

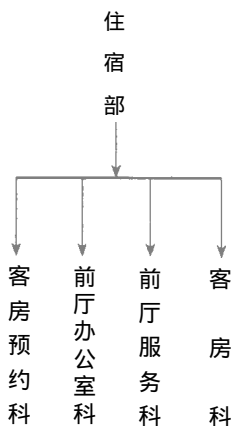
第一部分

前 厅 服 务

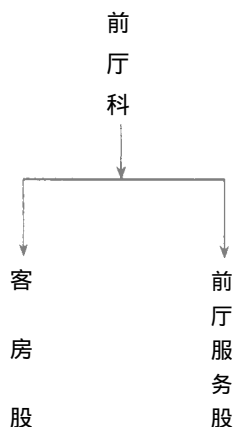
第一章 关于前厅服务

前厅服务部门在规模大的酒店（宾馆）属于住宿部门，它与前厅办公室（Front office）居于同等序列〔参见组织图（1）〕。然而在规模小的酒店（宾馆），它又隶属于前厅办公室，一般受制于前厅业务主办（Front clerk）〔参见组织图（2）〕。通常情况下又叫总服务台，简称总台。

组织图（1）



组织图（2）



前厅服务部门是酒店里直接与客人接触最频繁的部门之一。客人一到酒店，进门后，首先同它联系，登记入住，询问情况等等。

不过，在那里所进行的服务，不仅仅是向住宿客提供的，而是提供给所有使用酒店的客人。前厅服务部门隶属于住宿部，有关部门的组织方法，完全是为了操作上的方便。同样道理，隶属于前厅服务部门的大厅衣帽、行李物品寄存处等，与住宿客并无直接关联，它们也是为利用公众空间（Public Space）的客人们所提供的服务设施。

构成前厅服务部门的职业种类有司门员（Door man）、行李搬运生（Porter）、司铃员（Bellman）、行李物品寄存处业务员（Cloak）、电梯服务生（Elevator Operator Starter）等等。

司门员，又叫门卫，其待机位置是正门口前。司铃员，也称行李服务员，他们在主厅内待机服务。而行李搬运生则常常要赴机场、车站、码头等处迎接客人，并提供行李搬运服务。

可见，来酒店（宾馆）住宿或进行其他消费的客人，最先是同前厅服务部门的工作人员打交道的。正因为它处于整个酒店（宾馆）服务的最前沿（第一线），在日本称之为前沿服务（Front Service）。顺便说一下，在美国叫它常规服务（Uniformed Service）。在日本，有些酒店（宾馆）也沿用这种称呼。

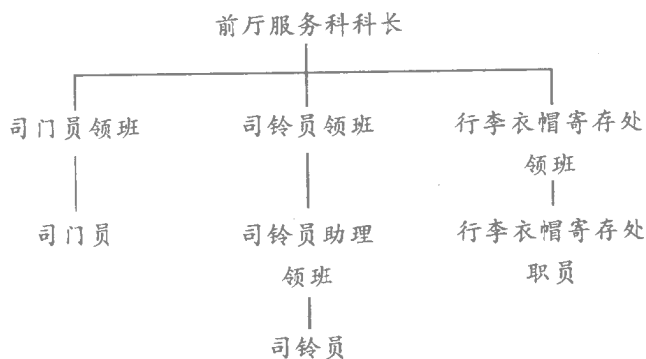
前厅服务人员是最先接触来店消费的所有客人的工作人员，因此，对来客而言，他们的服务质量的优劣是对该店整个服务品位产生第一印象并作出评价的直接标准。所以，前

厅服务人员必须充分注意服装、态度、动作、语言等方面的服务礼仪，并且平常就应培养能够灵活机智地处理各种事务的能力，对诸如馆内介绍之类的机能性服务也要发挥自如。

前厅服务代表了全店的形象，如做得好，就能为酒店争得荣誉，赢得更多的客源。相反则会破坏整个酒店的声誉，影响全店的经营效益。该项服务由两部分构成。其一是给客人产生第一印象的出迎服务。客人进入大厅，总台接待人员应作好准备。待客人走近，接待员应主动打招呼。面带笑容，彬彬有礼，双目正视客人，耐心回答客人的询问。如有工作放不下，也要先打招呼，点头微笑，示意客人稍候。如让客人等了很久，先应主动致歉，然后热情提供服务。即使来客不是住宿客人，也应认真接待，热情周到，切忌对客人熟视无睹、冷漠处之，更不能以貌取人，冷遇客人。其二是，让客人感到服务余韵的送客服务。日本酒店向来被说成是工于迎客而疏于送客。俗话说“客走主安”，只有恭恭敬敬地送走了客人，客人才会满意，服务人员才能心安理得。事实上从整个服务过程来看，送客服务是整个酒店、宾馆服务的收尾。收尾圆满，整个服务才告成功。由此可见其重要性。因此，作为一名出色的工作人员，必须要把迎客与送客置于同等位置而予以重视，要给客人以美好余韵的完整服务。

前面我们列举了若干个构成前厅服务业种的名称，下面我们将要详尽地分别予以介绍。首先，我们来看一下组织图(3)，它是前厅服务组织机构图之一例。从这个图中，我们看不到行李搬运生(Porter)和电梯服务生的位置。

组织图(3)



近年来出外迎客、购票、邮件投递等工作几乎消失，因此在大规模酒店宾馆也很少设置专门行李搬运生（Porter），而是由司铃员（Bell man）兼任了。自实现电梯自动化以后，酒店（宾馆）都取消了电梯服务生。在有些酒店，顾客多、业务忙时，也会设置电梯开启服务员。

第二章 司门员（门卫）

第一节 司门员（门卫）

酒店（宾馆）服务的最前哨、应该说是司门员，也叫门卫。它的作用看起来平常，其实至关重要。因为整个宾馆（酒店）的服务从这里正式进入程序，从这里可以见出一个酒店宾馆的品位。所以日本企业非常重视该业种的作用。

司门员（门卫）的主要工作是以下 3 点：

- 迎送使用酒店的宾客；
- 维持酒店正门前的交通秩序；
- 馆内、馆外（市内）的介绍。

这些工作，都要求司门员站在正门口前进行。因此，司门员与酒店其他工作人员的不同之处，是他们的工作岗位在馆外。不管是盛夏的酷暑、还是隆冬的严寒，司门员都必须在馆外站立接待客人。所以，这是非常辛苦的业种。

可以胜任司门员的人选应是体格强健，且具有丰富待客经验的人。工作时，他们要穿着配有金流苏的鲜艳的制服。个中有两个理由。一是：由于酒店的正门宽敞豪华、富丽堂

皇，若不是体格硕壮者充当此任，则显不出酒店的繁荣气象；另一个是：有潇洒仪表的男性，身着华丽服装在门口恭恭敬敬地迎送，客人们会体味到一种自尊心的满足，从而对该宾馆产生良好的印象，甚至归属感。

司门员位于酒店宾馆服务的最前沿的最前哨，对所有来光顾的客人，他们都要代表全馆全店人员致以问候，或表示欢迎、嘘寒问暖，或侍立恭送，致谢再三。因此，难怪有人称他们是酒店宾馆的礼宾员。由于全店（全馆）服务的开始及收尾都是司门员独当此任，可见他们扮演的角色的重要性。一流的宾馆（酒店）都要求有一流的司门员服务。

第二节 送迎宾客

一、迎客

1. 迎接住宿客人

车到酒店正门口，司门员应及时走上去打开车门，为了方便客人下车，要尽量大幅度地打开门并保持该状态，直到客人从车中出来，这叫持门迎客。尤其对携带小孩的顾客或女性顾客，更要加倍留心，协助他们（她们）安全下车。迎出客人后，应立即叫行李搬运生。如果客人的行李及随身物品多，则应帮助客人从车中把它们卸下来，并请客人确认行李物品的件数。

等客人确认完行李及随身物品件数后，司门员应迅速扫

视车内，确信没有物品遗忘于车上后，才将车门轻轻关闭。如果的士是自动门，司门员在客人完全下车之前都应保持开门姿态。待客人下车后，迅即确认一遍有无物品遗忘于车上，然后才向司机发出关门的信号，让车行驶开去。

司门员发现客人有行李物品需人搬运时，一般会叫行李搬运生，但有时行李搬运生难以迅即到位提供服务。这种情况下，司门员应为客人拿行李，并引客人进大厅，然后交待给行李搬运生。

酒店宾馆正门口常常会因为住宿客或一般来客太多而显得拥挤杂沓，这时司门员非常忙碌。这种情况下应按照事先部署好的联络表，司门员与行李服务员领班保持及时的联络。这就要求两个业种间有事前的统一安排以及操作过程中的默契。只有做到这两点，才能在繁忙的时候也能有条不紊地处理各项事务，保证顾客顺利地登记开房或办理其他事宜。

2. 迎接外来客人

除住宿客人之外，常常有因参加宴会、会议、聚餐、晚会等而来酒店（宾馆）的客人，他们通称为外来客。接待这些客人，才是司门员真正发挥自己水平的机会，对外来客的送迎包含了司门员服务的全部技术和技巧。

在接待外来客时应特别细心，由于这类顾客人数多，所以司门员应快速记住来客姓名及所乘车辆的车牌。另外，外来客中乘自家用车来馆者为数不少，这时尤其要留意引导泊车及叫车事项，确保不出差错（关于这点，在以后的有关停车场内引导事项的章节里将详尽叙述）。而且，每当宴会高峰期，酒店正门口会十分拥挤。这时，车辆的处理、客人的

迎导等工作，正是考验司门员技艺的关键。

如果外来客乘车来馆，此时的迎客方式，原则上与迎接住宿客人无甚区别。但如果外来客是乘自家用车而来，处理方式则有所不同。司门员首先应开门，持门迎出客人，然后引导司机将车停在停车场内的妥当车位。

3. 迎接团体客人的到来

迎接团体客人与前两者更有所不同。司门员看到载有团体客人的巴士驶过来时，应立即同司铃员（行李服务人员）取得联系，让他们做好搬运行李的准备。由于装载团体客的交通工具都是大型车辆，若是停靠正门口，则会形成阻塞，影响车辆的出入。这时司门员应将该型车辆引导到不妨碍其他车辆出入的位置（通常是稍稍偏离正门口位置）。

团体客到达后，由于有行李服务人员处理行李物品，司门员的工作主要是整理正门前的机动车辆，或者迎接其他客人。

二、送客

1. 住宿客人的出发（离馆）

当住宿客人出发（离馆）时，司门员应为客人从酒店前的停车场上叫来待机的出租车。如客人行李物品多，司门员应协助客人将行李物品装上车，放入机车箱盖内的行李物品则应请客人确认件数。并且，在客人完全进入车内之前，司门员应持门，等客人进入车内，司门员要确认客人的外套等衣物是否溢在车体外，如有问题则提醒客人整理好。确认后关闭车门。若是自动车门只须松开手即可。一般车辆的场

合，要注意轻轻关门。另外，如果客人不懂日语，司门员则应事先打听客人所去方向、目的地，然后告知司机，以免司机不懂客人语言而出差错。在送别客人时，要向后撤离车体二步，然后鞠躬致礼。

2. 外来客的送行

送别外来客情形较为复杂。待宴会、会议等结束后，司门员要叫出客人们的自备车，并将它们一一井然有序地引导到妥当的位置上，而且速度要快。

每当宴会、会议终了时，客人们几乎同时回家，这时正门口人多车挤、十分混乱。这就要求司门员机敏地处理事务。切记：不能因为太忙而粗野草率地送客。要注意态度、动作、语言不失风范。一般情况下，有大型宴会时，根据时间表，司铃员们也会在不影响本职工作的情况下来帮助司门员。

第三节 正门口的整理

一、交通整理

与客人的送迎密切相关的工作是酒店宾馆正门口的交通整理。这也是一项重要的工作。不用说正门口正对着道路的酒店（宾馆）了，即使是离路边较远，深入专门用地的宾馆（酒店），在宴会高峰期，正门口也会相当拥挤。这时如果司门员工作不力、疏于引导、疏通、整理，酒店正门口马上就

会形成交通阻塞，甚至引起混乱。

因此司门员平常心中就应有一本帐，对道路的交通情况要了如指掌，更应把握车辆出入的状态及停车场的状况。要能及时地对司机发出妥贴而果断的指示。另外，司门员面对出现的问题应有耐心，不可急躁，粗野待客。

二、正门周围的整理

正门口是大厦的颜面，可是酒店（宾馆）的正门口是宾客进出往来最多的地方，非常容易脏，因此必须要十分注意打扫，以保持其清洁。

在正门口附近，常设有搬运客人行李物品的手推车、雨伞架，对这些备用品也应经常予以整理。手推车最好选择好固定位置放置，雨伞架的钥匙常常容易丢失，一旦发现装备不全，就应立即予以补齐。有的客人会把雨伞忘在雨伞架上，司门员知道该物品是遗忘品后，应将它转移到保管场所妥善保管。晴天，应将雨伞架移到不显眼之处。总而言之，要时常留意正门周围的整理，确保不损害酒店宾馆正门的美观。

三、正门周围的警备

酒店宾馆是客人们休憩、住宿、娱乐、洽谈、办公的场所，在这里人们应该享受到家庭式的温暖和置身于原单位、组织中的安全感。因此，宾馆、酒店的警备工作十分重要。由于酒店宾馆是公众消费场所，出入这里的客人成分复杂，

更有不法分子及社会闲散人员常混迹其中。若疏于警备，会给客人们造成人身或财产的伤害或损失，进而影响整个企业的正常经营。

这种情况下，司门员要保持高度的警惕性常常留意行为鬼祟，可疑人员的行动。一旦发现上述人员入馆，应立即与行李服务员领班联系，请他们派人观察，同时与警卫人员联络，采取确实可行的应对措施。

若有显而易见比如象流浪汉，或酩酊大醉的外来者出现在正门口，司门员应立即将他们驱逐开。如果对方难以对付，则要与警卫人员联络，交与他们处理，因为司门员还有自己的本职工作——送迎客人。另外，特需注意的是，司门员应有锐利的目光，冷静的头脑，切勿轻率，过火，否则会引起误会。

第四节 馆内介绍和市内介绍

通常情况下，馆内介绍和市内介绍应是前厅信息咨询处，或问询处的业务，但在实际操作过程中，司门员经常会受到客人关于这两方面信息的咨询。因此，司门员也应做好解答这些方面咨询的心理准备，平时就要多掌握这两方面的知识、信息。

一、馆内介绍

外来客一下车，一般会直接向司门员询问自己应出席会

议的会议室，宴会的场所或晚会的会场。这时司门员只是毕恭毕敬地迎接客人而不能正确地回答客人是不行的。他必须事前就对馆内各营业设施的场所、营业时间了如指掌并要对馆内当天内的主要接待安排计划有所了解。

做到这些也不太难，在管理正规的酒店（宾馆），每天都向各部门各业种工作人员分发当日的接待安排计划联络书。书中详尽地列明当天的宴会、会议及其他晚会的会场及时间。为了使客人能获得满意的答复，司门员应将当天的联络书背熟。

二、市内介绍

司门员常常会遇到客人们关于市内情况的询问。尤其是初次来本地的住宿客，由于人生地疏，在出门办事之前，都要向馆内工作人员打听自己所去目的地的方位、交通设施等有关市内情况。而且，有时不分国内客人还是国外宾客常常要求馆方告诉出租车或包车司机自己要去的目的地。这种市内介绍叫做“城市信息咨询”（City Information）。司门员的工作岗位是正门口，所以，自然而然地要为许多客人提供“城市信息咨询”服务了。在面临道路、街面的宾馆（酒店），司门员们甚至经常要为与酒店服务无关的过路人提供这方面服务。

不管客人是谁，只要客人要求提供“城市信息”服务，司门员就必须做到有问必答，答必正确。所以，司门员要对市内的主要设施、交通情况等基础知识有所了解。

第五节 司门员的自我钻研

司门员是站在宾馆酒店服务最前沿的工作人员，是代表全馆、全店向客人们致敬的“首席礼宾员”，他们的待客态度（manner）是客人们对酒店、宾馆产生的第一印象。因此，司门员平常就要揣摩如何迎客才能让顾客最满意的诀窍。关于司门员的礼仪作法，各酒店（宾馆）都有明文规定，但白纸黑字的东西并不能自动走进司门员的脑子里，它需要司门员下功夫记熟。而且，要想使死知识变成可运用自如的活技能，还需要司门员们有自我钻研的精神。

宾馆（酒店）的服务并不象人们常说的那样“有个良好的开端，便万事大吉”。若不能善始善终，那么全部工作自不能得到好的评价。对全馆（全店）来说，司门员送客是整个服务的收尾。收尾收得好，服务就算成功，反之，就不算是优质服务。因此，司门员的责任重大，工作中必须要多留心，要保证任何环节都不出差错。

为了培养过硬的业务素质，司门员应有敬业精神，平时要多学多练，多钻研。

一、要学会记客人的姓名

司门员要尽量以姓名招呼客人，至少对社会名流要熟知。为此，司门员可以利用剪报的手段将常见诸报端、杂志的许多名流的画像、图片收集起来，建立起个人档案，可以

是卡片式的、分类记事本式的，也可以是小型手册式的。形式可以灵活多样，只要便于携带就好。

二、掌握寒暄语、话题

优秀的司门员绝对不会对客人烂抛千篇一律的问候语，否则，客人会产生抵触情绪。为了做到言之有物，司门员应从客人的“胃口”上下功夫。可以查阅来客的登记簿，了解客人的身分、职业、习惯等背景情况，揣摩适合每位客人的问候语及话题。也可以用刚才提到的那种剪报形式，以诸多报纸、杂志，行业报刊中剪裁图片、消息等，尽量全面地收集有关信息。

第三章 司铃员（行李服务人员）

第一节 司铃员及其职责

司铃员又称行李服务人员。在日本，很多宾馆（酒店）称之为司铃生（Bell Boy），这可能是因为从事这个业种的大多是年轻人吧。而在有些酒店（宾馆）又有称司铃员为 Page boy 的。

可是，原本 Page boy 与司铃员是不同的概念。后者是在美国的酒店（宾馆）中诞生的业种，关于这点，在后面的章节里将详述。

我们先来看一下 Page。Page 人员等住宿客人到达酒店后，便上去迎接，接着引客人至服务台登记。登记开房完毕后，按照服务台的指示引导客人去客房。这过程中，如果客人的行李物品较少，Page 人员则代客持之，并引客人客房。如果客人行李多，则由行李搬运生代为搬至客房。

那么，按照这种宾馆（酒店）制定的前厅服务规则中的登记开房制度，客人到达正门口后，Page 只负责将客人导入馆内，客人的行李物品则由行李搬运生在正门口收妥并搬