

<<前厅与客房服务技术>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房服务技术>>

13位ISBN编号：9787506456944

10位ISBN编号：750645694X

出版时间：2009-7

出版时间：中国纺织出版社

作者：王丹红 编

页数：302

字数：334000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<前厅与客房服务技术>>

内容概要

随着我国旅游产业的迅速发展，我国酒店业取得了巨大的成就。但我国酒店管理水平和服务水平距离国际先进水平还有较大的差距。为提高我国旅游酒店高等职业教育的质量，促进我国旅游业的发展并提高我国旅游业从业人员的素质，以努力缩小我国旅游业管理水平和服务水平与国际标准的差距，迫切需要理论和实践两个方面结合得比较好的旅游专业系列教材。

本书从前厅与客房的服务技术入手。系统地介绍了前厅与客房服务技术的基本技能，并通过一定数量的案例分析，使读者对酒店前厅和客房的服务工作有一个比较真切的体会。全书共分为四大部分，第一部分对前厅进行理论性的概述；第二部分重点强调前厅部各岗位的服务技术与服务程序；第三部分对客房进行理论性的概述；第四部分着重强调客房部各岗位的服务技术与服务程序。

<<前厅与客房服务技术>>

书籍目录

第一章 前厅服务的概述 第一节 前厅部的概述 一、前厅部的概念 二、前厅部的重要地位 三、前厅部主要工作任务 四、前厅部对客房服务的过程 五、前厅的设施设备及主要的办公用品 第二节 前厅服务 一、服务的含义 二、前厅服务的原理 三、前厅服务的要求 第三节 前厅服务员 一、前厅服务员必备的五种服务要素 二、优秀前厅服务员必备的要索第二章 前厅部的组织机构及岗位职责 第一节 前厅部组织 一、前厅部组织设置的基本原则 二、前厅部组织设置形式 三、前厅部各班组的组织职能 第二节 前厅部主要服务岗位及其职责 一、礼宾员 二、行李员 三、预订员 四、接待员 五、商务中心文员 六、总机话务员第三章 前厅部预订员的服务技术 第一节 受理预订工作 一、通信联系 二、明确客源 三、接受、婉拒预订 四、确认预订 五、预订资料的记录、储存 六、预订的变更及客人抵店前准备工作 七、制作报表和客情预测表 第二节 超额预订 一、超额预订 二、超额预订数量确定 三、超额预订的处理 第三节 前厅预订员推销方法及注意事项 一、进行预订推销的前提 二、前厅预订员推销方法 三、预订员注意事项第四章 前厅部迎宾服务技巧 第一节 机场代表的迎宾服务 一、机场代表迎接有预定客人的服务程序 二、机场代表招揽没有预订的客人程序 第二节 迎宾员的迎宾服务 一、迎宾员迎接散客服务程序 二、迎宾员迎接团队客人服务程序 三、迎宾员迎接再次光临客人服务程序 四、迎宾员迎接VIP服务程序 五、迎宾员在正门前的其他工作 第三节 行李员的迎宾服务 一、行李员迎接散客服务程序 二、行李员迎接团队客人服务程序 三、行李员迎接VIP服务程序第五章 前厅接待服务 第一节 入住服务 一、无预订散客接待服务 二、有预订散客接待服务 三、团队接待服务程序 四、VIP接待服务程序 五、请宾客等候办理人住的服务程序 第二节 不能人住服务程序 一、无预订散客不能人住的服务程序 二、有预订客人不能人住服务程序 第三节 换房与更改离店日期服务 一、换房服务 二、更改离店日期服务 第四节 接待员的客房分配技术与销售技巧 一、客房的分配技术 二、销售技巧第六章 住店服务 第一节 总机服务 一、总机服务的服务项目 二、前厅话务员的电话服务技巧 三、电话服务程序 四、电话留言 五、叫醒服务 第二节 问询及留言服务 一、问询服务 二、留言服务 第三节 邮件服务 一、一般邮件服务程序 二、重要邮件的处理 三、邮寄服务程序 第四节 商务中心 一、商务中心的工作环境 二、商务中心的设施设备 三、商务中心的工作内容 四、商务中心工作的基本要求 五、商务中心员工的必备素质 第五节 其他服务 一、行李寄存服务 二、贵重物品保管 三、外币兑换第七章 商务楼层服务 第一节 商务楼层概述 一、商务楼层的含义 二、商务楼层员工的素质 三、商务楼层员工的职责 第二节 商务楼层服务程序 一、日常服务程序 二、客人入住服务程序 三、呈送欢迎茶服务程序 四、早餐服务程序 五、鲜花、水果服务程序 六、下午茶服务程序 七、鸡尾酒服务程序 八、结账服务程序第八章 离店结账服务 第一节 结账服务 一、散客结账服务 二、旅行社团队结账服务程序 三、会议团队结账服务 第二节 送客服务 一、行李员送别散客服务程序 二、团队离店的行李服务程序 三、迎宾员欢送散客服务程序 四、迎宾员欢送团队客人程序 五、迎宾员欢送VIP服务程序 第三节 建立客史档案 一、建立客史档案的意义 二、建立客史档案的对象和内容 三、客史档案的建立 四、客史档案的资料来源第九章 客房服务概述 第一节 客房部的概述 一、客房部的概念 二、客房部的性质 三、客房部的主要任务 四、客房部的地位和作用 第二节 客房类型与客房设备 一、客房类型 二、客房设备 第三节 客房服务 一、客房服务的内容 二、客房服务的发展趋势 第四节 客房服务员礼节 礼貌 一、服务员的仪容仪表 二、客房服务的语言规范 三、服务礼节 第十章 客房部的组织机构及岗位职责 第一节 客房部的组织机构 一、客房部的组织机构设置 二、客房部各机构的职能 第二节 客房部岗位职责 一、客房中心联络员 二、夜间服务员 三、客房服务员 四、楼层勤杂工 五、区域清洁工 六、打理工 七、客衣服务员 八、布草房服务员、缝纫工 九、干洗、小烫、手烫工 十、湿洗、烘干、大烫工第十一章 客房服务基础知识 第一节 清洁器具 一、清洁器具的分类 二、一般清洁器具 三、清洁设备 四、清洁设备的管理 第二节 清洁剂 一、清洁剂的种类及作用 二、清洁剂的管理第十二章 客房清扫服务 第一节 准备工作 一、着装上岗 二、领取楼层钥匙 三、领取客房物品 四、使用房间分配表 五、整理工作车 六、准备清洁工具 第二节 客房日常清扫服务 一、清扫程序 二、做夜床 三、其他客房的清洁 四、相关知识 第三节 客房计划卫生清洁 一、地

<<前厅与客房服务技术>>

板打蜡 二、家具上蜡 三、擦窗 四、吸尘 五、擦拭顶灯 六、擦拭铜器第十三章 酒店公共清洁工作 第一节 公共区域的清洁保养 一、公共区域的范围及清洁管理特点 二、公共区域的清洁任务和要求 三、公共区域清洁的安排 四、公共区域清洁的管理 第二节 公共区域具体清洁工作的操作程序 一、地毯吸尘的操作程序 二、干泡法清洗地毯的操作程序 三、抽洗法清洁地毯的操作程序 四、抽洗沙发的操作程序 五、大理石地面推尘的操作程序 六、大理石地面起蜡的操作程序 七、大理石地面打蜡的操作程序第十四章 洗衣房 第一节 洗衣房的布局、设备工具及流程设计 一、洗衣房的布局 二、洗衣房的设备工具 三、洗衣房的工作范围 四、洗衣房的流程设计 第二节 洗衣房的工作流程与工作细则 一、清洗客衣的工作流程及细则 二、清洗工衣的工作流程及细则 三、清洗客房布草类物品的工作流程及细则 第三节 洗衣服务的质量控制、设备管理和安全管理 一、质量控制 二、设备管理 三、安全管理 第四节 洗衣房具体工作的操作程序 一、客衣水洗的操作程序 二、使用烘干机的操作程序 三、熨烫布草的操作程序 四、熨烫西装上衣的操作程序 五、熨烫西裤的操作程序 六、熨烫衬衫的操作程序 七、折叠衣服的操作程序 八、手工折叠毛巾的操作程序第十五章 客房部对客服务 第一节 对客服务的特点和要求 一、宾客的类型与特点 二、对客服务的特点 三、对客服务的要求 第二节 对客服务的项目和模式 一、客房部对客服务项目的设立 二、客房部对客服务模式的选择 第三节 对客服务的项目及规范 一、VIP服务 二、房内小酒吧服务 三、拾遗服务 四、其他服务参考文献附录一附录二

<<前厅与客房服务技术>>

章节摘录

第一章 前厅服务的概述 **第一节 前厅部的概述** 前厅部虽然不是酒店主要生产产品的部门，但前厅部担负着协调酒店内部关系以及销售酒店客房及其他服务与设施的重要职责，并且影响到客人对酒店的第一印象和最后印象，因此是酒店管理的关键部门之一。

一、前厅部的概念 前厅，主要指酒店的前沿大厅，主要机构位于酒店中客人来往最频繁的厅地段——大堂。

所谓前厅部（FrontOfficeDepartment）是招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店服务，联络和协调酒店各部门对客服务，同时为客人提供各种综合服务的部门。

二、前厅部的重要地位 前厅部的地位与它所承担的任务有关，前厅部虽然不是酒店产品的主要生产部门，但前厅部担负着协调酒店内部关系以及销售酒店客房及其他服务与设施的重要职责，并且影响到客人对酒店的第一印象和最后印象，是酒店管理的关键部门之一。

（一）前厅部是酒店的“脸面” 前厅部的主要机构集中在客人来往频繁的大厅，而且与客人接触面广，一直贯穿迎宾、接待服务、送客全过程，所以一家酒店的档次、服务质量、管理水平等，从前厅部就可以反映出来。

有人把前厅部誉为酒店的“脸面”，前厅部可以影响客人对酒店的整体印象。

而这一印象的好坏不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华舒适程度，更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼节礼貌以及组织纪律等。

（二）前厅部具有一定的经济作用 前厅部能够招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店服务，所以前厅部这一“脸面”的好坏直接决定客人对酒店的“第一印象”，从而影响到客人对酒店餐饮、客房等产品的选择与否、选择的档次和数量，这些都能影响酒店的经济效益。

另外，前厅部还可以通过提供邮政、电信、票务以及出租车服务等，直接取得经济效益。

（三）前厅部是酒店业务活动的中心 从位置上看，前厅部的主要机构集中在客人来往频繁的大厅，其总服务台是所有客人抵、离酒店所必经的场所。

从服务上讲，前厅部所属的员工与客人的接触面很广，前厅部的服务贯穿于客人抵店、住店和离店三大阶段。

从销售上讲，由于客房是酒店最主要的产品，前厅部通过预订、总台接待等销售渠道来积极地进行推销，从而带动酒店其他各部门的经营活动。

从信息传递角度来看，前厅部不仅担负着内部信息的传递与沟通，同时也担负着外部信息的收集、整理、传递与沟通。

（四）前厅部是信息集散的主要枢纽，是对客服服务的协调中心 前厅部犹如酒店的大脑，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。

前厅部通过自身的销售与服务工作，将了解到的客人的有关信息传递到酒店的相关部门。

如客人在预订、办理住宿登记时，前厅部的员工可以了解客人的一些基本情况和特殊要求；前厅部通过客史档案的整理工作，可以为客人下一次到来作准备；前厅部通过自身完善的报表管理体系，为饭店储存完整的业务资料，这些资料都是酒店其他部门所需要的重要信息。

前厅部发出的每一项指令，每一条信息，都将直接影响酒店其他部门对客人的服务质量。

另外，前厅部在接待客人的同时，将酒店的各项产品的信息有选择地向客人传递，使得客人能够了解酒店产品，从而更多地消费的酒店产品。

客人投诉、寻求帮助通常都会找前厅解决，这些资料反馈到管理机构和其他相关的服务部门，使问题得以解决，提高酒店的管理和服务水平。

（五）前厅部的工作有利于使酒店的决策更加科学 前厅部是酒店的信息集散中心，它所收集、加工和传递的信息，可以使酒店的决策层更加深入地了解客人的需求，从而满足客人的需求，留住客人、扩大客源。

在市场经济条件下，客源是企业生存和发展的生命力。

另外，前厅部每日定期向总经理办公室真实反映酒店经营管理的数据和报表，并定期向酒店其他部门提供咨询意见，作为制订、调整酒店发展计划和经营策略的参考依据。

<<前厅与客房服务技术>>

三、前厅部主要工作任务 前厅部的任务，是尽最大可能推销酒店客房及其他产品，并协调饭店各部门向客人提供满意的服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益。

前厅部主要工作任务也可称为前厅部的功能（Function of Front Office），具体内容如下。

（一）销售客房 这是前厅部的首要任务，这项工作主要由前厅部的预订处和总台接待处负责，客房是酒店销售的主要产品，客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。

客房营业收入是酒店营业收入的重要组成部分。

客房销售工作的好坏直接影响酒店的经济效益。

（二）接待客人，为客人提供各种综合服务 前厅部不仅接待住店客人，还要接待其他消费客人及来访客人等。

包括在机场、车站、码头接送客人，客人提供行李服务，为住店客人办理住店手续、排房、定价，回答客人问讯、邮电服务等。

（三）收集、加工、处理和传递有关信息，辅助决策 这部分信息主要分内部信息和外部信息两部分。

1. 酒店内部信息 酒店内部信息主要由酒店设备设施情况、内部管理信息（如开房率、产品销售、营业收入、客人需求及反馈意见）等组成。

2. 酒店外部市场信息 酒店外部市场信息对酒店的生存和发展极其重要，受到外部环境的影响，酒店要想在竞争中取得一席之地，就得了解外部环境，收集酒店外部市场信息。

如国内外旅游业发展状况、经济信息、有关客源市场信息等。

前厅部不仅要收集相关信息，还要及时将这些信息加以处理，向酒店的相关部门传递信息，以便采取对策，适应经营管理上的需要。

此外，前厅部还应该为客人提供酒店内外活动的信息和饭店所在地、所在国的信息以及服务指南。

（四）协调对客服务工作 酒店要想在市场竞争中生存和发展，就应该尽量满足客人的合理需求，而客人的许多需求是前厅部最先知道的，前厅部必须及时与酒店的其他相关部门沟通，使酒店各相关部门共同满足客人的需求。

另外，客人投诉通常都会找前厅部的员工解决，而有些问题被投诉相关部门自身很难发现，这些问题的信息通过前厅部传递给这些相关部门，使这些部门能够及时解决问题，消除客人的不满，同时也能防止同类事情的发生。

所以前厅部的协调对客服务工作非常重要。

为了使客人享受到高水平的服务，前厅部的工作人员应该以高质量的服务来协调酒店各部门之间的关系及与客人之间的关系，作好“牵线搭桥”的工作。

（五）控制房间状态 这项任务是由前厅部总台控制的，主要包括协调客房销售和正确反映客房状态两个部分的工作。

协调客房销售工作一方面主要指前厅部通过准确、及时地向市场营销部提供房间状态信息，避免有房未订或不合理的超额预订给酒店带来损失。

另一方面主要指前厅部及时向客房部提供准确的销售客情，以使其调整工作部署。

正确反映客房状态依赖于前厅部要负责管理好的两种状况显示系统：一种是预订状况显示系统，也可称为客房长期状况显示系统（超过24小时）；第二种是客房现状显示系统，也可称客房短期状况显示系统（24小时之内）。

前厅部的房间状态可参见下表。

1. 空房 前厅部又将空房具体分为可出租房、预留房、预订房和提前登记房。

可出租房为已打扫完毕，可以出售的客房，所以又叫可售房；预留房是酒店为保证特殊用途（团体、会议用房，VIP用房等）而加以控制房间，这也是客房状况控制的一个重要内容；预订房是已经被客人预订并确认的房间；提前登记房通常为保证类预订客人预留的房间。

客房部的空房状况只有一种，即已打扫的空房，是前厅可出租房、预留房、预订房和提前登记房的来源。

空房包括：已清洁空房（Vacant&Clean）、未清洁空房（Vacant&Dirty）和已检查空房（Vacant&Inspected）。

<<前厅与客房服务技术>>

2.走客房 走客房分为客人已结账房、客人等候房和正在打扫房。

客人已结账房指客人已结清所有在店消费并已离店的房间，其依据是总台收银处的结账记录。

客人等候房指前厅预先将未打扫干净的空房出租，客人正在等候进房。

明确显示这一状况有利于督促客房部尽快打扫房间并提醒接待处其他员工避免重复销售。

正在打扫房表示客人已结账离店，房间正在打扫中。

<<前厅与客房服务技术>>

编辑推荐

《前厅与客房服务技术》在编写过程中，参阅了大量有关酒店管理的书籍和文献资料以及相关案例，在此谨向编著这些著作、资料的专家和学者致以诚挚的感谢！

由于时间仓促和编者水平有限，书中的不足在所难免，恳请各位专家和读者不吝指教，以期在日后修订再版时更正。

<<前厅与客房服务技术>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>