

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787506456975

10位ISBN编号：7506456974

出版时间：2009-7

出版时间：中国纺织出版社

作者：蔡登火，王丹红 主编

页数：328

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>

<<前厅与客房管理>>

内容概要

为了提高前厅部与客房部的服务和管理水平，增强这两个部门员工的素质，使其服务和管理真正与国际水准接轨，我们特地邀请了一批在行业内有较大影响力、对国内外酒店前厅与客房管理都比较熟悉、从理论到实践都有独到见解的专家，编写了这本能体现前厅与客房较高服务和管理水平的教材。

本书针对高职高专培养应用性高技能人才和一线管理人才之需，内容实用，能满足前厅与客房两个部门服务与管理的实际需要。

理论上以够用为尺度，讲解简明易懂，注重新颖性、应用性和可操作性。

本书在内容的选取和安排顺序上，尽量与酒店实际的管理和操作保持一致，有关的工作程序、表格等均来源于酒店实例，具有很强的实用性。

本书可用作高职高专学生学习前厅和客房服务与管理知识的教材，也可用于酒店员工培训或各类人员自学之用。

<<前厅与客房管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的重要地位和主要任务 一、前厅部的概念 二、前厅部的重要地位 三、前厅部的主要工作任务 四、前厅部对客服务的流程 第二节 前厅部组织机构 一、前厅部组织机构设置的基本原则 二、前厅部组织机构的设置形式 三、前厅部各班组的职责 第三节 前厅部主要管理岗位及岗位职责 一、前厅部经理 二、前厅部副经理 三、大堂副理 四、预订处主管 五、礼宾部主管 六、总台主管 七、商务中心主管 八、总机主管 第二章 前厅部预订管理 第一节 预订概述 一、预订的方式和种类 二、客人的来源与酒店的收费方式 第二节 预订的程序 一、接受预订 二、确认预订 三、婉拒预订 四、核对预订 五、取消预订 六、变更预订 七、超额预订 第三节 预订管理所需的报表 一、客情预报表 二、次日抵店客人名单 三、次日抵店贵宾名单 第四节 客房预订中的推销 一、预订处与销售部的关系 二、进行预订推销的前提 三、预订员的推销方法 第三章 前厅部礼宾服务与管理 第一节 机场代表 一、机场代表的职责 二、机场代表招揽没有预订的客人程序 三、机场代表处理离店客人的漏账问题 第二节 迎宾服务 一、迎宾员的岗位职责 二、迎宾员的素质要求 三、迎宾员的选择 四、迎宾员迎接散客的服务程序 五、迎宾员迎接团队客人的服务程序 六、迎宾员迎接再次光临的客人的服务程序 七、迎宾员迎接重要客人的服务程序 八、迎宾员在正门前的其他工作 第三节 行李服务 一、行李部员工的岗位职责 二、行李部员工的素质要求 三、行李搬运服务 四、行李寄存服务 第四节 “金钥匙”服务 一、“金钥匙”的起源与发展 二、“金钥匙”的含义和服务内容 三、“金钥匙”的岗位职责 四、“金钥匙”的素质要求 五、“金钥匙”在中国的兴起和发展 第四章 前厅接待管理 第一节 入住登记 一、办理入住登记的必要性 二、散客人住登记程序 三、团队接待服务程序 第二节 换房服务与更改离店日期服务 一、房间的调换 二、客人离店日期的变更 第三节 问讯与留言服务 一、问讯 二、留言 第四节 电话总机服务 一、电话总机服务的业务范围 二、总机房员工的素质要求 三、话务服务的基本要求 四、转接电话服务的要点及注意事项 五、叫醒服务 第五节 商务中心 一、工作环境 二、商务中心的服务项目 三、商务中心工作人员的基本要求 四、商务中心员工必须具备以下素质 五、商务中心管理的要点 六、商务中心的发展趋势 第六节 贵重物品保管 一、贵重物品寄存的服务程序 二、贵重物品领取服务程序 三、贵重物品寄存的服务要点及注意事项 四、避免贵重物品丢失应注意的问题 第七节 客人离店服务管理 一、为客人办理离店手续的目的 二、散客离店的结账工作事宜 三、会议或团队离店的结账工作事宜 四、办理结账业务时的注意事项 第八节 商务楼层 一、商务楼层概述 二、商务楼层员工的素质要求 三、商务楼层员工的工作描述 四、商务楼层接待员的对客服务 第五章 宾客关系管理 第一节 大堂副理 一、大堂副理的权限 二、如何发挥大堂副理的作用 三、大堂副理的主要工作 四、大堂副理的其他工作 五、宾客关系主任 第二节 建立良好的宾客关系 一、正确认识客人 二、掌握与客人的沟通技巧 第六章 前厅部信息管理 第一节 前厅部表格设计和文档管理 一、前厅部表格设计 二、酒店常用营业报表 三、前厅常用数据 四、前厅文档管理 第二节 前厅部内外沟通 一、前厅部内部沟通 二、前厅部与酒店相关部门间的沟通 三、信息沟通的主要障碍及纠正方法 第三节 客史档案 一、建立客史档案的意义 二、客史档案的内容 三、客史档案的建立 第七章 前厅部销售管理 第一节 前厅部客房状况的控制 一、酒店客房状况的基本类型 二、客房状况差异 三、避免差异的产生,正确显示客房状况 四、房态差异的利用 五、房态信息的沟通 第二节 总台的销售艺术与技巧 一、表现出良好的职业素质 二、把握客人的特点 三、销售客房,而非销售价格 四、选择适当的报价方式 五、利益引诱法 第三节 防止客人逃账的技巧 一、收取预订金 二、收取预付款 三、对持信用卡的客人,提前向银行要授权 四、制定合理的信用政策 五、建立详细的客户档案 六、从客人行李的多少、是否列入黑名单等发现疑点,决定是否留宿 七、加强催收账款的力度 八、不断总结经验教训 第八章 房价管理 第一节 客房价格的构成与房价体系 一、确定房价的基础 二、客房价格的构成 三、客房价格体系 第二节 客房定价目标 一、追求利润最大化 二、提高市场占有率 三、应对或防止竞争 四、实现预期投资收益率 第三节 客房定价的方法 一、影响客房定价的因素 二、客房定价的基本方法 第四节 双开率与理想平均房价 一、客房出租率与双开率 二、理想平均房价 第九章 客房部概述 第一节 客房部在酒店中的地位

<<前厅与客房管理>>

、作用及主要任务 一、客房部的地位与作用 二、客房部的主要任务 三、客房部的性质 四、客房部的管理目标 第二节 客房类型、设备及布局“ 一、客房类型 二、客房设备 第三节 客房部与酒店其他部门的关系 一、客房部与前厅部的关系 二、客房部与工程部的关系 三、客房部与采购部的关系 四、客房部与餐饮部的关系 五、客房部与财务部的关系 六、客房部与市场营销部的关系 七、客房部与人力资源部的关系 八、客房部与保安部的关系第十章 客房组织管理第十一章 客房服务工作及管理第十二章 客房卫生管理第十三章 客房设备用品管理第十四章 布草房及洗衣房管理第十五章 客房部安全管理第十六章 客房部员工的培训、考核和激励参考文献

<<前厅与客房管理>>

章节摘录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的重要地位和主要任务 一、前厅部的概念 前厅部 (FrontOffice) 位于酒店的门厅处, 是负责招揽并接待客人, 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。

前厅位于酒店的门厅处, 因此, 其布局是否合理、装修是否与档次配套、有无特色以及员工素质的高低等都会影响客人对酒店的选择。

前厅部的首要功能就是销售客房, 客房是酒店最主要的产品, 其收入是酒店营业收入的主要来源之一, 因此, 前厅部能否有效地发挥销售客房的功能, 将影响酒店的经济效益。

同时, 前厅部还要向客人推销酒店的餐饮、康乐等其他产品, 增加酒店的营业收入。

另外, 前厅部在酒店运行中还起着沟通、协调等重要作用, 是酒店的“神经中枢”。

前厅部人员是酒店的接待代表, 是酒店中与客人接触最多的员工, 他们的一举一动都直接影响到酒店的声誉。

客人抵达时, 他们代表酒店向客人表示欢迎, 并提供相关服务, 给客人留下良好的第一印象。

客人对酒店第一印象是最深刻而且最持久的, 因此应该予以重视。

客人在酒店居住期间, 前厅部的员工还要不断地为客人提供各种服务, 如总机、问讯、商务中心、送信件、电报、电传等。

客人离店时前厅部员工还要代表酒店给客人办理离店手续, 与客人道别, 对其光临表示感谢, 欢迎客人下次光临, 给客人留下美好的最后印象。

这也是酒店应该非常重视的, 因为最后印象如果不好, 酒店将几乎没有机会去改变客人对酒店的印象, 从而失去客源。

二、前厅部的重要地位 前厅部的地位与它所承担的工作有关, 前厅部虽然不是酒店产品的主要生产部门, 但却担负着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; 前厅部还有协调酒店内部关系的作用, 是酒店管理的关键部门之一。

1.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, 贯穿迎宾、接待服务、送宾的全过程, 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”, 它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, 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、礼仪礼貌以及组织纪律等。

2.前厅部能为酒店带来经济效益 前厅部能够招揽并接待客人, 推销客房及餐饮等酒店服务。

前厅部这一“脸面”的好坏直接决定客人对酒店的“第一印象”, 从而影响客人对酒店餐饮、客房等产品的选择, 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、电讯、票务以及出租车服务等, 直接取得经济效益。

3.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, 其中的总服务台是所有客人抵、离酒店的必经场所。

从服务上讲, 前厅部的员工与客人的接触很多, 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积极地进行推销, 从而带动酒店其他部门的经营活动。

从信息传递的角度来看, 前厅部不但担负着内部信息的传递与沟通的任务, 同时也具有外部信息的收集、整理、传递与沟通的作用。

4.前厅部是信息集散的枢纽, 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、办理入住登记时, 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做准备; 前厅部通过自身完善的报表管理体系, 可以

<<前厅与客房管理>>

为酒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，都可能会影响酒店其他部门的对客服务质量。

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的产品，从而更多地消费酒店的产品。

客人投诉、寻求帮助通常都会找到酒店的前厅，这些信息被反馈到管理机构和其他相关的服务部门，使问题得以解决，可以提高酒店的管理和服务水平。

5.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了解顾客的需求，从而满足顾客的需求，留住客人、增加客源。

另外，前厅部每日向总经理办公室真实地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，这些都可以作为制订、调整酒店发展计划和经营策略的参考依据。

三、前厅部的主要工作任务 前厅部的任务，是接待客人并尽最大可能地推销酒店客房及其他产品，协调酒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。

前厅部的主要工作任务也可称为前厅部的功能，包括如下几个方面。

1.销售客房 销售客房是前厅部的首要任务，这项工作主要由前厅部的预订处（有的酒店预订处隶属于营销部）和总台接待处负责。

客房是酒店销售的主要产品，客房的营业收入是考核前厅部管理及运营情况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会直接影响酒店的经济效益。

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

另外，前厅部还应负责在机场、车站、码头接送客人，为客人提供行李服务，为住店客人办理住店手续、排房、定价，回答客人问讯及提供邮电服务等。

3.收集、加工、处理和传递有关信息，辅助决策 这里谈到的信息主要包括内部信息和外部市场信息两部分。

（1）酒店内部信息。

酒店内部信息主要由酒店设施、设备情况、内部管理信息（如开房率、产品销售情况、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。

受外部环境的影响，酒店要想在竞争中占有一席之地，就要了解外部环境，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、客源的市场信息等。

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

4.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，而客人的许多需求都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，各部门共同努力来满足客人的需求。

另外，客人有不满意的地方通常都会找前厅部的员工投诉，而有些问题被投诉的部门自身却很难发现。

这些问题的信息通过前厅部传递给相关部门，使他们能够及时解决问题，消除客人的不满情绪，同时也能防止同类事情再次发生。

所以说前厅部的协调工作在对客服务中非常重要。

为了使客人能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酒店与客人之间的关系，做好“牵线搭桥”的工作。

5.控制客房状态 客房状态是由前厅部总服务台控制的，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。

协调客房的销售工作一方面是指前厅部应准确、及时地向市场营销部提供客房的状态信息，避免有房未卖或不合理的超额预订给酒店带来的损失。

<<前厅与客房管理>>

另一方面是指前厅部应及时向客房部提供准确的销售客情，以便于客房部调整工作部署。

正确反映客房状态有赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统。

预订状况显示系统，也可称为客房长期（超过24小时）状况显示系统。

客房现状显示系统，也可称为客房短期（24小时之内）状况显示系统。

房间状态主要有下面几种。

已出租客房（住客房）。

清扫中的客房（走客房）。

待租房（空房或称OK房）。

待修房。

目前绝大多数的星级酒店已使用了客房计算机管理系统，这个系统可随时反馈每间客房的状况。计算机管理系统能使发生变更的房间状态更加及时地传递，当客人要求办理入住手续时，前台服务员可根据房间状况显示系统来决定是否接受客人的人住请求以及如何进行房间分配。

6.处理客人账务 为了方便并促进客人消费，酒店前厅部向客人提供统一的结账服务。

所以，前厅部总服务台有着处理客人账务这一项重要的任务。

客人账单可以在预订客房时建立（录入预付款和信息卡号），也可以在办理入住登记手续时建立。

建立客账的目的是记录和管理客人与酒店之间的财务关系，以免酒店发生经济上的损失。

另外，它能为客人在酒店各部门的消费提供方便，客人在其他部门消费时可不用现金结账，只需经过必要的信用证明，查验证件后，就可在酒店内部签单赊账，前台收款处不断累计客人的消费，直到客人离店或其消费额达到酒店规定的上限时，再要求客人付款。

7.结账 客人离店或有特殊要求时，应给客人办理结账手续，结账应按照以下几个步骤。

（1）准备账单。

客人离店前，应核查其账单，这样既可以加快结账速度，避免让客人久等，又可以增加准确性。

（2）核对账单。

办理离店手续时应将账单交给客人，请其检查核对，让客人对自己的消费清清楚楚。

（3）办理结账手续。

为客人结账，这一环节非常重要，要给客人留下良好的“最后印象”。

.....

<<前厅与客房管理>>

编辑推荐

《前厅与客房管理》在编写过程中，参考了一系列的相关文献和资料（已在参考文献中列出）以及相关案例，并借鉴了互联网上的一些信息，在此谨向编著这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的感谢！

<<前厅与客房管理>>

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>