

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

餐厅服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河摇主编

旅游教育出版社
· 北摇京 ·

责任编辑 景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务训练手册 栗书河主编 旅游行业培训教材研发中心组织编写—北京: 旅游教育出版社, 2005.12

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5642-0150-9

I Ⅰ前... II 栗... ②旅... III 饭店—商业服务—手册

IV Ⅰ724.914.01

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第141111号

跟我学饭店服务
前厅服务训练手册
旅游行业培训教材研发中心组织编写
栗书河主编

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里 15号
邮编	100029
发行电话	(010) 64989000 64989001 64989002 (传真)
本社网址	http://www.tourism-press.com.cn
电子邮箱	tourism@tourism-press.com.cn
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开册	1册
印张	16
字数	32千字
版次	2005年 12月 第1版
印次	2005年 12月 第1次印刷
定价	15.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学资源还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训工作的提高,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学资源三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

此为试读,需要完整PDF请访问: www.er1ongbook.com

教学 观摩,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程图,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学 ,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程 ,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社 ,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题 ,更希望得到广大读者的积极反馈 ,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质 ,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

第一单元

预订服务



你 将 学 会

- ☆ 了解预订方式
- ☆ 散客预订、团队预订
- ☆ 预订的修改

模块 1

复习预订基础知识

摇摇😊 训练提示

在练习不同预订业务前 必须做的事情是：

- ◆ 了解预订渠道
- ◆ 学会区分预订种类
- ◆ 知道什么是超额预订

训练员:了解预订渠道

☞ 直接与饭店预订(由客人自己或代理人通过电话、传真、信函、网络或当面等形式向饭店预订)。

☞ 通过与饭店签订商务合同的单位预订。

☞ 通过饭店所加入的预订网络预订。

☞ 由旅行社预订。

☞ 由航空公司预订。

☞ 由会议组织机构预订。

☞ 由政府机关或企业事业单位预订。

训练圆学会区分预订种类

摇摇👉 临时性预订 (粤语发音: 临时性预订)

是指客人在即将抵达饭店前很短的时间内或在到达的当天联系预订客房。饭店一般没有足够的时间或没有必要给客人以书面确认,均予以口头确认。如:“.....李先生,确认您 5月 远日至 5月 月 怨日预订商务套间一间,恭候您的光临.....”

当天的临时性预订通常由总台接待员受理。

受理注意事项

- 弄清客人的抵店时间或所乘航班、车次;
- 提醒客人:所订客房保留至 5月 远日(取消预订时限),以免在用房紧张时引起不必要的纠纷。

摇摇👉 确认性预订 (粤语发音: 确认性预订)

是指饭店答应为客人保留预订房间至某一事先声明的时间,超过该规定时间客人仍未抵店也无任何声明,在用房紧张时,饭店可将保留的客房出租给 宰客社客人或 宰客社(等候名单)客人。

确认性预订分为口头确认和书面确认两种。两者相比,书面确认有下列特点:

- 圆再次给予客人机会,证实其预订要求已被饭店接受。
- 圆以书面形式约束了双方的关系。
- 圆能核实与客人有关的个人资料(如姓名、地址等),向他们收取欠款的风险较小。

绝大多数饭店给持有确认书的客人享用较高的信用限额(粤语发音: 信用限额)和一次性结账服务。

摇摇 保证性预订 (即预订担保)

是指客人保证前来住宿,否则将承担经济责任,饭店则必须在任何情况下都应保证落实预订——保留客房至抵店日期的次日退房结账时间(悦)。
此类预订不仅保护了客人,使其免受超额预订的影响,而且也确保了饭店在预订客人不抵店的情况下仍有客房收益。

保证性预订有以下三种:

现金预付款担保。指客人交纳预付款(一般为一夜房费)而获得饭店的预订保证。

若客人预付了一天以上的房租,届时尚未取消预订而又不抵店入住的,饭店只收取一天房租,将余款退还客人,同时取消后几天的预订;

若客人在临近抵店日期预订,饭店没有足够时间收取预付款的,则可让客人使用信用卡做担保预订。

信用卡担保。指客人用信用卡来担保预订饭店客房。客人届时既未取消预订又不登记入住的,饭店可通过发卡公司收取客人一夜房租,以弥补损失。


摇摇根据“美国运通公司”的“预订担保计划”(粤)运通卡的持有者(悦)若要预订,则可打电话向饭店提出预订要求,并告诉饭店自己的姓名和信用卡号码,说明由美国运通卡担保预订即可。饭店须为客人保留所订客房至次日的退房结账时间(悦),如客人届时未到,又未通知取消预订,饭店可依据客人签寄的信用卡号码、姓名以及饭店的“担保预订——预订但未入住(粤)”记录,向美国运通公司收取一夜房费。

押金合同担保。指饭店同经常使用饭店设施的客户单位签订客房预订合同。客户单位取消预订的,须在双方约定的最后期限前


通知饭店,否则,饭店可向对方收取房租。

客户单位客人一到,饭店必须为其提供所订房间;没有房间的,应代找一间条件相仿的房间,并代付第一夜房费及交通费等其他附带费用,这就是饭店业所谓的“第一夜免费制度”。

训练猿练习处理超额预订

摇摇  超额预订是违法的

从法律意义上讲,超额预订是违法的。因为饭店接受了客人预订,就意味着在饭店与客人之间确立了客房出租合同关系,饭店若在某个时间段内不能让客人入住,视同饭店单方面撕毁合同,客人有权进行起诉。

摇摇  超额预订的补救方法

如因超额不能使客人入住,按照国际惯例,饭店方面应该做到:

1. 诚恳地向客人道歉,请求客人谅解。

2. 立即与另一家相同等级的饭店联系,请求援助。

3. 派车将客人免费送往联系的饭店。

4. 如果找不到相同等级的饭店,可安排客人住在级别稍高点的饭店,房费高出部分由饭店支付。

5. 如属连住,则饭店内一有空房,在客人愿意的情况下,再把客人接回来,并对其表示欢迎(可由大堂副理出面迎接,或在客房内摆放花束等)。

6. 对提供援助的饭店表示感谢。

如客人进行了保证类预订,除采取以上措施外,饭店还应视具体情况,为客人提供以下帮助:

支付其在其他饭店住宿期间的第一夜房费,或客人搬回饭店后可享受一天免费房的待遇。

免费为客人提供一次长途电话或电传服务,方便客人将临时改变地址的情况通知有关方面。

次日排房时,首先考虑此类客人的用房安排。大堂副理应在大堂迎候客人,并陪同客人办理入住手续。

练习如何计算超额预订房数

超额预订数要受预订取消率、预订而未到客人比率、提前退房率以及延期住店率等因素的影响。它们之间存在如下关系式:

超客预订房数 = 越预计临时取消预订房数 + 越预计预订而未到客人房数 + 越预计提前退房房数 - 原延期住店房数

越饭店应该接受当日预订房数 = 伊预订取消率 + 垣

饭店应该接受当日预订房数 = 伊预订而未到率 + 伊续住房数 + 伊提前退房率 - 原预期离店房数 - 伊延期住店率

假设 载 = 越超额预订房数 / 粤越饭店客房总数 = 悦越续住房数

越越预订取消率 = 越越预订而未到率 + 粤越预期离店房数

载 = 越提前退房率 + 越越延期住店率

则:

$$\text{载} = \frac{\text{粤原悦垣}}{\text{粤垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}} \cdot \frac{\text{粤原悦垣}}{\text{粤垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}}$$

假设超额预订率为 砸, 则:

$$\text{砸} = \frac{\text{粤原悦垣}}{\text{粤垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}}$$

$$\text{越悦} \cdot \frac{\text{粤原悦垣}}{\text{粤垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}} \cdot \frac{\text{粤垣}}{\text{粤原悦垣}}$$



考考你

请告诉我,饭店保留客人预订客房的最后时限是什么时候?
为什么会做这样的规定?

在旅游旺季,假设你遇到了超额预订,无法安排预订客人在本饭店入住,而客人以正当权益没有受到保护为由,拒绝到别的饭店入住,你该怎么办?


模块 2

预订操作规范

摇摇☺训练提示

预订的形式很多,有电话预订,有当面预订,有传真预订,有书面预订,还有网络预订……因此,在开始本模块的学习之前,应首先学会利用各种工具为预订服务。

训练员练习电话预订

服务程序	操摇摇步摇摇	
员接电话	摇铃响三声之内拿起电话。	
圆候客人	圆问候:早上轱午轱晚上好; 圆报部门:预订部。	
猿聆听客人 预订要求	圆问清客人姓名(中英文拼写)、预订日期、预订数量、房型; 圆查看电脑及客房预订板。	
源推销客房	圆介绍房间种类和房价,尽量从高价向低价进行介绍; 圆询问客人公司名称; 猿查询电脑,确认是否属于合同单位,便于确定优惠价。	
缘询问客人 付款方式	圆询问客人付款方式,在订单上注明; 圆公司或旅行社承担费用者,要求在客人抵达前电传书面信函, 做付款担保。	
远询问客人 抵达情况	圆询问抵达航班及时间; 圆向客人说明房间保留时间,或建议客人做担保预订。	

续表

服务程序	操操作作步步骤
询问客人特殊要求	询问客人特殊要求,如是否需要接机服务等; 如客人需接机,说明收费标准; 对有特殊要求者,详细记录并复述。
询问预订人或预订代理人	询问预订人或预订代理人姓名、单位、联系方式、电话号码; 对上述情况做好记录。
复述核对预订内容	预订日期、航班; 预订房间种类、房价、数量; 客人姓名; 特殊要求; 付款方式; 代理人情况。
向客人致谢	告诉客人预订房间保留的最后时限。
记录预订	填写预订单并输入电脑; 按日期存放订单。

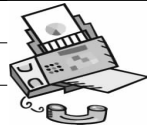
训练 练习书面预订

服务程序	操操作作步步骤
接受书面预订	(员)仔细阅读电传、传真、信件内容; (圆)比较客人要求和房间状态信息; (狗)有疑问之处及时联系查询。
回复	(员)收到书面预订函电的当日回复; (圆)加急函电立即回复; (狗)回复时使用标准格式和通用的缩写方式。
记录预订	(员)填写预订单并输入电脑; (圆)按日期存放订单。



训练猿练习传真预订

服务程序	操摇作摇步摇骤
猿收到客人传真	摇收到预订传真后,首先应进行分类。
猿核查	摇查看可行性表,确定当日订房状况。
猿判断	摇确定是否受理预订。
猿住管签字确认	
猿回传真	
猿存档	摇将资料存档,以备查。



训练源练习网络预订

服摇务摇程摇序摇与摇操摇作摇步摇骤	
猿客人进入饭店预订中心网上系统。	
猿预订中心通过电脑获悉各饭店的房间出租情况。	
猿确认客人的预订请求。	
猿电脑随即将预订要求与客人预计抵店日期的可售房情况进行对照,并做出是否受理的判断。	
猿打出预订确认单,将第一联邮给客人。	
猿将预订确认单的第二联邮给客人所订的饭店,饭店根据客人的预订内容,为客人保留客房。	



训练缘练习当面预订

服摇务摇程摇序摇与摇操摇作摇步摇骤	
猿向客人问好。	
猿了解客人的订房需求,查看电脑订房状况。	



续表

服摇务摇程摇序摇与摇操摇作摇步摇骤
缮填写预订单： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 确认客人的抵店日期和时间； <input type="checkbox"/> 礼貌地告诉客人，如果没有明确的抵达时间或航班，饭店只能将房间保留到入住当天晚上 24 时； <input type="checkbox"/> 如果客人预订的抵达时间超过晚上 24 时，预订员应礼貌地请客人付订金。
灑若饭店接受客人的预订，可请客人留下电话号码，以便有空房时及时通知客人。
缮向客人道别。
灑将预订单存档。

训练 远练习团队预订

服务程序	操摇作摇步摇骤
灑接受预订	灑电话预订内容同训练员； 灑书面预订内容同训练员
灑询问、明确团队情况	灑团队名称、住客姓名、国籍、身份、人数、抵离店时间、使用的交通工具、房间种类和数量、用餐类别、时间和标准； 灑付款方式、费用自理项目； 灑团队中其他要求和注意事项。
灑查核	灑饭店优惠卡； 灑核查预订人身份、联系电话、单位名称等。
灑复述、确认预订内容	灑复述、确认预订内容； 灑明确预订房间最后保留时间。
缮记录预订	灑填写团队预订单并输入电脑； 灑按日期存放订单。

训练 苑练习更改预订

服务程序	操摇作摇步摇骤
摇接收客人信息	<p>摇询问要求更改预订客人的姓名及原始到达日期和离店日期；</p> <p>摇询问客人现要更改的日期。</p>
摇确认	<p>摇将原始订单找出；</p> <p>摇在确认新的日期前,先要查询客房出租和预订情况；</p> <p>摇在有空房情况下,可为客人确认更改预订,填写预订单并修改电脑资料；</p> <p>摇更改预订记录、更改预订代理人的姓名及联系电话。</p>
摇存档	<p>摇将更改后的订单与原始订单订在一起；</p> <p>摇按日期、客人姓名存档。</p>
摇确认预订的处理	<p>摇如客人需要更改的日期,饭店客房已订满,应及时向客人解释；</p> <p>摇告诉客人预订暂时放在候补名单上；</p> <p>摇如饭店有空房时,及时与客人联系。</p>
摇感谢客人	摇感谢客人及时通知,告知客人预订房间的最后保留时限。
摇通知	摇将更改预订信息通知有关部门。

训练 愿练习取消预订

服务程序	操摇作摇步摇骤
摇接收客人信息	摇询问并核对要求取消预订客人的姓名、抵离日期、房型和房数。
摇确认取消预订并记录	<p>摇记录取消预订代理人的姓名及联系电话；</p> <p>摇询问客人是否要做下一阶段的预订；</p> <p>摇将取消预订的信息输入电脑。</p>
摇感谢客人	摇感谢客人及时通知。
摇存档	<p>摇找出原始订单；</p> <p>摇将取消预订单放置在原始订单之上,订在一起。</p>
摇通知	摇将取消预订信息通知有关部门。