手册》等基础服务岗位的技能培训用书，内容几乎涵盖了适合农村剩余劳动力从事的各类岗位和工作。

新农村新生活系列

随着农民收入的提高和农村经济的发展，不仅各类生活电器已在农村大面积使用，而且互联网、数码产品甚至汽车也已经在部分农村地区开始普及。针对农村生活方式的这些新变化，本系列丛书收录了《小儿常见病防治与家庭护理》、《选对基金赚大钱》等介绍育儿和理财知识的通俗读物，也收录了《巧用手机》、《明明白白养车》等产品的使用指南，使先富裕起来的农民读者得以更好地享受现代科技带来的生活乐趣。

新农村新观念系列

新农村的建设，离不开农民观念的转变。为此，本系列图书特收录了《态度决定一切》、《改写人生》、《创业指导》等多本轻松易读的励志类作品，以使农民读者可以在面对经济和生活变化时，心理更加成熟；在寻找人生方向时，得到更多启发和指导。

新闻出版总署署长柳斌杰曾就农家书屋工程的实施特别指出：“首先是要出好书、配好书，让农民群众看得懂、用得上、留得住。”

为达到这一要求，我社在本套丛书的总体策划和设计上，着重突出了以下几方面的特色。

1. 品质优良，通俗易懂

我社在组织本套丛书的出版过程中，对于作者和书稿内容进行了严格的筛选，采用图文并茂的形式，力求做到文字风格和图书内容符合农民读者的阅读习惯和需求；同时，我社还组织了精干的编辑人员参与本套丛书的出版工作，很好地保障了本套丛书的出版质量。通过这两方面的努力，本套丛书将在内容和形式方面，都达到通俗易懂、品质优良的策划要求。

2. 内容实用，品类齐全

如今，随着城镇化进程的推进和近两年来国际国内经济形势的剧烈变化，我国农村地区的经济生活也发生了很大的改变，这也使得农民对于读书的需求与以往相比有了较大的不同。为此，我们围绕农村经济发展过程中，农民读者在就业、生活和心理等方面遇到的新问题以及由此产生的新的阅读需要，在本套丛书中收录了电脑使用、网络应用、各类服务岗位培训以及心理励志等专题内容，力求使农民读者能够通过本套丛书切实有效地提升自身的就业能力和生活品质。

3. 价格低廉，信息丰富

虽然最近几年以来，农民收入有了较大提高，但在文化消费的承受力上，仍然与城市有着较大差距。为了最大限度地扩大农家书屋用书的普及范围，使广大农民读者可以花更少的钱、读更多的书，我们在本套丛书的编写和出版过程中，采取了合理规划开本、精挑细选内容等多项措施，在保证品质和信息量的前提下，竭力降低图书的成本和价格，以便让更多的农民读者看到物美价廉的图书。

4. 兼顾层次，满足需求

在这套丛书的整体策划上，我们既考虑到农村青壮年劳动力的现实需要，推出了一批适合新农村生产实践和生活需要的图书品种；也考虑到农村剩余劳动力转移和务工返乡人员技能学习的需要，推出了一系列技能培训读本；同时也兼顾了农村老年人健康生活和农民工子女教育学习的需要，推出特别适合老人和儿童阅读的图书品种。

总之，满足农村地区的文化阅读需求，是一项系统工程，也是一项长期工程。希望这套“农家书屋工程重点推荐用书”能够随着社会主义新农村建设的不断深入，为改善广大农民朋友的文化生活做出贡献。

本书专家委员会

- 刘建生** 中国商业史学会副会长、山西大学经济与工商管理学院院长、教授、博士生导师
- 王生平** 香港公开大学特聘 MBA 导师、中国管理科学研究院特聘研究员、中国管理科学学会理事
- 安维洲** 鹏程国际认证有限公司董事长、总裁、国际注册高级审核员、QMS/EMS 验证审核员
- 孙德禄** 太平洋地区合作委员会兰图战略研究中心秘书长、第二至第四届中国策划大会秘书长
- 陈放** 北京创意村营销策划公司董事长、国际品牌标准工程组织 (IBS10000) 中国区首席专家和专家委员会主任
- 翟鸿燊** 清华大学特聘教授、演讲家、首届国际营销节获评中国最佳营销教练
- 王合成** 中国管理科学研究院区域经济研究员、《中国品牌》杂志特邀品牌专家
- 罗伟钊** 中国工商管理研究院执行院长、中国生产力学会策划委员会专家
- 李德伟** 中国当代名人协会秘书长、国家职业资格标准及相关培训鉴定体系评审专家
- 黄鹏人** 中国人力资源十大风云人物、上海鹏人酒店管理公司总经理
- 李建华** CETTTT 企业行政管理项目办公室主任、中国职业经理人专家评审委员会评审专家
- 高俐珍** 新疆商业职业技能鉴定中心副主任、中国商业联合会培训认证专家
- 王学文** 黑龙江省教育厅指定高校青年教师培训师、哈尔滨师范大学教育科学院教授、博士生导师
- 朱其俊** 合肥工业大学管理学院教授
- 钱海燕** 安徽大学经济学院教授、安徽财政科学研究所特邀研究员、安徽省会计学会理事、安徽省中青年财政理论研究会理事
- 丁兴良** 中国市场学会常务理事、中欧国际工商管理学院 EMBA
- 陈胜** 澳大利亚蓝山酒店管理学院特聘教授、IHIA 国际健康产业协会中国分会副会长、IHIA 国际高级酒店管理师

本书编委会

主 编：滕宝红 李建华

编 委：王春华 王 刚 刘 颖 刘 玮 刘建伟
林 静 林艺红 李昌鸿 李 东 李建华
李 莉 张 燕 张智通 张静萍 黄 明
黄 河 田 伟 田真之 陈 鹏 陈 义
陈 波 马丽平 侯福东 侯建国 邓清华
鲁跟明 路 花 安 新 周 波 佰 伟
尹 刚 罗伟钊 秦 斌 郑嫦丽 赵建学
匡仲潇 杨 春 杨 扬 高俪珍 胡萧筠
单明海

前 言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入了“寒冬”期。用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在于全球经济的不景气，但这和他们自身缺乏劳动技能也不无关系。改革开放三十多年以来，很多企业在产业结构、设备门类、资本构成和营销方式等方面都发生了巨大的变化，而进城务工人员就其谋生技能而言，却并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只读过小学，这使其可从事的行业和应对外来风险的能力都十分有限。另外，由于很多单位一直疏于对进城务工人员的培训，危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么进城务工人员在全球经济不景气的情况下，该如何圆自己的“就业梦”呢？

一般而言，进城务工人员可选择一些不需要太多文化知识、进入门槛比较低的工作岗位。同时，这些工作岗位虽然内容简单，上手比较容易，但往往因为身处一线而意义重大，需要经过专门的学习和培训才能做好。比如，许多人认为做一名酒店前厅服务员很容易，觉得前厅服务就是在酒店前厅等客人来了打个招呼、登记一下身份证、开房间、给钥匙，以及退房时结账等工作，很简单。但实际情况并非如此。前厅部作为酒店的窗口，直接代表了整个酒店的形象，不仅如此，前厅部还承担了酒店运营中的大量工作，非常重要。前厅部服务人员只有提供高效和优质的服务，才能让客人感到满意，才能使酒店的人住率不断提升，酒店的生意才会兴隆。作为前厅服务员，其一言一行都代表整个酒店的形象，其服务的好坏可能会直接影响酒店的经营效益。

所以，要想干好前厅服务这项工作，就必须掌握一定的基本知识和业务技能。《酒店前厅服务员技能手册》一书，从前厅服务员从业所需的素质要求、工作内容、岗位职责及服务礼仪等基础入手，深入浅出地阐述了前厅服务工作中必备的知识，如客房预订、资料整理等基础知识；同时，本书还有针对性地讲解了前厅服务工作所涉及的各项技能，如前厅接待、礼宾服务、问讯服务、结账服务、总机服务、商务中心服务等的操作技巧、方法和注意事项。希望广大读者在阅读后能快速地将书中内容学以致用，迅速地适应本职工作，并在工作中不断完善和充实自己。

总之，《酒店前厅服务员技能手册》一书本着学用结合的原则，突出了职业教育的特点，体例简明、通俗易懂。本书不仅可作为各级酒店宾馆、培训机构对前厅服务人员进行培训的教材，也可作为进城务工人员从事前厅服务工作的自学用书。

目 录

第一章 导读	1
一、学习指导流程	1
二、求职应聘指导	2
第二章 岗位描述	4
第一节 前厅服务人员素质要求	5
一、知识要求	5
二、能力要求	6
三、心理要求	10
第二节 前厅服务人员工作内容	12
一、客人到达前工作内容	12
二、客人到达时工作内容	13
三、客人住店期间工作内容	13
四、客人离店时工作内容	14
五、客人离店后工作内容	14
第三节 前厅服务人员岗位职责	15
一、预订岗	15
二、接待岗	15
三、礼宾岗	15
四、问讯岗	16
五、收银岗	16
六、电话总机岗	17
七、商务中心	17
第四节 前厅服务人员礼仪规范	17
一、服饰礼仪	17
二、举止要求	18
三、神态规范	19

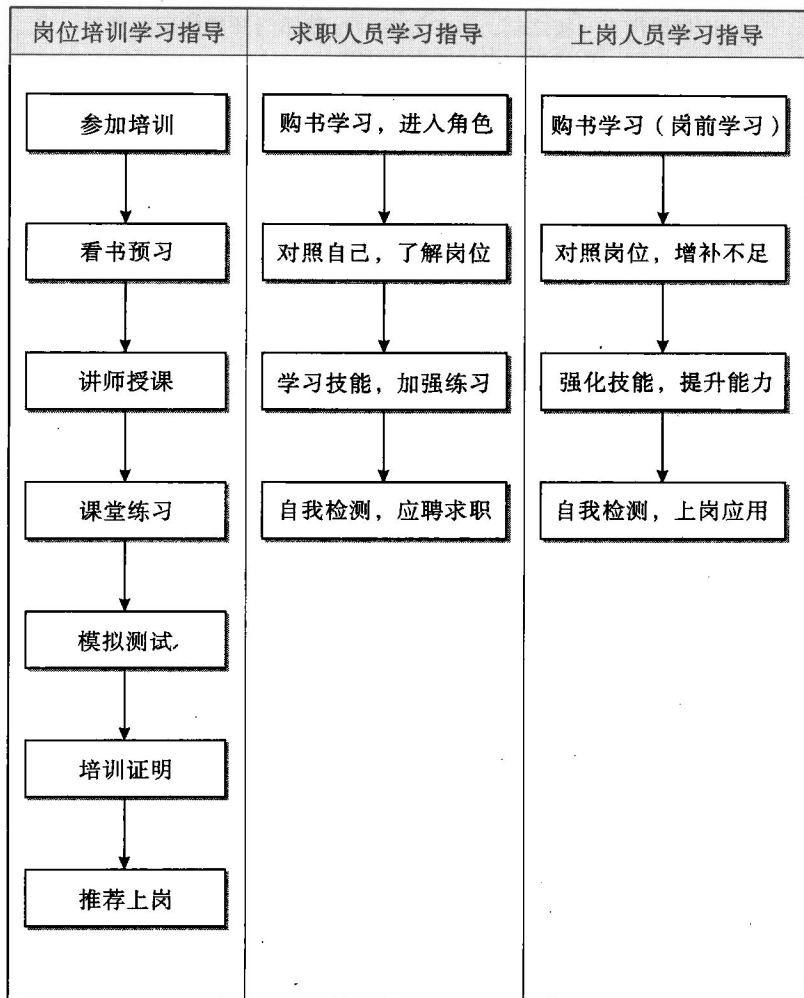
四、微笑规范	19
五、站立规范	20
六、行走规范	21
七、坐姿规范	23
八、蹲姿规范	24
九、语言规范	24
第三章 前厅服务技能	26
第一节 客房预订技能	27
一、客户预订任务	27
二、客房预订要求	27
三、客房订房方式	28
四、客房预订种类	29
五、预订作业要领	31
六、预订服务流程	37
第二节 资料管理技能	48
一、预订资料种类	48
二、整理预订资料	55
三、存档预订资料	56
四、传递预订资料	56
第四章 前厅服务技巧	57
第一节 前厅接待技巧	58
一、入住接待准备	58
二、客房分配工作	62
三、住宿登记工作	65
四、钥匙核发	72
五、散客接待服务	73
六、接待VIP客人和商务楼层客人	74
七、团体接待	76
八、转房接待处理	79
九、其他接待服务	80
第二节 礼宾服务技巧	84

一、礼宾组服务范围	84
二、门童店门迎送服务	84
三、行李服务	86
四、物品派送	90
五、委托代办服务	93
第三节 问讯服务技巧	95
一、问讯服务基本要求	96
二、咨询服务	97
三、住客寄存物品处理要求	98
四、查访住客	99
五、处理接收的邮件、传真、特快专递	100
六、客人要求房号保密的处理要求	101
七、客人留下去向和店内寻人的处理要求	101
八、留言服务	102
九、客人邮件处理要求	103
十、客房钥匙管理的要求	105
第四节 结账服务技巧	105
一、账单结账方式	105
二、接受结账程序	106
三、夜间稽核	108
四、结账注意事项	110
五、贵重物品保管	111
六、外币兑换服务	113
第五节 总机服务技巧	115
一、电话总机业务范围	115
二、电话总机服务礼仪要求	118
三、总机服务操作要求	122
四、总机紧急状况处理	124
第六节 商务中心服务	128
一、商务中心服务项目	128
二、会议室出租服务	129
三、快递邮件、包裹的处理	130
四、传送与接收传真的处理	131

五、翻译服务的处理	133
六、代客打字服务的处理	133
七、代客印名片的处理	134
八、机票确认的处理	134
九、机票更改行程的处理	135
附录 技能测试题与求职指导	137
一、技能测试	137
二、求职黄页	140
参考书目	145

第一章 导读

一、学习指导流程



二、求职应聘指导

项目	内容	备注
<p>受训学习</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 进城务工人员在学习培训前，首先应了解市场，根据自身实际，选择就业前景较好的工种 ※ 如果没有一技之长，可参加劳动保障部门开展的职业技能培训，取得相应的职业技能资格 ※ 各地政府和有关部门都有许多针对进城务工人员的培训工程，并有许多优惠政策，进城务工人员在参加培训时，可以对相关情况进行详细了解 ※ 如果自身就有一技之长，则最好先取得相应的职业资格证书，这样更能得到社会的认可，有利于找到适合的工作 	
<p>求职捷径</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 根据自身的求职意向，登录相关网站浏览用工资讯 ※ 到所在城市的劳动保障部门和人才交流中心咨询，那里有大量的用工信息 ※ 去当地的劳动中介市场（机构）或人事部门主管的职业介绍机构申请介绍就业 ※ 由社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业 ※ 通过工友、亲戚、朋友、老乡或熟人介绍工作 ※ 通过报纸、电台等媒体了解用工信息 	
<p>陷阱规避</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺，要注意辨别信息的真假 ※ 找工作要到正规的职业介绍机构，避免上当受骗。到职业介绍机构求职，首先查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》。接到用人单位录用的通知，也要到该单位进行实地考察 ※ 即使工作是亲朋好友介绍的，也要增强维护自身合法权益的意识，防止被骗 	

(续表)

项目	内容	备注
找工作技巧	<ul style="list-style-type: none"> ※ 薪酬待遇应合理。如果经济不景气，且工资待遇要求过高，会使很多企业压缩成本，减少员工数量 ※ 不要频繁跳槽。找到工作后，不要频繁跳槽，认真学好岗位职业技能知识，不断提升自身水平 ※ 学会适应环境。无论从事什么样的工作，都应该是人去适应环境，而不能让环境适应人 	
权益维护	<ul style="list-style-type: none"> ※ 签订合同。如果与用人单位达成就业意向，一定要签订《劳动合同》。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期，但一般试用期不得超过6个月，而且试用期也包括在劳动合同期限内 ※ 加班工资。正常工作日延长工作时间的，用人单位支付不低于劳动者工资150%的工资报酬；休息日安排加班的，用人单位支付不低于劳动者工资200%的工资报酬；法定带薪节假日安排加班的，应支付不低于劳动者工资300%的工资报酬 	