



主题一

前厅部的功能

单元一

前厅部的地位与作用

学习目标

1. 掌握前厅部的定义
2. 了解前厅部在饭店中的地位、作用
3. 了解前厅部各部门岗位职责
4. 了解前厅工作环境和人员应具备的职业素养

知识点一 前厅部的概念

前厅部是负责招徕并接待宾客、销售饭店的客房及餐饮娱乐等服务产品,沟通与协调饭店各部门的对客服务部门。前厅部要为饭店高级管理决策层及相关各职能部门提供各种参考信息,同时为宾客提供各种服务。前厅部通常由房客预订处、大厅/礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂值班经理/大堂副理等机构组成,其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂周围。前厅部的运转好坏将直接影响饭店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。

知识点二 前厅部在饭店的地位

在饭店里,前厅部工作的重要性是与它所担负的职能任务相联系的,主要体现在以下六个方面:

一、前厅部是饭店的营业窗口,反映饭店的整体服务质量

一家饭店服务质量和档次的高低,从前厅部的服务与管理中就可以反映出来。前厅被称为饭店的门面,这门面是否“漂亮”,不仅取决于前厅大堂的装饰、布置、灯光等硬件水准,更取决于前厅部员工的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧、礼节礼貌等职业素养。

二、前厅部是留给宾客第一印象和最后印象的地方

前厅部是宾客(含潜在的宾客)第一次接触的部门,是给宾客留下第一印象的地方。宾客往往用第一印象来评价饭店的服务质量。若第一印象好,即使宾客在店逗留期间遇有不如意的事情,也会认为这是偶尔发生,是可以原谅的;反之,若第一印象不好,饭店在宾客心目中的不良印象就很难改变,形成恶性循环。此外,前厅部也是宾客与饭店最后接触的部门,是给宾客留下最后印象的地方,而最后印象在宾客脑海里停留的时间也最长。能否给宾客留下一一种“依依不舍”的感觉,在很大程度上取决于前厅部员工的服务质量。否则,为宾客住店期间所提供的优质服务将事倍功半,甚至完全抹杀。

三、前厅部是饭店的信息中心

有效的信息处理将有利于提高饭店经营管理决策的科学性。前厅部不仅为宾客提供各种服务信息,而且也为饭店其他部门提供信息,为饭店管理机构提供反映经营情况和服务质量状况的数据和信息。例如,在国内一些饭店里,未来一个时期内房价的高低浮动是由管理者根据前厅部所提供的宾客预订信息来决定的。

四、前厅部是饭店的神经中枢,负责联络和协调各部门对客服务

前厅部如饭店的“大脑”,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息,都将直接影响饭店其他部门的服务质量。美国著名的饭店管理专家奥图尔先生曾形象地比喻:“若将饭店比作车轮,则前厅部是该车轮的轴心。”可见,前厅部运作的效率将决定饭店前进的步伐。

五、前厅部承担着推销客房及其他产品和服务的职责

前厅部不仅通过提供邮政、商务、电信、票务等服务直接获得经济收入,而且,它须协助饭店营销部积极主动营销饭店的其他产品,提高饭店客房的出租率、平均房价和 REVPAR,以争取良好的客房经济效益。

六、前厅部是饭店与宾客建立良好关系的主要部门

饭店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的,评价的标准就是宾客的满意程度。与宾客建立良好的关系有利于提高宾客的满意程度,赢得更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门,其员工也最频繁地与宾客接触,他们最易获知宾客的需求,并应尽最大的可能提高宾客对饭店的满意程度,建立起良好的关系。随着饭店市场从卖方市场转入买方市场,饭店业的竞争日趋激烈,饭店开始越来越重视宾客的需求以及饭店与宾客之间的关系,想方设法亲近宾客。在这种情况下,前厅部的工作显得格外重要。

知识点三 前厅部的作用

一、推销客房

前厅部的首要功能是推销客房。客房是饭店销售的主要产品,客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。根据美国著名的饭店会计事务所——PKF国际咨询公司有关世界范围饭店经营情况的统计资料,客房营业收入占全饭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%,电话与其他经营收入所占比例为9.8%。在我国旅游饭店中,客房营业收入占全饭店营业收入的比例为48.17%,而餐饮营业收入所占的比例为32.52%,商品与其他经营收入所占的比例为19.13%。饭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,按饭店制定的价格政策,推销出更高档次和更多数量的客房。销售客房通常包括以下四项职能:

1. 受理宾客预订;
2. 接待未经预订而直接抵店的零散宾客;
3. 办理客房的入住登记手续;
4. 分配房间,确定房价。

二、提供信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,其信息包括饭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,而且要对信息加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭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饭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)和饭店所在地、所在国的信息及指南等。因此,前厅部应努力积累资料,并与饭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

作为饭店业务活动的中心,前厅部必须在宾客与饭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

饭店客房状况是指饭店客房使用情况,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为了使饭店最大限度的利用客房这一饭店最大的获利产品。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。前厅部通常利用客房预订汇总表或计算机来显示客房的长期状况,用客房状况显示架或计算机来显示客房的短期状况。

前厅部应及时、准确地提供现实客房使用情况,以利销售。

五、建立、控制客账

为方便宾客、促进消费,绝大多数饭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户消费资料,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、收款或转账等服务事宜。建立、控制客账的目的是为了记录和监视宾客与饭店之间的财务关系,保持饭店的良好信誉度和保证饭店应有的经济收益。

六、提供各类前厅服务

前厅部除协助饭店对客服务外,本身还担负着直接为宾客服务的繁重任务,如在机场、车站或在饭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、处理投诉、贵重物品的寄送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重要资料。例如,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。这些资料是饭店向宾客提供周到、具有针对性、个性化服务的依据,也是饭店加强对客源的了解,增加市场渗透力,提高饭店客房销售能力的信息来源。

巩固练习

1. 根据所学知识,请你谈谈前厅部是怎样的一个部门?
2. 前厅部的主要职能是什么?

单元二

前厅部的组织结构

知识点一 前厅部的机构设置原则

一、组织合理

前厅部的机构设置、责任划分、人员配备应根据饭店的性质、规模、地理位置、经营特点与管理方式来确定,而非生搬硬套。如规模小的饭店或以内部接待为主的饭店就可以将前厅部归入房务部,而不必独立设置。

二、机构精简

前厅部的机构设置,应“因人设事、因人设岗”,防止出现机构臃肿、人浮于事的现象,同

时避免出现运作过程中的“交叉地带”。但机构精简并不意味着机构的过分简化,出现职能空缺现象和“无人问津地带”。

三、分工明确

前厅部各机构及各岗位人员的职责和任务应明确,指挥体系应高效、健全,信息传达的渠道应畅通,应避免出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮等现象。

四、便于协作

前厅部机构设置不仅要便于前厅部内各岗位、各环节间的协作,而且要有利于前厅部与其他部门间的协调与合作。

知识点二 前厅部组织机构设置的形态

前厅部组织机构设置受到饭店类型、规模、等级、劳动力成本、管理模式等因素的影响,因而,各饭店前厅部组织机构设置的形态也有所不同,饭店管理人员应通盘考虑。一般来说,国内饭店按客房数量和接待规模可分成:大型 500 间以上、中型 200~500 间、小型 200 间以下。国际标准为:大型 600 间以上,中型 300~600 间,小型 300 间以下。

饭店规模大小不同,前厅部组织机构设置有很大区别,主要表现在以下三个方面:

1. 大型饭店前厅部管理层次多,而小型饭店层次少。如大型饭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,而小型饭店可能只有经理级、领班级(或主管级)、员工级三个层次。见表 1-1。

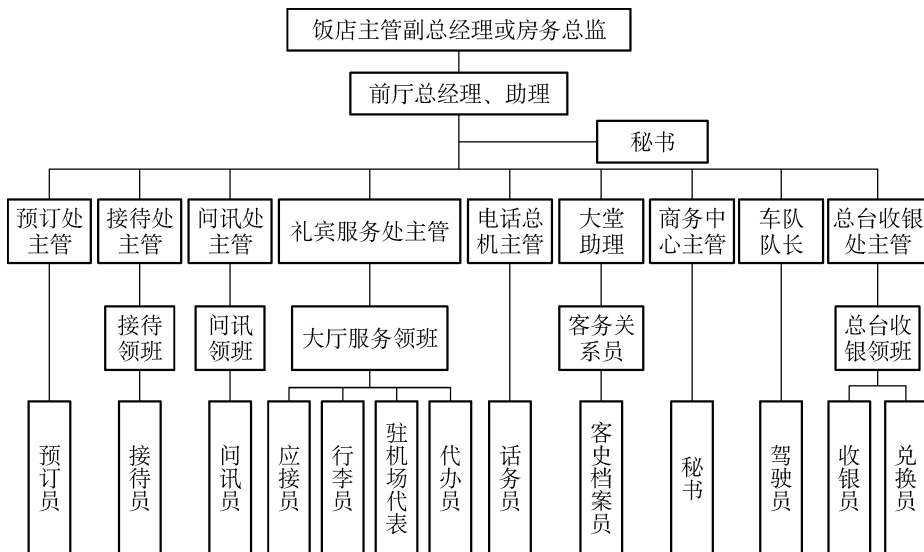


表 1-1

2. 大型饭店前厅部组织机构内容多、范围广,而小型饭店内容少,范围窄。如大多数的大型饭店的前厅部设有商务中心、车队等。而小型饭店则没有。见表 1-2。

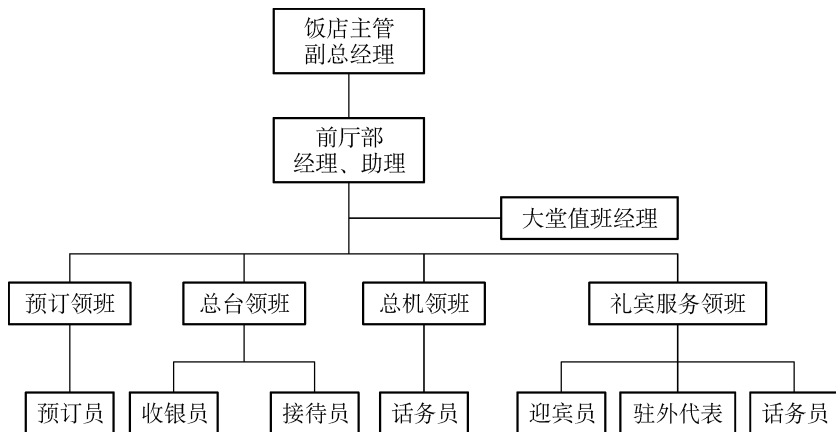


表 1-2

3. 大型饭店前厅部职能划分精细,有不同的岗位负责人,而小型饭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。

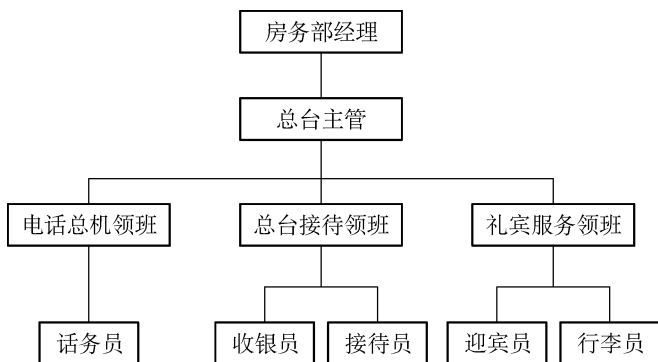


表 1-3

另外,在众多大、中型饭店的组织机构中,其前厅部和客房部是各自独立的部门,而有些小型饭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饭店中,设置房屋系统(或称房口系统),由前厅部、客房部、保安部、工程部等几个二级部门组成,并设立房屋总监的职位统辖整个房屋系统。见表 1-3。

知识点三 前厅部的主要岗位职责

一、岗位职责制定的基本要求

岗位职责是对某一特定工作岗位的工作内容和责任的准确完整的描述,包括这一岗位的工作性质、工作职责、工作内容及工作手段和方法等。饭店前厅部制定岗位职责的目的在于确保各岗位工作内容清晰、目标明确、要求统一、责任到人,从而形成有机统一的运作机制,进一步提高工作效率和服务质量。制定完善且可操作性强的岗位职责是饭店前厅部运

行与管理的一项重要基础性工作。因此,制定岗位职责时应尽量做到:文字通俗易懂,描述客观准确,职责条理分明,要求具体明确,定性与定量相结合,保证各级别、各岗位间的有机联系。

除上述内容外,岗位职责有时还包含任职资格要求,即对从事某一岗位工作人员的资格要求,包括年龄、性别、学历、工作经验、特殊技能及个性、性格等多方面条件。

二、前厅部主要岗位工作职责

(一) 前厅部经理

1. 管理层级关系:直接对分管副总或房屋总监负责,直接下属为前厅部副经理、秘书及前厅部各下属主管。

2. 主要工作职责:前厅部经理是前厅部最高管理者,全面负责前厅部各项工作。负责计划、组织、培训、督导、考核、控制、预算,保证与饭店其他部门间的沟通协调,确保饭店前厅服务质量和员工工作效率,努力争取客房销售的最大利益。

3. 主要工作内容:

(1) 负责制定前厅部年度/季度/月工作计划,确定部门工作任务和业务指标并分解下达各下属分部门。

(2) 负责制定前厅部部门培训计划并分解下达各下属分部门。

(3) 负责考核直接下属工作业绩。

(4) 参加饭店各项定期例会及临时会议,及时为饭店决策层提供准确业务数据,保持与饭店其他部门的有效沟通:

① 每日饭店经理以上级晨会(总经理主持)。

② 每周饭店工作指令例会。

③ 每月房务工作总结会(分管副总或房屋总监主持)。

④ 每月服务质量分析会。

⑤ 每月销售工作协调会。

⑥ 饭店其他临时工作会议。

(5) 主持召开部门各项定期例会及临时会议,组织部门工作:

① 每日晨会。

② 每周前厅部经理例会。

③ 每周前厅部主管以上部门工作指令例会。

④ 每月部门工作总结会。

⑤ 每月前厅部培训工作计划会。

⑥ 每季度前厅部全体员工总结会。

⑦ 前厅部其他临时会议。

(6) 检查、督导前厅部日常各项工作:

① 检查前厅部各下属部门各级员工的仪容、仪表、工作状态。

② 检查前厅部各下属部门各级员工出勤情况。

③ 检查、督导前厅部各下属部门对客服务,有效安排服务高峰期人员配置。

- ④ 检查、督导当日预计进店重点宾客的接待工作落实情况。
- ⑤ 检查、督导当日预计进店旅行团队接待工作落实情况。
- ⑥ 检查、督导饭店当日各项重要会议和重要活动接待安排。
- ⑦ 检查前厅部各下属部门卫生情况。
- (7) 查看前厅部每日各种报表,准确掌握客房预订、出租情况,灵活掌握房价折扣:
 - ① 每日营业日报表。
 - ② 未来 10 日/30 日客房预订情况报表。
 - ③ 每日客情通告。
 - ④ 当日客房状况报告。
 - ⑤ 当日进店/住店/离店客情报告(VIP、散客、团体)。
 - ⑥ 次日进店/住店/离店客情报告(VIP、散客、团体)。
 - ⑦ 下属各部门工作报告、工作日志。
 - ⑧ 其他相关报表。
- (8) 参与前厅各项接待服务。
- (9) 参与接待重要宾客、VIP 宾客。
- (10) 听取宾客意见,处理宾客投诉。
- (11) 与饭店其他相关部门保持良好沟通,协调对客服务。
- (12) 向分管副总或房务总监汇报工作。

4. 任职资格:

- (1) 具有大专以上学历或同等文化程度。
- (2) 具有相关饭店管理知识和业务能力。
- (3) 具有五年以上饭店前厅工作经验及两年以上主管工作经验。
- (4) 具备较强的计划、组织、决策、沟通、协调能力。
- (5) 熟练掌握一门以上外语。

(二) 前厅部副经理

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为前厅部秘书及前厅部各部门主管。

2. 主要工作职责:协助前厅部经理管理前厅部日常工作;当前厅部经理不在时代行其职责,确保前厅部的正常运转。

3. 主要工作内容:

(1) 前厅部经理不在时,代为参加饭店各项定期例会及临时会议,及时为饭店决策层提供准确业务数据,保持与饭店其他部门的有效沟通:

- ① 每日饭店经理以上级晨会(总经理主持)。
- ② 每周饭店工作指令例会。
- ③ 每月房务工作总结会(分管副总或房务总监主持)。
- ④ 每月服务质量分析会。
- ⑤ 每月销售工作协调会。
- ⑥ 饭店其他临时工作会议。

(2) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及临时会议(前厅部经理不在时,代为主持召开会议):

- ① 每日晨会。
- ② 每周前厅部经理例会。
- ③ 每周前厅部主管以上部门工作指令例会。
- ④ 每季度前厅部全体员工总结会。
- ⑤ 前厅部其他临时会议。

(3) 检查、督导前厅部日常各项工作(同前厅部经理)。

(4) 查看前厅部每日各种报表,准确掌握客房预订、出租情况,灵活掌握房价折扣(同前厅部经理)。

(5) 参与前厅部各项对客服务。

(6) 听取宾客意见,处理宾客投诉。

(7) 完成上级交办的其他工作。

4. 任职资格:

- (1) 具有大专以上或同等文化程度。
- (2) 具有相关饭店管理知识和业务能力。
- (3) 具有五年以上饭店前厅工作经验及两年以上主管工作经验。
- (4) 熟练掌握一门以上外语。

(三) 值班经理/大堂副理

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为前厅部各部门主管。

2. 主要工作职责:协助前厅部经理检查、督导前厅部各下属部门服务工作。代表总经理检查巡视饭店各部门工作,听取宾客意见,处理宾客投诉。

3. 主要工作内容:

- (1) 代表总经理做好日常的贵宾接待工作,完成总经理临时委托的各项任务。
- (2) 代表总经理受理宾客对饭店内各部门的投诉,并且进行高效率处理。
- (3) 解答宾客的一切询问,并提供一切必要的协助和服务。
- (4) 征求贵宾意见,沟通饭店与宾客间的情感,维护饭店的声誉。
- (5) 负责检查大堂区域的清洁卫生和各项设施设备的完好情况。
- (6) 联络和协调饭店各有关部门的对客服务。
- (7) 巡视和检查饭店公共区域,消除隐患,确保安全。
- (8) 出席饭店的各种例会,对加强管理、改进服务、增加创收等提出建议。
- (9) 定期检查饭店各部门的清洁及维修保养情况。
- (10) 检查员工着装、仪表、仪容及守纪、履行岗位职责等情况。
- (11) 处理各类紧急突发事件。
- (12) 协助保安部处理异常事件。
- (13) 处理客房换锁、换钥匙工作。

(14) 协助前厅部员工处理好日常接待中出现的(如超额预订处理、宾客丢失保险箱钥匙、签账超额而无法付款的宾客逃账事件及其他财务等方面的问题)。

(15) 详细记录值班时间内所发生和处理的任何事项,将一些特殊的、重要的及具有普遍性的内容整理成文,交前厅部经理审阅后呈总经理批示,并整理存档。

(16) 负责协调处理宾客的疾病和死亡事故。

(17) 确保饭店重大活动的正常开展。

4. 任职资格:

(1) 具有大专以上或同等文化程度。

(2) 具有相关饭店管理知识和业务能力。

(3) 具有五年以上饭店工作经验及两年以上饭店运营部门(前厅部尤佳)工作经验。

(4) 具备较强的应变、组织、判断、沟通、协调能力,有强烈的工作责任心。

(5) 熟练掌握一门以上外语,有良好的书面与口头表达能力。

(四) 礼宾部主管

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为行李处领班及礼宾员。

2. 主要工作职责:接受前厅部经理领导,负责制定本部门工作计划,培训、检查、督导下属员工完成对客服务工作,考核员工工作表现,确保礼宾部各项工作的正常开展。

3. 主要工作内容:

(1) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及临时会议。

(2) 主持礼宾部交班会议,传达部门例会内容,安排日常接待工作。

(3) 依据礼宾部工作任务和工作指标,制定工作计划。

(4) 合理使用部门人力资源,安排员工班次。

(5) 负责安排实施礼宾部各级员工的业务培训。

(6) 考核下属员工的工作表现。

(7) 检查、督导本部门员工出勤、仪容、仪表、礼貌服务等情况。

(8) 检查交接班情况,跟踪落实情况。

(9) 检查、落实当日重点宾客、团体宾客及大型接待活动的礼宾、行李及车辆服务事宜。

(10) 参与、检查、督导礼宾部各项对客服务工作。

(11) 处理宾客有关饭店礼宾服务的各类问讯及投诉。

(12) 向宾客提供饭店服务及当地的全面信息咨询。

(13) 向宾客提供其他必要协助。

(14) 与饭店其他部门保持良好的沟通协调,保证对客服务。

(15) 完成上级交办的其他任务。

4. 任职资格:

(1) 具有中专以上学历或同等文化程度。

(2) 具有相关业务知识和业务能力。

(3) 具有五年以上礼宾服务工作经验及两年以上行李领班工作经验。

(4) 具有一定的外语口头表达能力。

(五) 客房预订主管/领班

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为客房预订员。

2. 主要工作职责:接受前厅部门经理领导,负责饭店客房预订的全面工作,包括制定前厅部客房预订工作计划,培训、检查、督导下属员工工作,考核员工工作表现,确保前厅部客

房预订工作的正常开展。

3. 主要工作内容:

- (1) 参与前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及其他有关会议。
- (2) 主持客房预订处每日晨会,传达部门例会内容,安排客房预订日常工作。
- (3) 制定、完善客房预订处规章及服务工作程序,健全岗位职责。
- (4) 制定员工业务培训计划,组织、实施下属员工业务技能培训。
- (5) 考核下属员工的工作表现。
- (6) 检查、督导本部门员工出勤、仪容、仪表、礼貌服务等情况。
- (7) 检查、落实每日工作,督导员工服务:
 - ① 检查交接班日志,落实跟踪情况。
 - ② 检查每日营业分析表、一周客情预测表,把握房价折扣,实施预订控制。
 - ③ 检查落实重点宾客房间控制与安排。
 - ④ 检查、更新客史档案和各类公司合同、协议,保持与客户联络。
 - ⑤ 检查、督导下属预订员工作完成情况。
 - ⑥ 检查前日预订未到及预订取消情况。
 - ⑦ 检查落实其他有关预订事宜。
- (8) 掌握各类预订信息。
- (9) 受理各类客房预订,灵活掌握房价折扣,实施合理客房预订控制,确保饭店最大利益。
- (10) 及时向前厅部及饭店其他部门通报客情,保证对客服务。
- (11) 分析预订数据,完成每月客房预订分析,提交总经理、前厅部及销售部。
- (12) 完成上级交办的其他任务。

4. 任职资格:

- (1) 具有大专以上学历。
- (2) 熟悉饭店预订、销售、接待程序及相关知识,具有较强的业务能力。
- (3) 具有三年以上饭店预订工作经验。
- (4) 具备较强的分析、判断、营销及沟通协调能力,有强烈的工作责任心。
- (5) 具有良好的书面与口头表达能力,能独立撰写各类商业函件、文稿,能流畅地使用一门以上外语进行会话。

(六) 接待、问讯处主管/领班

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为接待员、问讯员。
2. 主要工作职责:接受前厅部经理领导,负责前厅接待/问讯处各项工作的正常开展。
3. 主要工作内容:
 - (1) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及其他有关会议。
 - (2) 主持接待/问讯处每日晨会,传达部门例会内容,安排布置每日接待工作任务。
 - (3) 制定、完善接待/问讯处规章及服务工作程序,健全岗位职责。
 - (4) 制定员工业务培训计划,组织、实施下属员工业务技能培训。
 - (5) 充分、合理利用人力资源,安排员工班次。
 - (6) 检查、督导本部门员工出勤和仪容、仪表、礼貌服务等情况。
 - (7) 检查、督导员工服务质量及劳动效率,考核下属员工工作表现。

- (8) 检查员工交接班情况,落实各项接待工作。
- (9) 检查、落实当日重点宾客、团体、大型接待活动的准备情况,确保宾客用房。
- (10) 参与前厅接待/问讯服务,帮助员工解决疑难问题,防范、减少工作差错。
- (11) 灵活掌握房价折扣,促进客房销售,努力确保饭店最大利益。
- (12) 确保与饭店其他部门,尤其是客房部及餐饮部的良好沟通,保证对客服务质量。
- (13) 完成上级交办的其他任务。

4. 任职资格:

- (1) 具有大专以上学历或同等文化程度。
- (2) 熟悉饭店预订、接待、问讯工作程序及相关知识,具有较强的业务能力,能很好地掌握饭店销售政策。

- (3) 具有三年以上前厅接待/问讯工作经验。
- (4) 具备强烈的工作责任心、服务营销意识和良好的沟通协调能力。
- (5) 熟练掌握一门以上外语。

(七) 商务中心主管/领班

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为商务中心文员。

2. 主要工作职责:接受前厅部经理领导,负责商务中心全面工作,制定工作计划,培训、督导员工,确保商务中心的良好运转。

3. 主要工作内容:

- (1) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及其他有关会议。
- (2) 制定商务中心工作计划,定时填报当月工作报表,安排员工班次。
- (3) 制定业务培训计划,组织、实施下属员工业务技能培训。
- (4) 检查员工交接班情况,跟踪落实有关事项。
- (5) 检查、督导本部门员工出勤和仪容、仪表、礼貌服务等情况。
- (6) 参与商务中心对客服务,检查、督导员工工作,考核员工工作表现,保证商务中心服务质量。
- (7) 注意将夜间接收的传真及时转送宾客手中,疑难文件速交大堂经理处理。
- (8) 核对前一天的营业日报表及单据,堵塞财务漏洞。
- (9) 检查商务中心设施设备(计算机、传真机、复印机、打印机等)运行保养状况以及卫生情况,发现故障及时联系维修,确保设备正常运转。
- (10) 协调与饭店其他部门的关系,处理宾客有关商务中心服务的投诉。
- (11) 与电信部门保持密切关系,确保电信业务的顺利进行。
- (12) 遇有重大问题或难题及时汇报,以便尽快解决。
- (13) 完成上级交办的其他任务。

4. 任职资格:

- (1) 具有中专以上学历或同等文化程度。
- (2) 具有三年以上商务中心工作经验。
- (3) 能熟练操作使用商务中心各种设备。
- (4) 具有一定的外语表达与阅读能力。

(八) 总机主管/领班

1. 管理层级关系:直接对前厅部经理负责,直接下属为总机话务员。
2. 主要工作职责:接受前厅部经理领导,负责饭店总机的全面工作,制定工作计划,培训、督导员工工作,确保迅速、准确、高效地完成各项电信服务。
3. 主要工作内容:
 - (1) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及其他有关会议。
 - (2) 制定总机工作计划,安排员工班次。
 - (3) 制定业务培训计划,组织、实施下属员工业务技能培训。
 - (4) 检查员工交接班情况,跟踪落实有关事项。
 - (5) 检查、督导本部门员工出勤和仪容、仪表、礼貌服务等情况。
 - (6) 参与总机的各项对客服务,检查、监督员工对客服务,考核员工工作表现,保证总机话务员的服务质量。
 - (7) 检查每日叫醒记录,保证及时、准确地完成电话叫醒服务。
 - (8) 检查总机房有关机器设备运行情况,发生故障及时报修,确保设备正常运转。
 - (9) 完成上级交办的其他任务。
4. 任职资格:
 - (1) 具有中专以上学历或同等文化程度。
 - (2) 具有三年以上总机相关工作经验。
 - (3) 具备有关电信及饭店专业知识。
 - (4) 口齿清楚,声音甜美。
 - (5) 能使用一门以上外语进行会话。

巩固练习

1. 饭店组织机构设置的原则是怎样的?
2. 大型、中型、小型饭店组织机构是怎样的?
3. 饭店前厅各部门的岗位职责是怎样的?

单元三

前厅工作环境与员工职业素养

知识点一 前厅大堂

前厅大堂是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地,是客人办理入住登记手续、休息、会客和退房结账的地方。大堂必须以其宽敞的空间、和谐的装潢、独特的主题,创造出一种能有效感染客人的气氛,以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。见图 1-1。

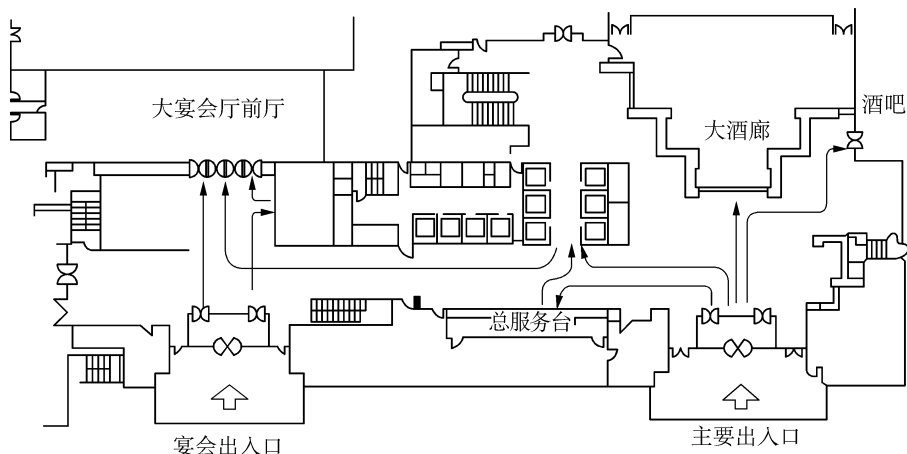


图 1-1 饭店前厅示意图

通常,一家饭店的前厅大堂应由下列部分构成:

一、饭店入口处

饭店入口应有气派,有吸引力,有迎接客人的气氛。见图 1-2。

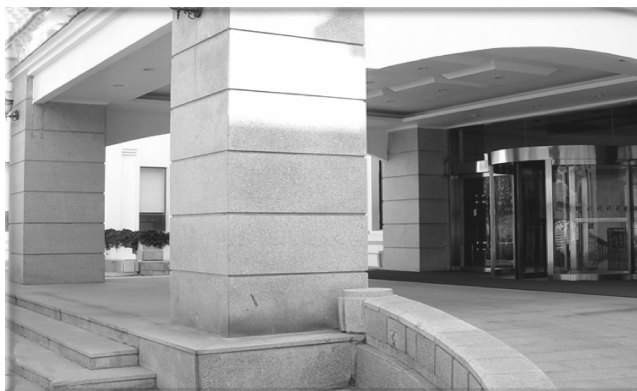


图 1-2

二、饭店大门

饭店大门通常由正门和边门构成。大门的外观应新颖、有特色,能对客人有较强的吸引力。门的规格大小应考虑到客流进出量、服务水平、规格等因素。大门可设置双重门,以保持大堂内室温相对稳定。使用旋转门为正门的饭店,其旋转性能应可靠,空间应宽敞,防止夹伤客人。为安全起见,饭店的正门在午夜应关闭,只留边门通行。

饭店的大门前应应有供客人上下车的空间与回车道、停车场。有些饭店正门还精心设计了小花园和喷泉,以加深客人的印象。正门前台阶旁还需设立专供残疾客人轮椅出入的坡道,以方便其进出。在饭店大门口还应铺设两块不同功能的地垫,靠近车道的主要用于刮沙,靠近大门的主要用于去尘、吸水。这样客人走在上面既舒适又防滑,大堂的地面上也不会留下丝毫印渍。边门旁应设置伞架,供客人存放雨具。饭店大门外的空旷处,通常应设置旗杆,一般为三根,分别用来挂店旗、国旗和下榻饭店的外国国家元首的所属国国旗。



图 1-3

三、大堂公共活动区域

大堂公共活动区域应宽敞舒适,其风格、面积(不包括任何营业区域的面积,如总台、商务中心、大堂酒吧、咖啡厅、商场等)必须与饭店的规模和星级相适应,面积应与饭店的客房间数成一定比例,通常不少于 0.6~1.2 平方米/间客房,或控制在 250~400 平方米之间。同时,大堂应有一定的高度,这样不会使人感到压抑,最好为天井式的,采光良好。大堂地面应美观,最好为大理石或优质木地板,既豪华,又便于清洁。地面装饰应做到:材质高档、色泽均匀、拼接整齐、装饰性强。见图 1-3、图 1-4。



图 1-4

四、柜台

大堂内应设有多个服务柜台,柜台的布置必须与前厅总的风格协调一致。

五、公共设施

大堂内应有齐备的公用电话等设施,有些饭店还配备供客人查阅有关饭店的服务设施、

服务项目等信息的触摸式显示屏,方便客人使用。图 1-5。



图 1-5

六、洗手间及衣帽间

大堂内应设有中英文字的洗手间指示标志。洗手间应宽敞,各种用品如手纸、面巾纸、小毛巾、香皂、干手器、擦鞋机、感应式水龙头等要齐全、有效,洗手间内应干净、无异味。

七、其他

位于大堂的服务营业点招牌应显而易见。星级饭店应有能够显示世界主要客源国时间的时钟或显示屏。

前厅大堂应空气清新,温度、湿度适宜。一般将温度维持在 22~24 摄氏度,湿度控制在 40%~60%。前厅大堂内最好能有一定的自然光线,同时,配以多层次的灯光,以确保良好的光照效果。客人从饭店大门外进入大堂,是从光线明亮处进入到光线暗淡处,光线变化过快,客人会很不适应。大堂内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等,应以暖色调为主,烘托出热烈、豪华的气氛。大堂内应有中心艺术品,形成良好的文化氛围和感官效果。前厅的服务环境以及客人休息区域,色彩应略冷些,使人能有一种平和、宁静的心境,适应对客服务和客人对休息环境的要求,创造出前厅特有的轻松气氛。由于前厅大堂离饭店大门外的停车场较近,人员活动多,有客人与员工的交谈声、电话铃声、打印机声等,易造成前厅大堂噪声过于集中,在噪声过大的环境中,就会使人出现烦躁不安、容易出错、易于激动和争吵、效率降低等现象。因此,大堂前厅的设计和设备的布置,应力求光线、温度适宜,花木修饰美观,摆放得体,无异味、无烟尘、无噪音、无强风,色调、风格与氛围相互协调,令客人感到自然舒适。

知识点二 总台设计

总台是位于前厅大堂内的饭店总服务台的简称,是为客人提供入住登记、问讯、兑换外币、结账等前厅综合服务的场所,其设计是否合理,将直接影响到总台对客服务的质量。为了方便客人,总台一般均位于饭店一楼大堂,且各项总台业务应相对集中(如预订、接待、问



图 1-6

讯和总台收银等)。根据大堂设计布局,总台最好能正对大堂入口处,这样,不仅使总台人员能观察到整个前厅、出入口和电梯等活动场所的情况,而且也能清楚地观察到正门外客人车辆的到达情况,从而做好接待准备工作。同时,也有利于及时发现各种可疑情况,以消除隐患,确保安全。图 1-6。

总台设计通常应考虑三个因素。

其一是总台的外观。总台的形状可依据大堂的建筑结构而有所区别,采取曲直相结合的办法。有的为直线形,有的为半圆形,有的则设计成“L”形或“S”形。总台的高度应以方便客人住宿登记和总台人员的接待服务工作为原则,其理想高度为 110~125 厘米。柜台内侧设有工作台,供总台人员使用,其台面高度为 85 厘米,宽 30 厘米。工作台面最好设计成倾斜式,有一定的坡度,以方便员工使用,且不影响其服务仪态。

其二是总台的大小。总台的大小是由饭店接待人数、总台服务项目和计算机的应用等因素决定的。饭店的规模越大,接待人数和服务项目越多,则总台设计的面积应越大。但从饭店发展的趋势来看,随着科技的进步和计算机管理系统的普及,总台将日益小型化。

其三是总台的布局。总台的布局应紧凑合理,并以岗位职能划分区域,既要方便客人,又要便于前厅对客服务,提高服务效率。此外,一些饭店为寻求服务差异与特色,针对饭店商务客源的特点,一改常规的总台站式服务,在富丽的大堂分开放置多张商务办公桌,配以舒适的靠椅,桌上放置清新艳丽的鲜花,并配置笔记本电脑,由训练有素的员工向抵店客人提供面对面的坐式入住登记服务。这种具有高雅文化品味的服务过程,创造出饭店前厅个性化服务的特色,会给客人留下了美好的印象,同时也充分显示出饭店的竞争优势。

知识点三

前厅设备

前厅部对客服务的运作效率在很大程度上依赖于所配备的设备状况。随着计算机的应用及其功能的不断开发和完善,越来越多的饭店前厅部配置了计算机设备,这样既节省了总台服

务空间,扩充了服务信息,又加快了服务节奏,提高了运转效率,同时也大大减轻了总台人员的工作量。目前,较先进的饭店计算机管理系统有 HIS 系统和 FIDELIO 系统等,HIS 专业性强,而 FIDELIO 系统稳定性好。但在传统运作的饭店,前厅部的对客服务还借助于手工操作。

前厅的必备设备主要有:

一、客房状况显示架(Room Status Rack)

客房状况显示架是一种反映客房瞬间状态的工具,通常设置在总台柜台内侧两根倾斜的平行轨道上,供接待员排房时使用。该显示架由有序排列的插卡槽组成,一个槽口代表一间客房,里面插有显示房态信息的卡条,卡条的色彩、内容、存放形态可清楚地显示该客房当时所处状态(如住客房、走客房、可售房、待修房等)。为方便查阅,一般按房号顺序排列。该显示架可随意拆装、移动、组合,使用方便灵活。其功能可由计算机管理系统中的“Room Status Menu”所取代。

二、客房预订显示架(Room Reservation Rack)

客房预订显示架是一种反映饭店未来一段时间的预订状况的工具,通常挂在客房预订办公室的墙壁上,供预订员受理预订时使用。通过显示预订信息的卡条,可一目了然地显示出每一天的预订状况。一般按客人所订的抵店日期顺序排列,同一天抵店的客人,再按“贵宾团队/会议客人——常客——有特殊要求的客人”顺序排列,也可通过色彩加以区分(如红色——贵宾、白色——散客、绿色——团队/会议等)。其功能可由计算机管理系统中的“Room Status Menu”所取代。

三、问讯架(Information Rack)

问讯架是一种反映住店客人信息的查询工具,其造型为六角形、可旋转的立式框架,通常放置在问讯处,供问讯员提供查询服务时使用。通过显示住客资料信息的卡条(一般按照住客的姓氏字母顺序 A~Z 排列),可根据住客姓名,迅速查出该客人所住房号及相关信息。其功能可由计算机管理系统中的“Information Menu”所取代。

四、钥匙、邮件架(Key and Mails Rack)

钥匙、邮件架是标有房号的多格子的架子,用于存放客用钥匙及客人邮件、留言单等,其排列设计有垂直式和水平式两种。有些饭店在架子上装有一个留言灯光显示器,当客房内留言灯及总台按钮指示灯同时闪亮时,可提醒住客有邮件或留言待取;当住客取走邮件或留言单后,总台人员关闭指示灯,相应客房内的留言灯也同时关闭。

五、备用钥匙架(Extra—Key Rack)

备用钥匙架是一种可吊挂、存放客房的备用钥匙的架子,放置在前厅部办公室内。

六、贵重物品保险箱(Safety-deposit Box)

贵重物品保险箱是一种由带有门锁、多个小箱组成的立柜,其小箱的数量一般是饭店客房总数的 15%~20%。目前饭店中任何先进的设备都无法取代贵重物品保险箱的作用。

七、客史档案柜(Guest History File)

它是一种带多层抽屉的立柜,用于存放已离店的客人资料卡片档案,供饭店随时查找。

八、打时机(Time Stamper)

此机能打印出即时的日期和时间。前厅使用打时机可以为客人在办理入住登记、离店结账、贵重物品保存手续和收发、保管客人邮件和留言时,在相关的卡、单上打印准确的日期和时间。

九、账单架(Guest Folio Rack)

这是用于存放住店客人账单夹(账卡)的架子,一般置于总台收银处,以便存取,通常按房号排列。有的饭店将账单架装在小轮车上,可随意移动,以方便取用。

十、电话总机设备(The switchboard equipment)

它是用于转接电话的交换机,用于提供叫醒服务、长途电话自动计费、播放背景音乐等,其设备安装在电话总机房内。

十一、其他设备

前厅部除拥有上述设备外,还应配备行李组设备(如行李车、伞架、供残疾人专用的轮椅等)、免费书报架(Brochure Rack)、收银机(Cash Register)、信用卡刷卡机、货币识别机、电话机、打印机、传真机、复印机及各类文件柜等。前厅部设备、物品必须明确定位,便于对客服务。

知识点四

前厅部员工的职业素养

前厅部员工代表饭店接待每一位客人,必须以客为尊,要以良好的外部形象(包括仪表、仪态、气质、风度等)给客人的心理得到愉悦的感觉,让客人感到值得托付,并给客人留下美好的印象。前厅部员工要有成熟而健康的心理,能以“强健和豁达”的心态处世;与他人相处,能遵循平等双赢的原则;在与他人交往中,善用“选择和诱导”的艺术;能自觉地进行“自我沟通和自我整合”,避免“自我疏远和自我挫败”。前厅部员工应机智灵活,善于应变,妥善处理日常所面临的复杂事务,发挥好神经中枢的作用。前厅部员工必须懂得社会学、旅游心理学、民俗学、销售学、管理学、法学等知识,以接待具有不同职业、身份、文化背景、风俗习惯和社会阶层的客人,提供个性化的优质服务。前厅部员工应善于聆听,只有会听,才能领会、理解客人的需求,才能有针对性地满足客人的需求,处理问题才能通情达理。前厅部员工要有过硬的语言能力,除普通话外,必须会说一两门外语(英语为必备语种)。在与客人进行语言交流的过程中,要学会使用语言艺术。前厅部员工应掌握一定的推销技巧,尽可能地推销出饭店的产品和服务。同时,应善于控制自己的情绪,绝不能随客人的情绪波动而与之争吵,在推销过程中失态。前厅部员工应具备娴熟的业务技能,真正做到服务效率高,讲究时效。如接待员应在3分钟内为客人办理完入住手续;问讯员提供访客查询服务不超过3分钟;邮件分送不超过30分钟;话务员转接电话遇有占线或无人接听时,及时向客人解释,请

客人等候,时间每次不超过 45 秒等。

前厅部员工在进入岗位开展对客服务之前,必须先检查自身的仪表、仪容,确保符合标准,具体要求如下:

发型美观大方,梳理整齐。男员工发际线侧不过耳,后不过领;女员工长发需用深色发卡束起,不得披肩和加其他头饰。头发常洗,不得有头屑。

面容清洁。男员工经常修面,不留胡须;女员工化淡妆,不可浓妆艳抹。

手部保持清洁,经常修剪指甲,女员工不许涂指甲油。

不可戴戒指、项链、耳饰、手链、手镯等饰物。

上岗必须穿饭店规定的制服及鞋袜,男员工穿黑色袜子,女员工穿肉色丝袜。

服装须熨烫平整,纽扣齐全,干净整洁,服务工号牌端正地佩戴在左胸处。

皮鞋保持清洁光亮。

应经常洗澡,身上无异味,保持皮肤健康。

前厅部员工应讲究礼貌礼节。前厅部员工称呼客人时应恰当使用称呼礼节,最好能用“先生”、“太太”、“女士”、“小姐”等词语称呼客人并问候客人。前厅部员工说话时语气应温和耐心,双目注视客人,并及时给予应答。若对客人的问话听不清时,应主动说:“对不起,请您再说一遍好吗?”若对客人的问题一时答不上,应先致歉意再查询,说:“对不起,请稍候(等)。”若客人对回答表示感谢时,应说:“别客气,不用谢。”前厅部员工应始终注意保持环境安静,不可大声喧哗、哼唱歌曲、聚众开玩笑等。应客人招呼时不要高声回答,可点头或打手势示意领会。如逢客人座谈、开会或会见时须接听电话,应走到客人身边轻声招呼或请其出场,并用手指示电话所在处。前厅部员工与客人交流时,应注意要与客人保持有效的距离(0.8~1米)。通常,人际交往距离有四类:亲密区(0.15~0.46米),个人区(0.46~1.2米),交往区(1.2~3.6米)和公众区(3.6米之外)。在交流过程中,不得与客人开玩笑、打逗和过分随意,也不得与客人过分亲热,应严格把握好分寸。注意保护客人的隐私权,以免引起误会。前厅部员工一般不要接受客人赠送的礼物。若不收有可能失礼时,应表示谢意,并按饭店有关规定处理。

巩固练习

1. 前厅的构成的是怎样的?
2. 前厅服务人员应该具备哪些职业素养?
3. 组织参观当地的星级饭店,制作 PPT 介绍饭店前厅环境布置及前厅设备。

综合训练

一、填空题

1. 前厅部运转的好坏,直接影响饭店的_____ , _____ , _____ , _____。
2. 总台是位于前厅大堂内的_____的简称,是为客人提供_____、_____、_____和_____等前厅综合服务的场所。
3. 前厅部的首要任务是_____及其他产品。_____是饭店销售的主要产品,其营业收入约占饭店总收入的_____。
4. 总台设计应考虑_____ , _____ , _____三个因素。

5. 前厅工作人员进入岗位开展对客服务前,必须先做好_____。

二、选择题

1. 以下属于前厅服务项目的是()。
A. 行李服务 B. 问询服务 C. 邮件服务 D. 留言服务
2. 前厅部组织机构设置应遵循的原则是()。
A. 因事设岗 B. 因人设岗 C. 因人设事 D. 因陋就简
3. 前厅部工作人员应具备的良好的外部形象包括()。
A. 仪表 B. 仪态 C. 气质 D. 风度
4. 问讯服务员提供访客服务通常不超过()。
A. 1分钟 B. 2分钟 C. 3分钟 D. 4分钟
5. 以下内容属于前厅部员工必备素质()。
A. 语言能力和语言艺术 B. 掌握一定的推销技巧
C. 善于控制自己的情绪 D. 娴熟的业务能力

三、名词解释

1. 前厅部

2. 贵重物品保险箱

3. 总台

四、简述题

1. 为什么说饭店前厅部的首要任务是销售客房和饭店的其他产品?
2. 为什么说前厅部是饭店的神经中枢?
3. 前厅部员工应具备的基本素质有哪些?
4. 前厅大堂的构成是怎样的?