

新职员入职（公共课）

卷首语

亲爱的同事：

您好！欢迎您加入珠海香江维克酒店团体，在接下来我们相处日子里，这里不仅是您工作场所，也是您展示自我舞台。珠海香江维克酒店是一家按五星级标准兴建装修商务休闲型酒店，当然这只能说明我们硬件能够接进五星级标准，而我们团体努力目标是让我们软件能达成五星级标准，所以我们需要每位位职员参与、努力和奉献。当然，这其中包含您，我们信任而且依靠每一位职员，我们一直坚信优异、专业职员是酒店宝贵财富，团体荣誉将由我们一同发明。您记住，从您穿着酒店制札，戴上酒店工牌步入酒店那一刻开始，你代表不是你个人，你一言一行、一举一动全部代表了整个团体形象。不管您身处哪个岗位，请时刻切记，服务是一个态度，是一个承诺。亲和语言、真诚问候，专业服务会为我们来宾带来温馨感受，从而成为酒店忠实用户。这一切全部需要您，我们因队一份子共同来发明，当然您努力也将得到肯定和回报并被记入酒店发展史册。

一分耕耘、一分收获，我们期盼着您在自己工作岗位上充满热情演出，用出色工作成绩证实自己价值。

珠海香江维克酒店

培训目标和意义

培训是职员不可缺乏福利，从培训角度看，不管是培训者，还是接收培训者，全部能在培训中，或多或少吸收新知识、新能量，使自己得到提升；从酒店和部门角度看，经过培训能够纠正职员心态，改善操作步骤，提升服务技能和质量，在职员不停成长同时促进酒店和部门发展；从更深层意义看，被培训者能够从培训过程中领会到部分开展培训知识，所以，要以正确、积极态度去对待培训，必能从中获益更多。

培训纪律及注意事项：

- 1、 主动向部门责任人反馈培训需求，即我想学什么。
- 2、 按时参与酒店及部门培训课程，不得迟到，如因特殊情况不能参与，必需提前 2 小时向部门经理请假，不然扣除当月例休一天。
- 3、 参与培训职员需准备培训专用笔记本，统计培训内容和部署作业。
- 4、 培训期间要认真聆听，不可随意走动，不可私下讨论和培训课题无关内容。
- 5、 参与培训职员要带着问题参与培训（善于发觉问题），主动提出自己不一样见解，提升培训互动性和培训效果。
- 6、 完成培训课职员必需参与相关课程考评，包含：口试、笔试、上机试等，努力争取优异成绩 。

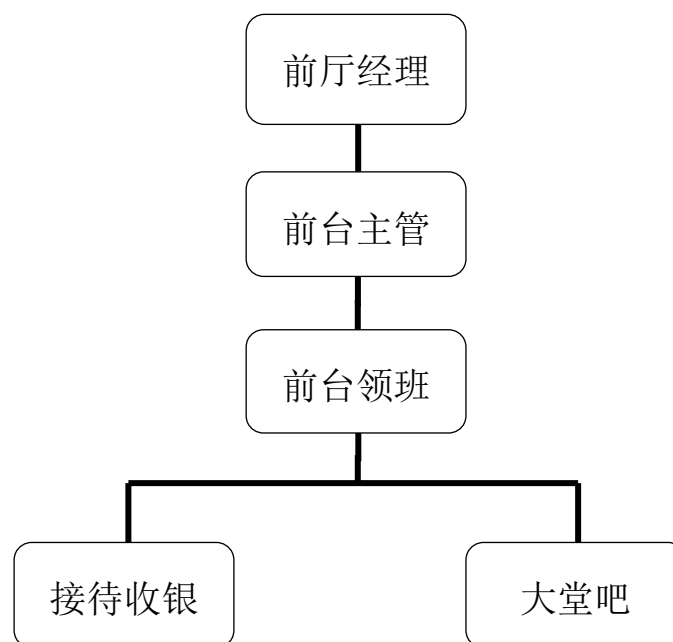
酒店介绍（酒店环境布局）

地址：拱北区迎宾南路 2126 号

订房热线：0756- 8890111

传真： 0756- 8886588

前厅部组织构架图



人员编制

1. 前厅部最高管理者为前厅经理（1名）、下属管理者前厅主管（1名）、前台领班（2名）、接待收银员（6名）、大堂吧服务员（2）

前台接待班次分为3班制：

- A. 早班， 工作时间： 07:30—16:00，
- B. 中班， 工作时间： 15:30—24:00，
- C. 夜班， 工作时间： 23:30—08:00，
- F. 尤其班， 工作时间： 11:30— 20:00
- M. 行政班， 工作时间： 09:00--17:30

大堂吧

- A. 早班， 工作时间： 08:30—17:00，
- B. 中班， 工作时间： 15:00—23:30，

酒店（前厅部）在酒店地理位置及作用

一、什么是酒店

以大型，标志性建筑物为基础，关键提供住宿，餐饮，娱乐等综合性服务，含有商业性公共场所。

二、酒店由哪些部门组成

关键由总经办（又称总经理办公室），人力资源部，市场营销部（又称销售部），前厅部，客房部，保安部，餐饮部（属前厅管辖范围），财务部，工程部等部门组成。

三、前厅部工作范围

关键集中于酒店大堂，是来宾最先抵达和最终离开地方，也是形成客人对酒店“第一印象”和“最终印象”地方；前厅部提供综合性服务，它组织客源、销售客房负责联络协调酒店各部门对客服务，是酒店和来宾之间沟通桥梁，是酒店向客人提供多个服务最关键部门之一，来宾和前厅部工作人员直接接触，形成了酒店最关键经营活动场所，是酒店收入最关键起源地：是生产和管理部门之一。前厅部经过电脑系统多种路径，取得酒店来宾反馈多种信息和资料，是酒店神经中枢，在客人心目中它是酒店管理机构代表，客人入住登记在前厅，离店结算在前厅，客人碰到困难寻求帮助找前厅，客人感到不满意投诉也找前厅。前厅部工作人员言行举止会给客人留下深刻第一印象，我们工作效率直接反应了服务质量和管理水平，直接影响酒店整体形象。

四、酒店前厅部基础任务

客房预定，住宿登记，接待排房、行李服务、问询、邮件，留言服务、商务中心、（票务服务）电话服务、退房结账、接待投诉等：关键负责和市场销售部、客房部一起制订客房出租计划，确定客房营业收入指标；每日或定时向酒店管理机构提供正确经营数据和报表。

五、前厅部功效

1. 客房销售：

前厅部 关键任务就是推销房间，客房出租之进帐是酒店关键收入。

2. 客人咨询

联络其它部门，满足客人在住宿、饮食、娱乐、旅游及享受上，能达成理想要求。

3. 整理和保留客人资料

随时保持最完整，正确客人资料，并对各项资料进行统计、统计、分析、估计、
整理、补充及存档。

4. 建立客史档案

酒店为住宿一次以上客人建立客史档案，在登记入住时完成，或做预定时完成。

5. 邮件同信息传输：

客人信件、口信，传真，是经过前厅部分发，所以成为消息之集中地。

6. 保安方法:

良好房间钥匙管理,

7. 酒店其它服务及推销

向客人介绍酒店其它设备和服务, 如餐厅、棋牌室等, 全部能为酒店提升收益, 应积极主动, 合理推销。

前厅部和其它部门关系

1. 客房部:

- (1) 提供酒店营业估计便于人力编排。
- (2) 了解客房情况，编排和租出房间。
- (3) 相互联络、编排时间、进行房间维修、提升客房入住率。
- (4) 提供团体入住房号及抵达时间及迁出时间，可使客房服务员有效 控制清理房间前后次序。
- (5) 提供客人之额外要求，加床、加用具等。
- (6) 为客人提供相关遗失物品资料。
- (7) 向客房部通知房间变动/换房情况。
- (8) 客房部立即将客房内，客人遗留物品通知前厅。
- (9) 前厅通知楼层探视叫醒无反应客人。
- (10) 客房部快速查房、正确报呈房间消费及其它情况通知前厅

2. 餐饮部:

- (1) 提供酒店营业估计资料，便于人力编排。
- (2) 提供散客，商务客团体之订餐资料，配适用餐时间。

3. 保安部:

- (1) 保安部负责酒店范围内生命和财产安全。
- (2) 帮助处理客人已失窃及意外事件监控统计

。

(3) 保安员巡视酒店全部范围，有异常会通知前厅。

4. 工程部:

(1) 提供相关保养、维修信息，资料给当班班人员进行维修处理。

(2) 帮助更换客房门锁，负责酒店内全部设施维护和保养工作。

5. 财务部:

(1) 职员薪金支付。

(2) 提供住客挂帐资料给财务查核，及挂账催收工作。

(3) 查对房租收入。

(4) 定时到仓库盘点应用物品

(5) 负责酒店消耗品采购和控制工作。

6. 人事部:

(1) 负责酒店全部些人员排班，考勤查对。

(2) 提供完善职员福利。

(3) 帮助职员培训，离职，升职。

(4) 制订健全工作制度

(5) 实施奖罚制度

8. 市场营业部（营销部）

(1) 提供其它酒店（竞争对手）业绩及对策，了解她人营运

方针进行参考，量身定做销售方案。

- (2) 知晓团体及零碎预订统计，了解营业情况，以取最高住率。
- (3) 提供各大旅行社实际占房总数统计，使销售部能够在关键客户维护方面起到参考作用，
- (4) 销售部将已确定多种预订递交前厅部。

仪容仪表 礼貌礼节

一. 介绍:

前厅部职员是酒店先锋部队，也往往是酒店客人首先接触职员，所以前厅职员仪容仪表，礼貌礼节，职员一举一动代表了酒店形象。更因为前厅部职员是处于备受注目标环境之中，客人往往能够以前厅员操作情况看出酒店管理水平。

二. 礼貌礼节:

1. 工作时候，常带自然微笑，表现出和蔼可亲态度，能令客人认为容易接触。
2. 不得故作小动作，打哈欠要用手挡住口部，不要做出搔痒、挖鼻、掏耳、等不雅动作。
3. 工作时不得咀嚼口香糖。
4. 不得嫌客人烦琐，应耐心地为客人服务。
5. 在处理前台事宜，还要不时留心周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。
6. 客人来到柜台前，立即放下正在处理文件，礼貌问候“早上好/下午好/晚上好/欢迎光临香江维克酒店”春节前后应说：新年好！（尽量用客人姓氏称呼人）
- 7 细心听取客人问题，不能随意中止客人叙述，等客人讲完，然后再清楚解答，以免答非所问，如碰到问题不懂作答时，应该说：“

请稍等，待我查询方便正确回复你问题。或借力其它同事或上级帮助。

8. 如碰到客人对某事情外行；有隐私，不得取笑客人，或泄露隐私。
9. 接待员工作效率要快且准。
10. 不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体或蹲在地上。
11. 除了工作上交待事，不得相互畅聊私事，不得争论，不粗言秽语。。
12. 不得在工作时内，阅读新闻、书籍，或用手机上网。
13. 走路时不可奔跑，应脚步轻快。
14. 尽可能切记客人姓氏，在见面时能称呼客人“XX 先生/XX 姐，…！”。
15. 若客人问询已超出自己能力范围或权限范围，应主动替客人做出相关联络，不得随使用“不知道”回复，甚至置之不理。
16. 递送物件时要用双手。

礼貌用语

礼仪是社会文明标志，是受过良好教育外在表现，端庄在举止，大家最常见在一个行为典范，是人和人交往第一张名片。

1. 欢迎问候语：前厅部职员，要常常对客人表示问候，因为亲切问候可

消除客人陌生感，让客人有宾至如归感觉。宾至如归意思：宾：

客人； 至：到；归：回到家中。客人到这里就像在自己家里一样。形容招待客人热情周到。

（1）早上/下午/晚上好！（客人. 预导. 出入大堂和职员之间问候）

（2）早上/下午/晚上好！欢迎光临香江维克酒店！（客人进入大堂时）

（3）请问有什么能够帮您？（客人抵达前台时）

（4）祝您入住愉快！（办理完入住手续，双手递送房卡时）

2. 感谢应答语：前厅职员在为客人服务过程中，有时客人会表示感谢，，我们也要立即对客人感谢做出回复。

（1）谢谢您！（得到帮助，或接收. 归还物件时候）

（2）没关系

（3）您过奖了

（4）不客气，很快乐为您服务！（客人对你表示感谢时）

（5）谢谢您能告诉我们。

3. 咨询用语

（1）请问有预订吗？

(2) 请问您一共住几晚呢？

(3) 请问您需要什么房型，是需要双人房还是单人房呢？

(4) 请问先生/小姐贵姓

(5) 方便留下您联络方法吗？

(6) 请问您住几号房呢？

(7) 请问需要出租车吗？

(8) 您对我们酒店有什么好提议呢？

4. 致歉语：前厅员处理客人投诉，常常见到，歉语不是理亏一个表现，而是让客人感到是真诚为其处理问题，客人从心里上感到被尊重，被重视。

(1) 对不起，打搅您了

(2) 对不起，根据相关要求，酒店内不能携带易燃易爆物品。

(3) 不好意思，您能够讲慢些吗，请您反复下好吗？（和客对话听不清楚时）

(4) 对不起，我向您道歉（失误造成客人不满时）

(5) 不好意思让您久等了

(6) 真的很抱歉，谢谢您谅解 我们一定通知相关责任人跟进处理，方便留您联络方法给我们吗？

5. 提醒语：

(1) 小心撞头

(2) 小心地滑

(3) 请带好您随身物品

(4) 小心台阶

(5) 请稍等

(6) 请问行李箱内有珍贵易碎物品吗

备注：在酒店没有安全醒目提醒情况下，客人受伤或受到经济损失，
酒店责任很大。

6. 祝福语：每个人全部喜爱被她人祝福，当客人到店离店时，一句祝福让人温暖，愉快，使其对酒店产生愈加好印象，不要吝啬小小祝福及赞美。

(1) 很快乐为帅哥服务

(2) 欢迎再次光临

(3) 生日愉快！

(4) 圣诞节愉快！

(5) 新年愉快！

(6) 祝您居住愉快！

7. 方向表示语：我们常常会碰到问路客人，我们需要为客人指导或领路。

(1) 这边请

(2) 在您右手边

(3) 请上二楼

(4) 请坐电梯到 3 楼

(5) 请直行

接听电话语言规范

酒店总机由我们前台负责接听，酒店总机有来电显示功效，能够分辨内线，外线。所以我们要学会分辨，要用不一样应答方法来接听电话和拨打电话。

(1) 外线：早上/下午/晚上好！珠海香江维克酒店（自报家门）请问有什么能够帮您？

Good morning/Afternoon/evening. Hong Kong Victory Hotel. How may I assist you ?

(2) 内线：早上/下午/晚上好！这边是前台，请问有什么能够帮您？

Good morning/Afternoon/evening, Front Desk, How may I assist you ?

一. 站姿

站姿是大家生活交往一个最基础举止。优美站姿能显示个人自信，衬托出美好气质和风度，并给人留下美好印象。要求头正，肩平，臂垂，躯挺，腿并。

手位：站立时双手可取下列两种手位：

(1) 女生，右手搭在左手上，叠放于体前（男女生全部可用）

(2) 男生，双手叠放于体后



女生



男生

脚位：站立时可取下列两种脚位

(1) 女生，小“丁”字型

(2) 男生，双脚平行分开，不超出肩宽



女生



男生

两脚脚跟着地，腰背挺直，胸膛自然，颈脖伸直，头微向下，使人看清你面孔。两臂自然，不耸肩，身体重心在两脚中间。会见用户或出席仪式站立场所，或在客人、长辈、上级面前，不得把手交叉抱在胸前。

二. 坐姿：

坐下后，应尽可能坐端正，把双腿平行放好，双手平放在膝盖上，不得傲慢地把腿向前伸或向后伸，或俯视前方。要移动椅子位置时，应先把椅子放在应放地方，然后再坐，坐于椅子 2/3 处。



男生



女生

三. 走姿：

要求头正，肩平，躯挺，步位直，步速适度 两手自然下垂，随步伐自然摆动。向客人告辞时，应先向后退两小步，点头示意，再转身离去，转体时需先转身体，头稍后再转。当走在客人前面引导客人时，应尽可能走

在客人左前方，左肩稍前，右肩稍后，侧身向着客人，和客人距离两

道三步距离，当走在较窄路面或楼道中和人相遇时，也要采取侧身

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/225200021042011224>