

职业教育“新形态”理实一体化精品系列教材

“互联网+”教材



全书立体资源



前厅服务 与管理

李 琦 王丹凤◎主编



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

前厅服务与管理

主 编 李 琦 王丹凤
参 编 陈令刚 李 洋 胡 蓉

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务与管理 / 李琦, 王丹凤主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2021. 1
ISBN 978-7-5682-9465-2

I. ①前… II. ①李… ②王… III. ①饭店-商业服务-教材②饭店-商业管理-教材
IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 012950 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 定州市新华印刷有限公司

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 15.5

字 数 / 242 千字

版 次 / 2021 年 1 月第 1 版 2021 年 1 月第 1 次印刷

定 价 / 38.00 元

责任编辑 / 张荣君

文案编辑 / 曾繁荣

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换



前 言

中国旅游业已成为国家战略性发展的支柱产业，中国酒店业呈现持续发展态势，给职业教育旅游与酒店管理专业的发展注入了前行的动力。为适应职业教育教学改革的需要，本书在编写过程中，强调既要培养学生从事前厅部岗位所具备的专业能力，又要重视培养学生职业生涯发展所需要的关键能力。为达到以上要求，我们在教材目标的定位、内容的筛选、结构的设计、素材的选择上，做了充分的考虑和精心的设计。

本书是一本与酒店前厅岗位直接对接，以岗位任务为项目的酒店前厅职场实战教材。本教材从实际工作出发，根据前厅部工作人员的实际工作需要，提炼编写前厅岗位职责、工作流程标准、岗位任务项目、操作规范要求。

在充分调研、分析酒店管理专业实训教学现状及教学资源需求的基础上，本教材体现实训教学、讲练结合。根据前厅部各岗位工作任务，本书设计了11个单元，采用任务驱动的教材结构创设情景，引领学生轻松地学习，培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力。本书适合职业院校旅游与酒店管理类专业的学生及酒店员工的培训。

为了使学生更加直观地理解前厅服务与管理的内容，书中通过二维码的形式链接了部分视频内容，主要是由二维动画仿真呈现前厅运营的实践操作。读者通过扫描书中的二维码，即可在课堂内外进行相应知识点的学习。

本书在编写过程中，参阅了大量专著和书籍，得到了教学合作企业万豪集团旗下的喜来登品牌酒店的大力支持和帮助。由于编者水平有限，编写时间仓促，本书若有疏漏之处恳请读者不吝赐教，以便进一步修订。

编 者

目 录

单元一 认识前厅	1
任务一 酒店前厅部相关介绍	1
任务二 前厅部员工的岗位职责和素质要求	9
任务三 认识前厅相关设备	15
实训一 酒店前厅部现场认知	21
实训二 设计酒店前厅部功能布局	23
单元二 电话总机服务	26
实训一 转接电话	29
实训二 普通客人叫醒服务	32
实训三 VIP 叫醒服务	34
实训四 电话“免打扰”服务	36
单元三 问讯服务	40
实训一 客人方位确定	45
实训二 处理客人保密/筛选电话要求	47
实训三 处理留言	49
单元四 礼宾服务	52
实训一 为进出店客人拉车门服务	59
实训二 为进出店客人拉大门的服务	61
实训三 散客到店时的行李服务	63
实训四 散客离店时的行李服务	66
实训五 团队客人到店时的行李服务	68



实训六	团队客人离店时的行李服务	70
实训七	行李寄存服务	72
单元五	客房预订与销售	75
实训一	电话预订的受理	85
实训二	客房预订变更	87
实训三	传真及网络预订	89
实训四	客房销售	91
单元六	前台接待服务	95
实训一	交接班记录簿的使用	109
实训二	房间分配	111
实训三	为抵店客人做准备	113
实训四	无预订的散客入住	115
实训五	有预订的散客入住	117
实训六	换房	120
实训七	团队入住	122
实训八	客人延住	125
实训九	预计离店宾客处理	127
实训十	报表打印	129
单元七	前台收银服务	132
实训一	账目说明	139
实训二	收取现金押金	141
实训三	散客结账	143
实训四	团体结账	146
实训五	保险箱服务	148
实训六	保险箱钥匙丢失的处理	151
实训七	外币兑换	153
单元八	“金钥匙”服务	156
实训一	寻人服务	162
实训二	订车服务	163



实训三 转交物品服务	165
实训四 旅游服务	167
实训五 订票服务	169
实训六 外修、外购服务	171
单元九 大堂副理服务	174
实训一 处理客人投诉	180
实训二 失物招领程序	182
单元十 商务中心服务	186
实训一 代客复印	188
实训二 代客打字	190
实训三 接收传真服务	192
实训四 发送传真服务	194
实训五 翻译服务	196
实训六 会议室租用服务	198
单元十一 前厅督导管理	201
任务一 前厅督导管理相关	201
实训一 前台主管日工作	217
实训二 前台领班日工作	219
任务二 前厅部员工培养	221
任务三 文档管理	227
实训三 散客客史档案整理	232
任务四 安全事故的防范与处理	234
参考文献	240

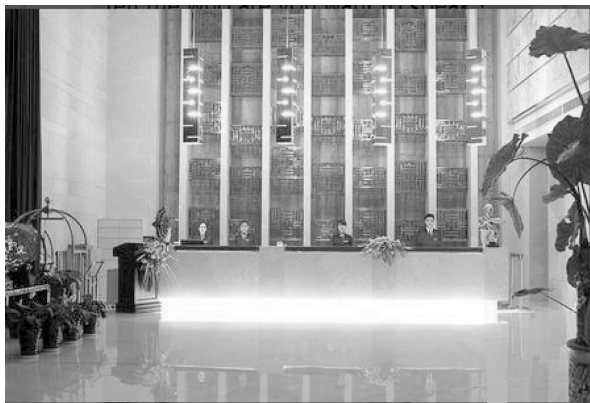
单元一 认识前厅

学习目标

1. 了解前厅部的地位和作用。
2. 掌握前厅部的工作任务和工作内容。
3. 了解前厅部员工的岗位职责。
4. 掌握前厅部员工素质要求。
5. 了解前厅功能布局与装修。
6. 了解前厅设备。
7. 了解前厅部的发展趋势。
8. 能够设计酒店前厅部功能布局。

任务一 酒店前厅部相关介绍

前厅部（见图 1-1）的运转和管理水平，直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象，而且反映出酒店的工作效率、服务质量和水准的整体面貌。



酒店前厅部现场认知

图 1-1 酒店前厅部

一、前厅部在酒店中的地位 and 作用

前厅部又称大堂部、前台部，是酒店经营管理中的一个重要部门，是酒店开展业务活动及实施对客系列服务的综合性部门。前厅部在酒店各业务部门中，以其接触面广、政策性强、业务复杂，在酒店中具有举足轻重的地位。主要表现在以下几个方面。

（一）前厅部是酒店形象的代表

前厅处于酒店接待工作的最前沿，是酒店最先迎接宾客和最后送别宾客的地方，也是使宾客对酒店产生第一印象和留下最后印象的重要环节。因此，前厅在酒店的总体形象中起着重要作用。

首先，酒店前厅的建筑布局、色彩氛围等要体现出酒店星级、特色及文化品味。独具特色的酒店前厅设计，不仅能加深住店宾客及社会公众对酒店的印象，而且有助于酒店实现自身的目标市场定位，即在宾客心目中形成一个对酒店产品、形象、档次的基本评价。其次，前厅服务人员的衣着、仪表、举止、语言等能给住店宾客和社会公众留下非常深刻的印象，并影响着他们对酒店整体形象的认知，这在很大程度上决定了客人进店后是否入住，以什么价格入住，入住后是否愉快，是否再次光临。所以，可以说前厅是酒店工作的“橱窗”，代表着酒店的对外形象。

（二）前厅部是酒店的销售窗口

前厅部是酒店销售的窗口。虽然前厅部通常销售的客房数量要低于市场营



销部，但前厅柜台推销客房最终达成的价格一般要高于市场营销部的销售价格。前厅的问讯处除了为宾客提供问讯服务外，还可以向宾客推销酒店的餐饮、酒吧、商场、康乐等部门的产品和服务。因此，前厅部通过客房商品的销售带动酒店其他部门的经营活动，从而提高酒店的经济效益。

（三）前厅部是酒店的服务中心

前厅部是一个综合性的服务部门，其服务项目多、服务时间长，并贯穿于客人在酒店内活动的全过程，因此它是酒店的服务中心。前厅部通过酒店产品的销售和服务信息的传递来带动酒店其他各部门的服务工作，如客源流量、接待规格、结算标准和付款方式等。它的工作涉及酒店的方方面面，在一定程度上决定着其他部门的工作效率与服务质量。

（四）前厅部是酒店的信息来源

信息是酒店把握市场、搞好经营管理和提高服务质量的重要因素，也是经营决策的重要依据。前厅部是酒店的信息中心，它搜集、整理、统计、汇总、分析、传递、保存了关于市场与宾客的大量重要信息，如宾客预订、入住登记、客史档案、宾客投诉等。对酒店其他部门来说，它们所需要的信息绝大部分来源于前厅部，这些部门将根据前厅部所提供的信息来计划和组织对客服务工作。只有及时、准确地了解宾客的特点和需要，才能使服务工作更有针对性地进行，同时也使酒店管理机构制定的各项经营管理决策更科学、更合理。

（五）前厅部是酒店的第一道安全防线

前厅是宾客进出酒店的主要场所。前厅工作人员在做好本职工作的同时，应细心观察进出前厅的每一个人，对行踪可疑或利用客房的隐蔽性从事违法活动的人员，要提高警惕，并与酒店的保安部门联系，为酒店安全把好关。另外，前厅部员工应管理好客房钥匙、客人寄存（或转交）的行李物品及贵重物品，保证住店客人的人身和财产安全。因此，有效提高前厅工作人员的安全意识就为酒店筑起了第一道安全防线。

二、前厅部的工作任务

前厅部在酒店中的地位和作用决定了它的基本工作任务是推销酒店客房及



其他产品，协调酒店各部门向宾客提供满意的服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体说来，前厅部的工作任务主要有以下几项。

（一）销售客房

销售客房是前厅部的首要任务。客房收入是酒店经济收入的主要来源。据统计，目前国际上客房收入一般占酒店总收入的 50% 左右，而在我国还要高于这个比例。因此，前厅部必须参与酒店的市场调研和市场预测，参与客房价格及促销计划的制订，配合营销部进行宣传促销活动，开展客房预订业务，接受客房预订并对预订进行计划安排和管理，掌握并控制客房出租状况，为客人办理入住登记手续，安排并确定客房价格，以此完成销售客房的任务，带动酒店其他产品的销售，从而增加酒店的经济收入。

（二）协调对客服务

前厅部既是酒店综合服务的总枢纽，又是协调客人和其他部门的桥梁。其联络和协调的功能表现在以下 3 个方面：①将销售中所掌握的客源市场预测、客房预订及到客情况及时通报其他各个部门，使各部门有计划地安排好各自的工作，并相互配合。②通过与宾客或接待单位接触，将所掌握的客人需求及接待要求传达给各个部门，并检查及监督落实情况。③通过受理宾客投诉，将所掌握的意见、抱怨及处理意见及时反馈给有关部门，以保证酒店的服务质量。只有这样，才能保证客人满意，提高酒店的整体服务水平，才能争取更多的“回头客”，提高客房出租率。

（三）提供前厅服务

前厅部除了开展客房预订、销售客房产品、协调各部门对客服务外，还要提供诸如迎宾送客、行李服务、贵重物品保管、问讯服务、电话服务、收银结账服务及委托代办服务等一系列工作，由于这些工作都是直接面向客人的，因此不能出现任何失误和差错。

（四）处理客人账目

前厅部收银处的基本工作是管理客人账单，因为账单是处理客人账务的基本依据。酒店客房账单、餐厅及酒吧账单和其他项目的消费账单，都要汇集到前厅部来进行统一处理。因此，前厅部必须及时、准确地获得客人的消费账单，并进行审核和统计，以便在客人结账离店时，能够迅速、准确地为客人办理账



务手续。

（五）处理信息，建立客史档案

前厅部每天能接触到大量的信息，如客源市场、产品销售、营业收入、客人需求及反馈意见等信息。所以，前厅部要及时将这些信息处理成数据、报表，定期进行统计分析，向酒店的管理机构和各部门通报，以便及时发现问题，在经营管理上作出调整。另外，前厅部还要为住店宾客，尤其是常客建立客史档案，记录客人在店逗留期的主要情况。这些资料是酒店向客人提供周到的、具有针对性的、个性化服务的依据，也是酒店加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高酒店客房销售能力的信息来源。

三、前厅部的主要工作内容

就高星级酒店的前厅部而言，前厅部的每个岗位都专门负责一部分相对独立且非常专业化的工作。无论酒店的规模大小，是否有独立的前厅部，这些工作都是必要的。这里我们以高星级酒店的前厅部为标准来总结其主要工作内容。

（一）店外迎送服务

机场、码头、港口、车站等场所，都有可能作为酒店外迎送服务的地点，一般在本酒店主要客源接送点设迎送站，其他场所可因客人提出预约而专门设立临时接送服务点。

（二）店内迎送服务

店内迎送服务通常是指酒店门童和行李员的服务。酒店前厅部会专设门童这个岗位为进出酒店大门的客人提供迎送服务。其服务内容包括为所有进出酒店的客人提供上下车、进出门的协助服务等。行李员则为酒店所有客人提供行李运送、寄存等服务。

（三）委托代办服务

委托代办服务包括代送物品、代购等服务。例如，店外的人员带了物品来酒店找住店客人，但刚好该客人外出，这时，前厅部员工就负责接受外来人员的委托，将其要送给住店客人的物品代为送达。有的客人因为特殊情况无法自己去购买所需物品时，礼宾部也可以代为购买。委托代办服务必须在酒店的正



式业务受理范围内，并且要有委托字据，以免出现不必要的麻烦。

（四）电话服务

电话服务主要指接转酒店内外电话。酒店内部，包括客房、各部门办公室和营业场所一般都有很多电话分机，分机打分机的情况就是内线电话。酒店各授权分机打外部电话，或者外部电话打入酒店，称为外线电话。每天总机和前厅部的其他岗位都要接听、接转很多的内外线电话，包括处理电话留言，提供电话叫醒、查询等服务。

（五）客房预订服务

酒店前厅部主要提供各种散客预订服务，同时还需要协助销售部进行团队预订服务。散客预订服务包括面对面、电话、传真、网络等方式的散客客房预订。

（六）登记入住、转房服务

入住前，所有客人都需要进行入住登记，前厅部则需按顾客要求将房间分配给每位入住客人。如果客人要转房，也由前厅部提供整套服务。

（七）货币兑换

货币兑换通常包括零整钱的兑换，以及外币、支票的兑换服务。

（八）记账和结账

前厅部需要记录客人在酒店的每一笔明细消费，在客人需要时进行账目查询和结算。

（九）信息咨询服务

信息咨询服务指前厅部向酒店顾客及酒店相关部门提供各种与住店客人相关的信息收集和咨询服务。

（十）建立客史

前厅部应在保证客人资料安全的前提下建立顾客的消费资料电子档案，并不断更新，为酒店各个部门的对客服务提供参考。

（十一）协调各项服务

前厅部需将各类顾客的消费需求及时传达到各部门，协调各部门对客服务。



（十二）商务服务

现代酒店可提供的商务服务种类越来越齐全，包括传真、排版打字、复印、制作广告、出租电脑及会议室、翻译等一系列的现代商务秘书服务。

（十三）留言服务

当有来访者来找住店客人却碰巧住客外出时，接待来访者的前厅服务人员将提供留言送达服务。留言服务还包括为店内客人提供电话留言服务。

四、前厅功能布局与装修

前厅是酒店核心区域之一，是酒店的门面，是酒店文化的展示窗口，是宾客进出酒店的集散地，是酒店对客服务的枢纽。前厅面积的大小取决于酒店的类型、星级和规模，应与客房数成一定比例。设计前厅时须注意：前厅面积应满足需要，合理设置；前厅空间高度与面积比例协调，利于环保，舒适度高。



酒店前厅部功能布局设计

（一）总服务台

总服务台是酒店的中心，是宾客形成第一印象的关键所在，应设置在门厅正对面或侧面醒目位置。总服务台长度及区域空间大小应与酒店星级高低和客房数相匹配。总服务台可采用站立式或坐式两种。不同星级酒店的总服务台设计及布局要求各异。

一星级酒店：设总服务台，并提供客房价目表及城市所在地的旅游交通图等相关资料。

二星级酒店：应有与酒店规模相适应的总服务台，位置合理，提供客房价目表及城市所在地的旅游交通图、旅游介绍等相关资料。

三星级酒店：应有与接待规模相适应的前厅和总服务台，装修美观，提供酒店服务项目资料、客房价目等信息，提供旅游交通图、旅游资源信息、主要交通工具时刻表等资料，提供书籍、报刊。

四星级酒店和五星级酒店总服务台位置合理，接待人员应 24 小时提供接待、问询和结账等服务，并能提供留言、总账单结账、国内和国际信用卡结算及外币兑换等服务。



（二）行李寄存

行李寄存处应设置于酒店前厅合理区域内。不同星级酒店行李寄存处的设计要求各异。

一星级酒店和二星级酒店：应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务。

三星级酒店：应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务，并专设寄存处。

四星级酒店：应专设行李寄存处，应有专职行李员，配有专用行李车，18小时提供行李服务，提供小件行李寄存服务。

五星级酒店：应专设行李寄存处，应有专职行李员，配有专用行李车，24小时提供行李服务，提供小件行李寄存服务。

（三）贵重物品保管

贵重物品保险箱是酒店能够保证宾客隐私、供宾客免费寄存贵重物品的安全设备。不同星级酒店贵重物品保管设施要求各异。

一星级酒店和二星级酒店：应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务。

三星级酒店：除应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务外，还应专设寄存处。

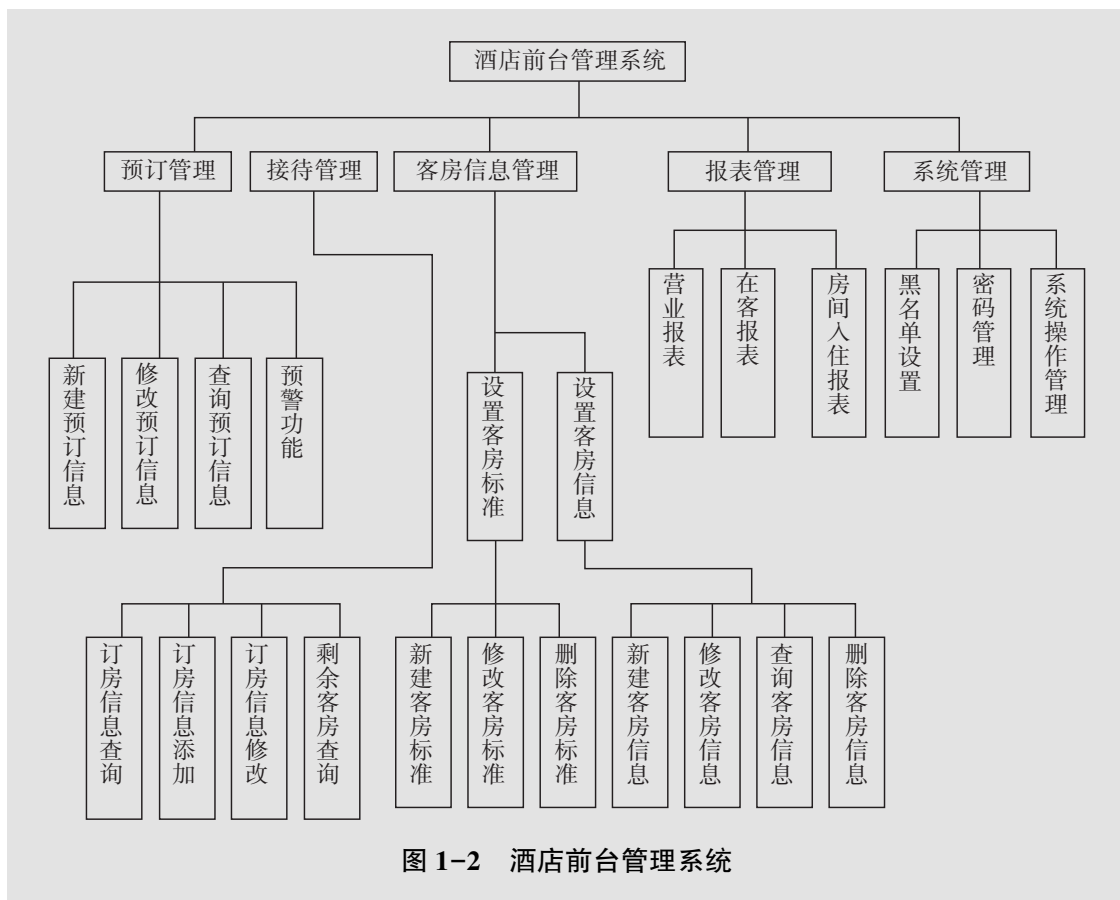
四星级酒店和五星级酒店：应配有酒店与宾客同时开启的贵重物品保险箱，保险箱的位置应安全、隐蔽，能够保护宾客的隐私。

（四）非经营休息场所

前厅非经营区宾客休息场所主要供店内宾客短时等待、休息或交流使用。位置合理的宾客休息场所能够起到疏导、调节前厅人流的作用。四星级酒店和五星级酒店的宾客休息场所应设在前厅非经营区域，服务设施能满足宾客短时就座休息的需要；三星级酒店须在公共区域设宾客休息场所；而一星级酒店和二星级酒店则不要求设置宾客休息场所。



【知识链接】



任务二 前厅部员工的岗位职责和素质要求

一、前厅各部门员工的岗位职责

(一) 预订处员工的岗位职责

预订处员工的岗位职责如下。

(1) 受理并确认各种来源（电话、传真、信函或网络）的订房及订房的更改、取消。



(2) 记录并保存按日期、字母顺序排列的各类预订资料。

(3) 努力推销客房,了解有关公司、旅行社等提供客源合约单位的接待要求。

(4) 做好客人抵店前的各项准备工作。例如,为客人预留房间,提前做好贵宾接待规格的报表审批及通知工作,逐步落实订房客人的特殊要求,为抵店的预订客人准备好登记表等。

(5) 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的预订资料和数据,向上级提供VIP客人的信息。

(6) 制定客房出租车情况的客情预测表及其他统计分析报表,为酒店管理層及其他部门提供经营信息。

(7) 保管、更新各种文件和资料。

(8) 建立、管理客史档案,随时更新完善。

(9) 制定预订报表。

(10) 参与制订全年客房预订计划。

(二) 接待处员工的岗位职责

接待处员工的岗位职责如下。

(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) 排房,定房价。

(3) 掌握住店客人的动态及信息资料,控制房间状态,正确地显示客房状况。

(4) 协调对客服务,保持与有关部门间的有效沟通。

(5) 建立客账。

(6) 制定客房营业日报等各类营业分析报表,制作销售客房的统计分析报表。

(7) 在节假日或非正常班工作时间内,代理前厅非24小时运行部门的工作。

(8) 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。

(9) 接待来访客人。

(三) 收银处员工的岗位职责

收银处员工主要负责宾客在店一切消费的收款业务。实际上,很多国际高