



## CONTENTS

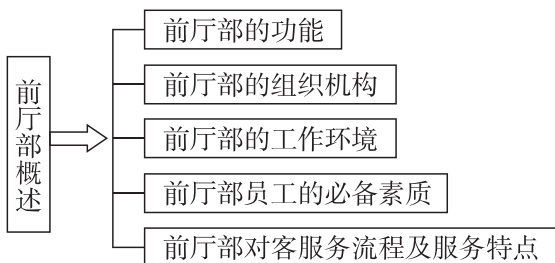
|                  |                   |            |
|------------------|-------------------|------------|
| <b>PROJECT 1</b> | <b>前厅部概述</b>      | <b>1</b>   |
| Task 1           | 前厅部的功能            | 2          |
| Task 2           | 前厅部的组织机构          | 5          |
| Task 3           | 前厅部的工作环境          | 20         |
| Task 4           | 前厅部员工的必备素质        | 27         |
| Task 5           | 前厅部对客服务流程及服务特点    | 34         |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 2</b> | <b>前厅部预定管理</b>    | <b>43</b>  |
| Task 1           | 客房预定的渠道、方式和种类     | 44         |
| Task 2           | 客房预定的操作程序         | 53         |
| Task 3           | 客房预定违约行为及其处理      | 61         |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 3</b> | <b>前厅部销售管理</b>    | <b>69</b>  |
| Task 1           | 客房状态控制            | 70         |
| Task 2           | 酒店房价管理            | 75         |
| Task 3           | 客房销售程序与技巧         | 80         |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 4</b> | <b>前厅系列服务</b>     | <b>93</b>  |
| Task 1           | 前厅礼宾服务            | 94         |
| Task 2           | 前厅接待服务            | 110        |
| Task 3           | 总机与商务中心服务         | 123        |
| Task 4           | 前厅收银服务            | 134        |
| <br>             |                   |            |
| <b>PROJECT 5</b> | <b>前厅部沟通与信息管理</b> | <b>145</b> |
| Task 1           | 前厅部的沟通            | 146        |
| Task 2           | 客情预测传递            | 150        |
| Task 3           | 前厅部报表的制作          | 154        |

|                  |                     |            |
|------------------|---------------------|------------|
| Task 4           | 前厅部文档管理             | 160        |
| Task 5           | 前厅部信息化管理            | 164        |
| <b>PROJECT 6</b> | <b>前厅部人力资源管理与控制</b> | <b>175</b> |
| Task 1           | 人力资源的调配与控制          | 176        |
| Task 2           | 员工培训、考评与激励          | 181        |
| Task 3           | 前厅部服务质量概述           | 187        |
| Task 4           | 前厅部全面质量管理           | 194        |
| <b>附录1</b>       | <b>中国旅游饭店行业规范</b>   | <b>204</b> |
| <b>附录2</b>       | <b>前厅常用对客服务用语</b>   | <b>209</b> |
| <b>附录3</b>       | <b>星级酒店公共信息图形符号</b> | <b>219</b> |
| <b>参考文献</b>      |                     | <b>225</b> |

# 客房部概述

前厅部是负责招徕并接待宾客、销售酒店客房及餐饮娱乐等服务产品，沟通与协调酒店各部门的对客服务部门。前厅部是酒店对外的营业窗口，是联系宾客的桥梁与纽带，是客人与酒店接触的主要场所，也是留给客人第一印象和最后印象的所在地。前厅部同时还是酒店的“大脑”和“神经中枢”，是现代酒店的关键部门，其运转的好坏直接影响整个酒店的服务质量、管理水平、经营效果和市場形象。

## 学习内容



## 学习目标

### 知识目标

1. 掌握前厅部的功能。
2. 了解前厅部组织机构的设置。
3. 熟悉前厅部的工作环境与人员职业素养要求。
4. 了解前厅部对客服务流程及服务特点。

### 技能目标

1. 能够陈述前厅部的地位与任务。
2. 能够区分前厅部的组织机构设置。
3. 能够描述前厅部的工作环境与人员职业素养要求。
4. 能够陈述前厅部对客服务流程及服务特点。

**任务引入**

酒店前厅部也称大堂部、前台部。前厅部运转的好坏将直接影响酒店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。前厅部工作的重要性是与它所担负的职能任务相联系的。

**任务分析**

前厅部是酒店重要的职能部门，要做好这一部门的工作，我们首先必须了解前厅部的功能。

**任务准备**

前厅部

**案例引入：****一次普通的前厅接待工作**

一位客人来到某三星级酒店总台要求住宿。总台接待员小李礼貌地问他：“您好，先生，欢迎光临。请问您需要什么样的房间？”“随便。”客人答道。“请问先生是一个人吗？那我为您准备一个豪华单人间吧，房价是228元/间/天。”接待员热情地说。“行，快点。”客人回答道。“您住一天吗？”“是，就一晚。”客人说着出示了身份证，让总台接待员帮他登记，随即交了押金，拿了房卡便去了房间。

小李刚刚完成通知客房中心该房入住、开通该房电话、检查完该客人的登记单并输入计算机、放入客史资料袋等一系列工作，就接到刚才的那位客人的电话，反映卫生间面盆的下水道不通畅。小李请客人稍等并告之客人马上安排工作人员来修理，同时迅速通知酒店工程部。十五分钟后，小李再打电话到房间询问修理情况，客人说已经修好。

**案例评析：**

前厅部是酒店负责招徕并接待宾客、销售酒店客房商品、组织接待和协调对客服务、建立客账和客史档案、沟通与协调酒店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。它虽不是酒店的主要营业部门，但它对酒店的市场形象、服务质量乃至管

理水平和经济效益有至关重要的影响。

## 一、推销客房

前厅部的首要功能是推销客房。客房是酒店销售的主要产品，客房的营业收入一般要占酒店全部营业收入的40%~60%。根据美国著名的酒店会计事务所——PKF国际咨询公司有关世界范围酒店经营情况的统计资料，客房营业收入占全酒店营业收入的平均比例为58.6%，而餐饮营业收入所占的比例为31.6%，电话与其他营业收入所占比例为9.8%。在我国旅游酒店中，客房营业收入占全酒店营业收入的比例为48.17%，而餐饮营业收入所占的比例为35.52%，商品与其他经营收入所占的比例为19.31%。酒店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。因此，前厅部的全体员工应全力以赴，按酒店已定的价格政策，推销更高档次和更多数量的客房。

## 二、提供信息

前厅部是酒店经营活动的主要信息源，其信息包括酒店经营的外部市场信息（如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、宾客的消费需求与心理、人均消费水平、年龄结构等）和内部管理信息（如出租率、营业收入、宾客投诉、客情预测、宾客住店/离店以及在各营业点的消费情况等）。前厅部不仅要有意识地收集这类信息，而且要对其进行加工处理，并将其传递到客房、餐饮等酒店经营部门和管理机构，以便采取相应的决策，搞好对客服务。同时，前厅部还应为宾客提供酒店内外有关活动的信息（如有关日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等）和酒店所在地、所在国的信息及指南等。因此，前厅部应努力积累资料，并与酒店其他部门共享信息资源，为宾客提供出色的服务。

## 三、协调对客服务

作为酒店业务活动的中心，前厅部必须在宾客与酒店其他部门之间牵线搭桥，协调前台、后台之间的对客服务。例如，当住客向前厅部投诉客房内没有热水供应时，前厅员工必须立刻与工程部联系检修事宜。总之，前厅部一旦察觉到宾客有任何不满或担忧，就应及时地与相关部门协调，采取措施，以减少宾客的不安和困惑，让宾客愉快地享受住店生活。

## 四、及时、准确地显示客房状况

酒店客房状况是指酒店客房使用情况，通常分为长期和短期两类。及时、准确

地显示客房状况的目的是使酒店最大限度地利用客房这一酒店最大的获利产品。因此，为销售客房而提供迅速、准确的客房状况是前厅部的又一项任务。前厅部应及时、准确地显示客房的使用情况，以利于销售。

### 五、建立、控制客账

为方便宾客、促进消费，绝大多数酒店向登记入住的宾客提供一次性结账服务。所以，前厅部必须为住客分别制作账单，接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料，并及时记录、累计及审核宾客的各项欠款，确保客账账目的准确无误。同时，为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。建立、控制客账的目的是记录和监控宾客与酒店之间的财务关系，保持酒店的良好信誉和保证酒店应有的经济效益。

### 六、提供各类前厅服务

前厅部除协调酒店对宾客服务外，本身还担负着直接为宾客服务的重要任务。前厅部提供的服务主要包括在机场、车站或在酒店大门迎送宾客的服务；行李、问讯、邮件、留言等服务；分发、保管客用钥匙及处理投诉；贵重物品的寄存服务以及通过电话总机所提供的各项服务。

### 七、建立宾客档案

宾客档案是以宾客姓名字母顺序排列的有关宾客的主要资料，如有关宾客的个人情况资料，具体包括爱好、习惯、消费偏好、每次住店期间的特殊要求、投诉情况等。这些资料是酒店向宾客提供周到、具有针对性和个性化服务的依据，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主要信息来源。

#### 任务实训

参观一家中型酒店的前厅部，了解前厅部的主要功能。

#### 实训报告单

实训项目：参观（ ）酒店

操作人：

| 主要部门 | 主要功能   | 评价 | 存在问题 |
|------|--------|----|------|
| 前厅部  | 推销客房   |    |      |
|      | 提供信息   |    |      |
|      | 协调对客服务 |    |      |

续表

| 主要部门 | 主要功能    | 评价 | 存在问题 |
|------|---------|----|------|
| 前厅部  | 提供前厅服务  |    |      |
|      | 建立、控制客账 |    |      |
|      | 建立宾客档案  |    |      |
| 自我小结 |         |    |      |

### 任务练习

1. 陈述前厅部的主要功能。
2. 阅读下列材料，了解前厅部在酒店中的重要地位。

在社会心理学中有这样一个概念——首因效应，也叫最初效应。也就是说，你给人的总体印象中，第一印象所占的比例，远远大于后来你给别人的印象。心理学家戴尔·卡耐基在其早期名著《怎样赢得朋友，怎样影响别人》一书中，根据大量来自实际生活的成功经验，总结出了给人留下良好第一印象的六条途径：①真诚地对别人感兴趣；②微笑；③多提别人的名字；④做一个耐心的听者，鼓励别人谈他们自己；⑤谈谈符合别人兴趣的话题；⑥以真诚的方式让别人感到他自己很重要。

有一句谚语是这样说的：第一印象永远不可能有第二次机会。前厅部是客人接触酒店的第一场所，是给客人提供服务的第一个环节，是给客人留下第一印象的地方，其重要性不言而喻。因此，前厅部员工给客人留下良好的第一印象不仅是重要的而且是必要的。

TASK

2

## 前厅部的组织结构

### 任务引入

酒店前厅部的机构是根据酒店的规模、业务和发展的需要而设置的，每一个机构都体现了它的作用和效率，都配备了相应的岗位工作人员。其设置的基本原则、形态、岗位的职能和基本的素质要求，对前厅部的运行与管理都具有重要作用。

### 任务分析

前厅部组织机构的设置受到酒店的类型、规模、等级、劳动力成本、管理模式等

PROJECT

1

前厅部概述

因素影响。因而，各酒店前厅部组织机构设置的形态也有所不同，酒店管理人员应通盘考虑。一般来说，酒店按客房数量和接待规模可分成大型、中型、小型酒店。

### 任务准备



#### 案例引入：

#### 总台“食言”以后

一天下午，一位香港客人来到上海一家酒店总台问讯处，怒气冲冲地责问接待员：“你们为什么拒绝转交朋友给我的东西？”当班的一位大学旅游系的实习生小黄，连忙查阅值班记录，不见上一班值班员留有有关此事的记载，便对客人说：“对不起，先生，请您先把这件事的经过告诉我好吗？”客人便讲述了此事的原委。原来他几天前住过这家酒店，前两天去苏州办事，离店前预订了今天的房间，并告诉总台服务员，在他离店期间可能有朋友会将他的东西送来，希望酒店代为保管，当时服务员满口答应了。但这位服务员却未在值班簿上做记录。第二天当客人的朋友送来东西时，另一位当班服务员见没有上一班服务员的留言交代，又见客人的朋友送来的是衬衫，便拒绝接收，要求他自己亲手去交。当客人知道此事后，十分恼火，认为酒店言而无信，是存心跟他过不去。于是，便有了一开始责问接待员小黄的场面。

#### 案例评析：

本案例中，由于值台服务员没有把此事在值班簿上做记录，造成了与下一班工作的脱节。另外，下一班服务员也没有根据实际情况，为客人做好服务。酒店前台有多个工作部门，服务中应树立整体意识、各个岗位之间要相互配合，上一班与下一班之间要做好协调工作(包括认真做好值班记录)，相互衔接，环环相扣，从而保证整个酒店工作正常运转。

### 一、前厅部组织机构的设置

酒店规模的大小不同，前厅部组织机构的设置也有很大区别，大、中、小型酒店前厅部组织机构分别如图1-1、图1-2和图1-3所示。



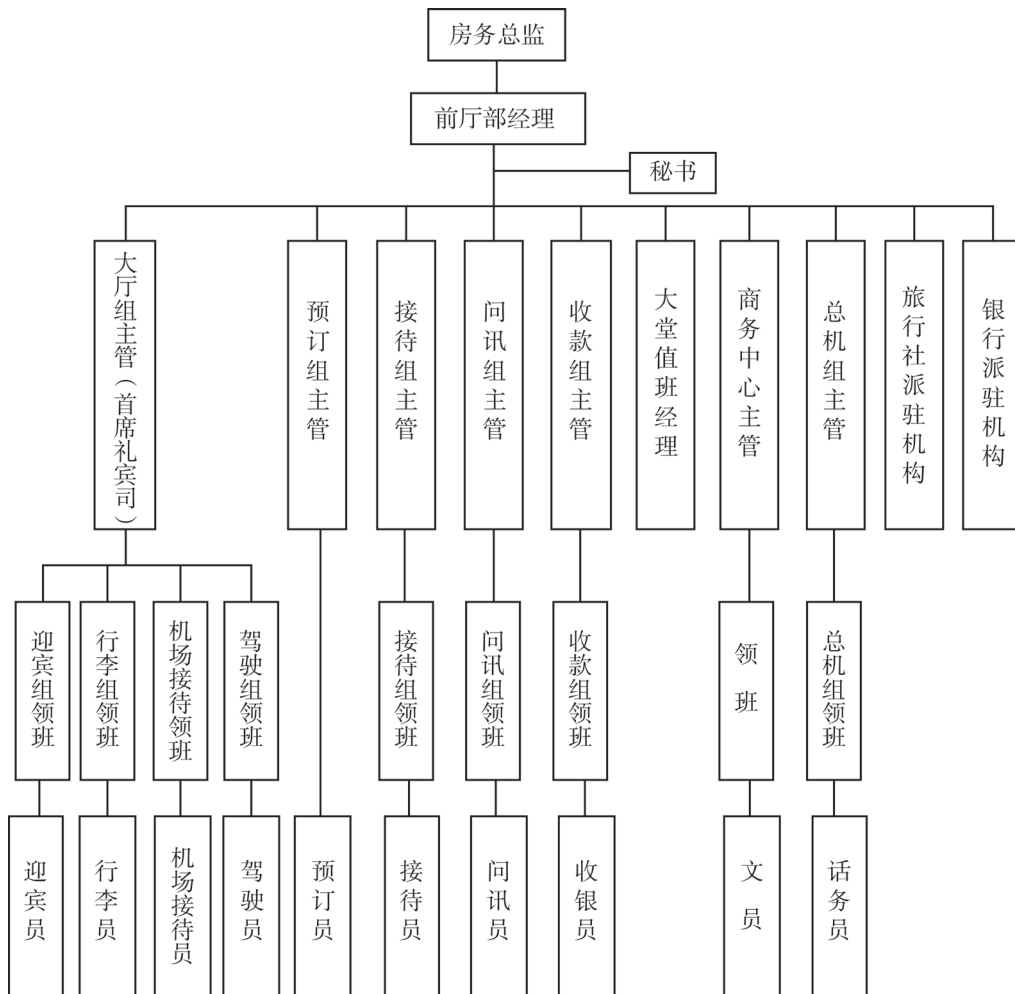


图1-1 大型酒店前厅部组织机构

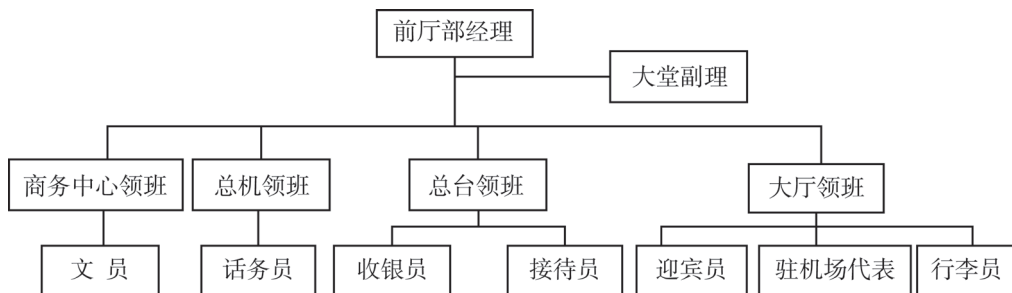


图1-2 中型酒店前厅部组织机构

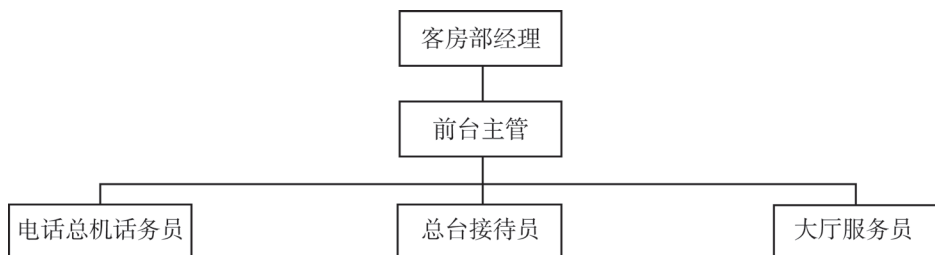


图1-3 小型酒店前厅部组织机构

大、中、小型酒店组织机构的区别，主要表现在以下三个方面。

(1) 大型酒店前厅部管理层级多，而小型酒店层级少。例如，大型酒店前厅部组织机构中有部门经理级、主管级、领班级、员工级四个层次，而小型酒店可能只有经理级、领班级（或主管级）、员工级三个层次。

(2) 大型酒店前厅部组织机构内容多、范围广，而小型酒店内容少，范围窄。例如，大多数大型酒店的前厅部设有商务中心、车队等，而小型酒店则没有。

(3) 大型酒店前厅部的职能划分精细，由不同的岗位负责，而小型酒店则可能将其合三为一，甚至合四为一（如将客房预订、接待、问讯、前厅收款一并归入前厅接待）。另外，在众多大、中型酒店的组织机构中，其前厅部与客房部是各自独立的部门，而有些小型酒店则将前厅部和客房部合二为一，以减少管理费用，将客房销售与客房管理有效地协调起来。不过，在实行总监制的大型现代酒店中，设置房务系统，由前厅部、客房部、保安部、工程部等几个二级部门组成，并设立房务总监的职位统辖整个房务系统。

此外，由于前厅和客房同属于一个管理系统，关系又非常密切，所以中、小型酒店常把前厅部作为客房部的一部分。有些酒店还把公共区域卫生和内外庭的绿化工作也划归为客房部。

## 二、前厅部各分支机构的职能

前厅部负责推销酒店的产品与服务，调试酒店的经营、组织客源、销售客房，为宾客提供订房、登记、分房、换房、问讯、电话、订票、留言、寄存行李、退房等一系列接待服务。为确保服务优质、高效，各机构应各司其职，通力合作。

### 1. 客房预订处

客房预订服务是为了保证宾客抵店时获得自己需要的客房。

(1) 负责酒店的预订业务。

(2) 受理并确认预订，处理预订的更改、取消；办理预订手续、制作预订报表等。

- (3) 对预订进行计划安排。
- (4) 处理预订资料的记录、传递和储存工作。
- (5) 按要求定期预测客源情况和保管预订资料。

## 2. 接待处

接待处是前厅接待服务与管理的“中枢神经”。

- (1) 接待住店宾客、办理入住手续并分配客房。
- (2) 把宾客的有关资料传递到酒店各部门。
- (3) 掌握房态变化，做好客房的出租工作，提高客房的出租率。
- (4) 制作客房销售的各种报表。
- (5) 协助问讯员有关住房、房价、服务设施、查找住客等方面的咨询。
- (6) 负责对内联络、安排接待事项，掌握并控制客房出租情况，制作客房出租报表，保管有关情况资料。

## 3. 问讯处

问讯处主要是接受宾客的咨询。

- (1) 回答宾客有关酒店的各种服务、设施及酒店所在城市的交通、游览、购物等问题。
- (2) 处理宾客委托事项，收发和保管客房钥匙。
- (3) 接待访客。

## 4. 收银处

收银处人员一般归属财务部，但工作地点却在前厅部。

- (1) 负责酒店宾客在酒店中的一切消费的收款业务，包括客房、餐厅、酒吧及各项综合服务费用等。
- (2) 同酒店一切有宾客消费的部门的收款员和服务员联系，催收、核实账单。
- (3) 夜间审核全店营业收入、制作报表、保管宾客贵重物品。
- (4) 为离店宾客办理结账手续。

## 5. 礼宾部

礼宾部是体现酒店等级和规模的重要形式，是迎接宾客的起点和送别宾客的终点。

- (1) 负责在各交通口岸、机场、车站、码头迎接宾客。
- (2) 在酒店大门口为宾客开门、迎送宾客、替宾客搬运行李、递送邮件、回答宾客询问及维持大厅良好秩序。

## 6. 电话总机

电话总机是酒店内外信息联络的通信枢纽。

- (1) 为宾客提供问讯服务、联络服务、叫醒服务、通知紧急服务、意外事件服务。
- (2) 受理电话投诉。

### 7. 商务中心

商务中心是星级酒店的重要标志之一，是商务客人的“办公室外的办公室”。

- (1) 电话服务、传真服务、电传服务、复印、装订服务、网络服务、打字服务。
- (2) 物品出租服务、翻译服务、导游服务、代订车船机票。
- (3) 秘书服务、会议室出租、会议记录、会议安排、商业信息、图书资料查询等服务。

## 三、前厅部主要岗位的工作职责

### 1. 前厅部经理

职务名称：前厅部经理。

直接上级：房务总监。

管理对象：前厅部经理助理。

基本职责：做好前厅部各分部管理工作，并与其他部门配合、协调，保障酒店的各项经营指标得以落实。

具体工作安排如下。

(1) 根据酒店年度工作目标制订前厅部各项工作计划并组织实施，带领下属努力完成酒店的各项经营任务。

(2) 按照酒店制订的制度与规范对本部门各项工作进行严格的质量管理。

(3) 制订前厅部各项岗位职责、操作规程和管理细则，对本部门人员的配备、职务设置及聘用提供方案。

(4) 主持本部门工作会议，掌握基层实际情况并向上级提供改进工作的合理化建议。

(5) 与客房部保持密切协作，确保所有可用客房和有偿服务得到及时有效的销售。

(6) 做好客房出租情况的分析与预测，并根据客情与相关部门搞好协作，保障宾客对全酒店各个服务环节的满意度。

(7) 负责做好本部门的物资管理、成本控制和节能降耗工作。

(8) 负责本部门的业务培训工作。

任职的具体要求如下。

- (1) 大专以上学历。
- (2) 从事酒店前厅部同等职位的管理工作三年以上。

- (3) 能熟练运用中英文语言及有较强的文字表达能力。
- (4) 了解中外旅游法规、安全管理法规等相关政策法规。
- (5) 掌握酒店管理知识、涉外礼仪、各国文化背景知识和前厅运作的工作技能，有较好的人际关系和处理宾客投诉的能力。
- (6) 有较强的观察力、分析能力和记忆力，且具备一定销售能力，责任心强，有组织能力和进取精神。
- (7) 身体健康，容貌端庄。

## 2. 前厅部经理助理

职务名称：前厅部经理助理，也称为大堂副理。

直接上级：前厅部经理。

基本职责：督导各部门对客服务质量和效率，处理宾客的投诉、特殊要求以及紧急事件，通过与各部门协调与合作，提高宾客的满意度和酒店的品牌形象，维护酒店、宾客和员工各方的合法权益。

具体工作安排如下。

- (1) 组织并参与前厅部日常工作管理，对大堂区域进行细致的检查。
- (2) 检查大堂区域的设施设备运转情况。
- (3) 查阅当日预订情况和预订排房情况，做好贵宾房的预排工作和接待准备工作，并通知相关部门。
- (4) 了解当日会议、团体接待情况，与营销部密切协作。
- (5) 征求了解宾客意见和需求，接受并处理宾客投诉。
- (6) 随时关注大堂区域内宾客的动向及各岗位的工作状况，对礼宾、接待、收银等岗位及时进行协助和补位。
- (7) 了解当天离店客人情况，督导并协助接待处、收银处，处理工作中的各种疑难问题。
- (8) 完成上级分配的其他工作。

任职的具体要求如下。

- (1) 高中或中专以上学历。
- (2) 从事星级酒店前厅的管理工作三年以上。
- (3) 能流利使用普通话和至少一门外语。
- (4) 掌握酒店管理知识、熟知旅游酒店行业规范，有较好的人际关系，具备处理宾客投诉和紧急情况的能力。
- (5) 心理素质良好、责任心强、有进取心和协作精神。
- (6) 身体健康，外表端庄。



客人投诉处理