

前厅服务员知识要求

第一章 前厅服务概述

现代饭店是设施设备完善、功效齐全、智能化控制综合性群体建筑，它是能够为客人提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等不一样服务项目及盈利性综合接待服务企业。

前厅是饭店对客服务开始和最终完成场所，还是客人对饭店产生第一印象和最终印象之处。所以，大家常常把前厅比方为饭店“门面”和“橱窗”。由此可见，前厅接待服务和管理水平会直接影响饭店企业形象和经营业绩。

前厅接待服务及管理区域所设置相关岗位及结构单元组成了饭店组织机构中十分关键部分——前厅部。

前厅部是饭店服务和管理关键部门。业内人士常见“神经中枢”来形容前厅部在饭店管理中地位、任务和业务特点。

第一节 前厅部服务地位、任务和业务特点

一、前厅部服务地位

1. 饭店神经中枢，来宾家中之家

前厅服务员知识要求

第一章 前厅服务概述

现代饭店是设施设备完善、功效齐全、智能化控制综合性群体建筑，它是能够为客人提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等不一样服务项目及盈利性综合接待服务企业。

前厅是饭店对客服务开始和最终完成场所，还是客人对饭店产生第一印象和最终印象之处。所以，大家常常把前厅比方为饭店“门面”和“橱窗”。由此可见，前厅接待服务和管理水平会直接影响饭店企业形象和经营业绩。

前厅接待服务及管理区域所设置相关岗位及结构单元组成了饭店组织机构中十分关键部分——前厅部。

前厅部是饭店服务和管理关键部门。业内人士常见“神经中枢”来形容前厅部在饭店管理中地位、任务和业务特点。

第一节 前厅部服务地位、任务和业务特点

一、前厅部服务地位

1. 饭店神经中枢，来宾家中之家

前厅服务员知识要求

第一章 前厅服务概述

现代饭店是设施设备完善、功效齐全、智能化控制综合性群体建筑，它是能够为客人提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等不一样服务项目及盈利性综合接待服务企业。

前厅是饭店对客服务开始和最终完成场所，还是客人对饭店产生第一印象和最终印象之处。所以，大家常常把前厅比方为饭店“门面”和“橱窗”。由此可见，前厅接待服务和管理水平会直接影响饭店企业形象和经营业绩。

前厅接待服务及管理区域所设置相关岗位及结构单元组成了饭店组织机构中十分关键部分——前厅部。

前厅部是饭店服务和管理关键部门。业内人士常见“神经中枢”来形容前厅部在饭店管理中地位、任务和业务特点。

第一节 前厅部服务地位、任务和业务特点

一、前厅部服务地位

1. 饭店神经中枢，来宾家中之家

以前厅部所处位置来看，其管辖区域关键结构单元集中设在饭店前厅，是全部客人抵、离店必经之处和活动场所；从服务角度来看，其所属职员和客人接触面最广。前厅部所提供服务贯穿于客人来店、住店和离店全部过程。前厅部每一位职员音容笑貌，待人接物一举一动，全部四处表现出饭店对待客人关心程度，而主动、热情接待及周到服务才能换来客人满意，就像生活在自己家里一样方便、舒适，才能赢得客人信赖。

2. 信息集散枢纽，服务协调中心 从信息传输角度来看，前厅部不仅要向客人立即提供正确各类信息，而且还必需把相关客人多种信息正确地传达至客房、餐饮、财务等相关经营服务部门，才能使各部门依据接待服务标准、工作步骤及特殊要求等，有计划地完成各自服务接待任务。所以，前厅部工作是在为客服务接待过程中起着联络内外、沟通上下左右，发挥着承上启下、信息集散和总体协调关键作用。

3. 客务关系纽带，管理机构代表 前厅部经过本身销售和服务，在客人抵店、住店和离店全过程中一直和客人保持亲密联络。客人遇有疑难问题或迷惑之处时，通常全部会找前厅服务员联络处理。另外，前厅部掌握全部住宿客人相关资料和信息，并将这些信息反馈到饭店管理机构和相关经营服务部门。前厅部工作效率和服务质量直接代表饭店管理水平，就像一条无形情感纽带，维系并加深着饭店和客人之间相互依靠和信任之情。

4. 决议机构参谋，经营促销助手

因为前厅部和客人有着最广泛接触，从而能够立即搜集到客人对饭店管理和服
务意见及反应，并传达给饭店质检部门进行针对性和有成效地分析，为制订改
善管理和提升服务方法提供了第一反馈信息。另外，前厅部还保留大量实时经营
管理数据，经过认真整理和分析，可按日、月、年定时或不定时地向饭店决议和
营销机构提供反应市场多种信息报表及数据，以此作为制订和调整饭店计划及经
营策略关键依据。前厅部还会同销售部、财务部制订年度客房营销预算计划，发
挥着关键参谋和助手作用。

总而言之，前厅部工作效率、服务质量和管理水平高低，会直接影响饭店
整体形象和市场竞争力，直接影响饭店经济效益。所以，前厅部是饭店组织机构
中关键部门，其服务地位是十分关键。

二、前厅部关键任务

1. 客房销售 客房是饭店关键产品，其销售收入在全店收入结构中占关键部分。

所以，能否最有效地推销客房，将直接影响饭店经济效益。前厅部首要任务是客
房销售。前厅客房销售关键由以下 3 个方面工作组成：

(1) 预订推销 前厅部通常下设预订处，或由总台负责客房预订业务。订房是否成
功往往取决于预订人员主动推销意识、推销技巧、熟练程度和对饭店产品熟悉程
度，因为客人对饭店“第一印象”往往产生于此。

(2) 接待推销

总台接待员对那些未经预订、直接抵店客人需表现出强烈服务意识。在客人感到宾至如归、温馨舒适同时，适时向客人推销客房或其它服务产品。尤其在办理入住手续过程中，对于预订了客房客人来说，附加费用说明、店内其它服务项目主动介绍等，全部会对客人消费产生刺激和导向，这就是二次推销。也就是说，前厅服务员在销售客房同时，也要不失时机地进行饭店其它服务产品推销。实践证明，这种促销行为及结果会提升饭店综合效益。

(3)合理排房和价格控制 客房营业收入高低取决于客房销售数量、价格立即间。

总台接待员不仅要注意客房销售数量和价格，实施饭店价格政策、优惠政策及促销政策，还要注意合理排房，最大程度地将符合客人需求房间安排给客人。所以，正确排房有利于提升客房使用率和客人满意度。所以，衡量一位总台服务人员工作是否出色，往往看其客房销售推销能力和实际业绩。另外，客房营业收入还是检验、评定前厅部管理水平关键考评依据之一。

2. 前厅服务 作为直接向客人提供各类相关服务前台部门，前厅服务范围包含机场和车站接送服务、门童行李服务、钥匙问讯服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电话通信服务、商务文秘服务等等，实际上是“大前厅服务”理念。这种服务理念关键思想是：在完成前厅各项服务过程中，促进前厅服务和饭店其它服务，诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同组成饭店整体服务，表现为“服务链条”紧密衔接，避免推诿、“扯皮”或“踢皮球”等现象，强调“服务到位”，使客人对饭店留下满意、深

刻印象。

3. 提供信息

前厅是客人聚集活动场所，前厅服务人员和客人保持着最多接触，因以前厅服务员应随时准备向客人提供其所需要和感爱好信息资料。比如：饭店近期推出美食周、艺术晶展览等活动，这能够使住店客人生活愈加丰富多彩。前厅服务人员还应充足掌握并立即更新相关商务、交通、购物、游览、医疗等具体和正确信息，使客人“身在饭店内便知天下事”，四处让客人感到温馨、方便。

4. 协调沟通 前厅部依据客人需求和饭店营销部门销售计划衔接前、后台业务和和客人之间联络、沟通工作，达成使客人满意和内部业务运作顺畅目标。比如：客人向前厅服务人员反应房间温度问题，前厅服务人员就应立即经过管理渠道向设备维护部门反应客人意见，并给客人圆满回复。

5. 控制房况 前厅部首先要协调客房销售和客房管理工作，其次还要能够在任何时候正确地反应客房情况。

在协调客房销售和客房管理方面，前厅部应向销售部提供正确客房信息，预防超额预订，避免工作被动。另外，前厅部应立即向客房部通报实时及未来预订情况，便于其安排卫生计划或调整劳动组织工作。

正确反应并掌握客房情况是做好客房销售工作先决条件，也是前厅部管理关键目标之一。要做好这项工作，除了实现控制系统电脑化和配置优异通讯联络设备等设施外，还必需建立和健全完善、行之有效管理规章制度，以保障前厅和相关部门之间有效沟通及合作。

6. 建立客账

饭店向客人承诺并提供统一结账服务。客人经过必需信用证实，即可在饭店内各营业点(通常不包含商品购物)签单结账；建立客账是为了实时统计并监督客人和饭店之间财务关系，达成方便客人、保障饭店声誉并获取经济效益目标。前台可在客人预订客房时约定并建立客账(收取定金或预付款)，也能够在客人办理入住手续时建立客账。在提供了客人累计消费额和信用资料基础上，前台账务部门按服务程序和饭店财务政策约定，和相关部门或各营业点协调沟通，立即登账，快速、快捷地为客人办理离店结账手续，主动征求客人意见，使客人满意而去。

7. 客史建档 前厅部为愈加好地发挥信息集散和协调服务作用，通常全部要为住店一次以上客人建立客史档案。不管采取电脑自动记载、统计或手工整理统计等方法，建立客史档案时，通常全部要将客人姓氏、身份、企业、抵(离)店日期、消费统计及特殊要求作为关键内容给予记载，作为饭店提供周到、细致、有针对性服务依据。这也是寻求和分析客源市场，研究市场走势、调整营销策略、产品策略关键信息起源。

8. 辅助决议 前厅部天天全部要接触大量相关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息，经过统计分析，立即将整理后信息向饭店决议管理机构汇报，并和相关部门协调沟通，采取对策。前厅部管理人员还常常参与客房营销分析和估计活动，进行月、季和年度销售统计分析，提出改善工作和提升服务水平相关提议。 。

三、前厅部业务特点

1. 全天不间断地服务 前厅部是一个为客人提供综合性服务部门，负担着关键接待服务和运行责任，必需全天二十四小时正常运转，确保不间断地为客人服务。

2. 接待服务广泛

前厅服务包含预订、接送、迎宾、行李、接待、问询、客务关系、总机话务、商务中心、收银结算、客史管理、委托代办、服务协调等，业务专业性强，包含范围广，和客人接触多，需求随机性强，信息量大而且改变快。

3. 标准性和灵活性 规范化是优质服务基础。规章制度是管理基础。但现在客源市场表现出向定制化方向发展，所以要尤其注意随时处理好客人特殊需求和饭店固定产品服务关系、工作制度标准性和服务灵活性关系、客人心理改变和对应服务调整关系等。

4. 展示饭店形象 前厅是饭店“门面”和“橱窗”，同时又是一个含有特殊意义舞台。前厅部服务人员仪表仪容、言谈举止、待客接物等行为，时时处处全部在展示饭店文化和职员礼貌修养文明程度、服务技能技巧熟练程度等，实质上是在向客人展示饭店经营服务管理水平。

第二节 前厅部组织机构、岗位设置及职责

一、机构组成、设置特点及标准

前厅部组织机构要依据饭店企业类型、体制、规模、星级、管理方法、客源特点等

方面原因进行设置。

1. 机构组成

前厅部组织机构通常由以下部分组成：

- (1) 部室；
- (2) 预订；
- (3) 问询；
- (4) 接待；
- (5) 礼宾；
- (6) 结账；
- (7) 大堂副理；
- (8) 行政楼层；
- (9) 电话总机；
- (10) 商务中心。

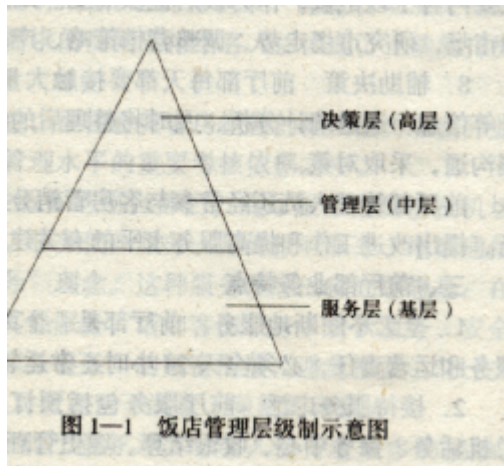
另外，通常在前厅还设有其它非饭店所属服务部门，比如：银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社驻店机构、民航及其它交通部门驻店机构等等，以作为完善饭店不一样服务功效需求必需补充。

2. 机构设置特点 中国将饭店按规模划分为大型、中型、小型等三大类，其中客房数分别为 500 间以上(超大型)、300 间以上(大型)、150-300 间(中型)、150 间以下(小型)。

前厅部机构设置关键依据饭店规模及功效需要而定，设置要符合饭店管理方法要求。

(1) 系统化模式特点 前厅部组织机构设置系统化是饭店管理层级制客观要求。图

1—1 为饭店管理层级制示意图。



(2) 系统化运作特点 饭店管理层级制具体表现在部门组织机构模式上，管理学称之为直线一职能制。其运作特点是 统一指挥，垂直领导，层级管理，逐层负责。

图 1-2 为直线一职能制组织机构示意图。

图 1—2、3、4、至图 1—5 为不一样规模前厅组织机构示意图

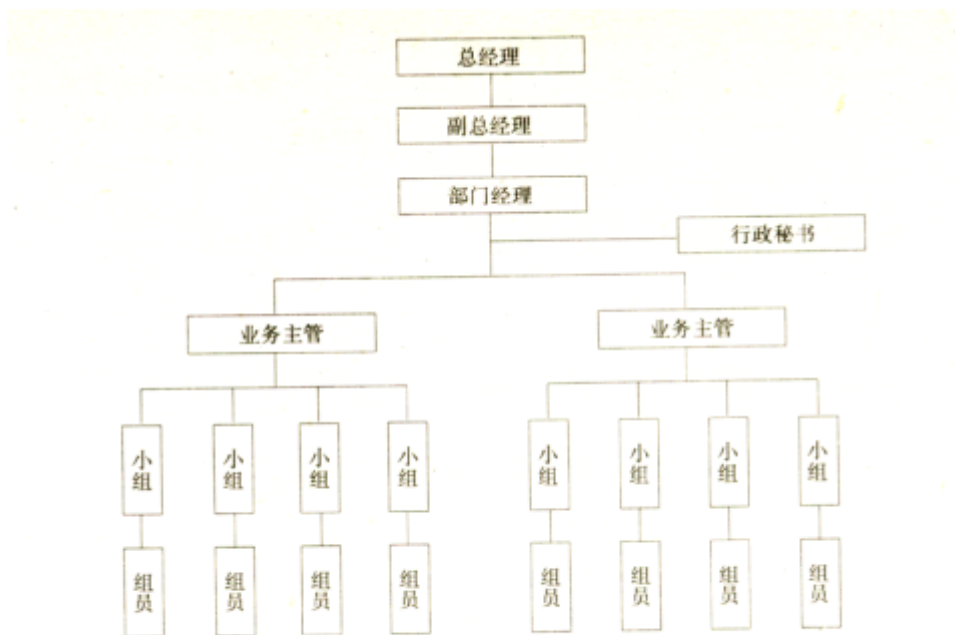


图 1—2 直线—职能制组织机构示意图

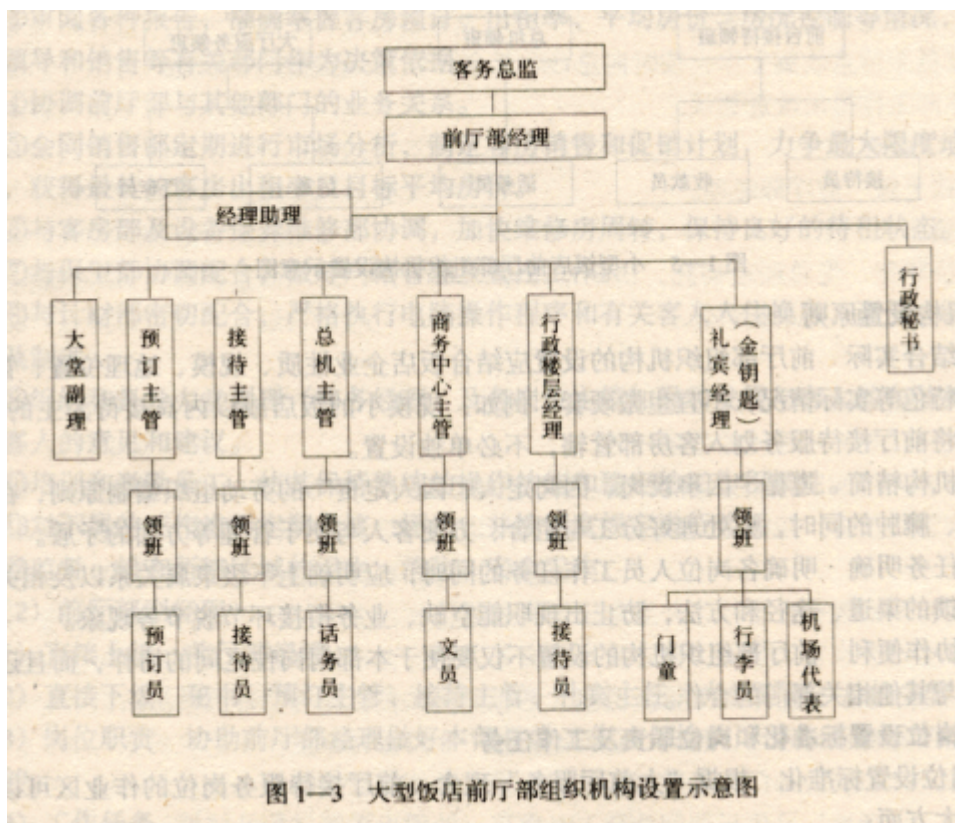
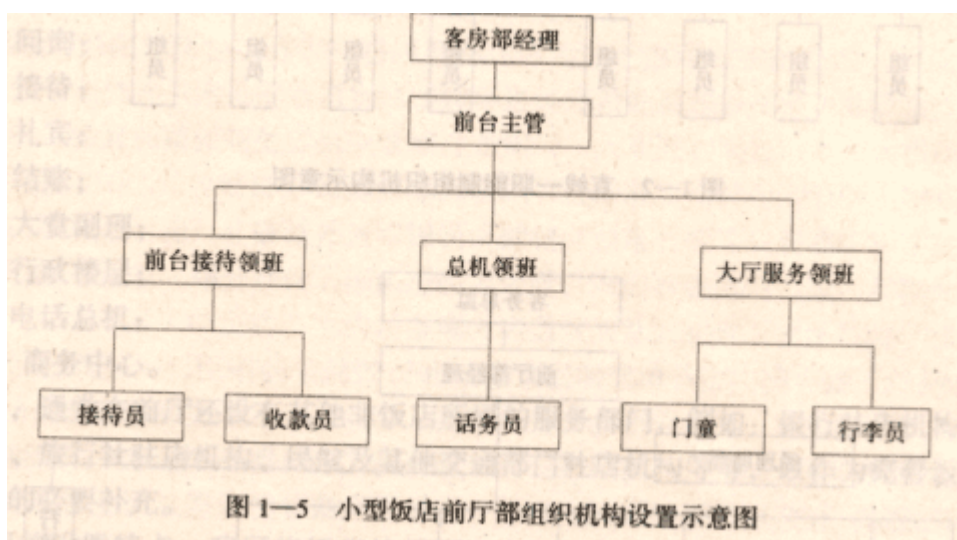
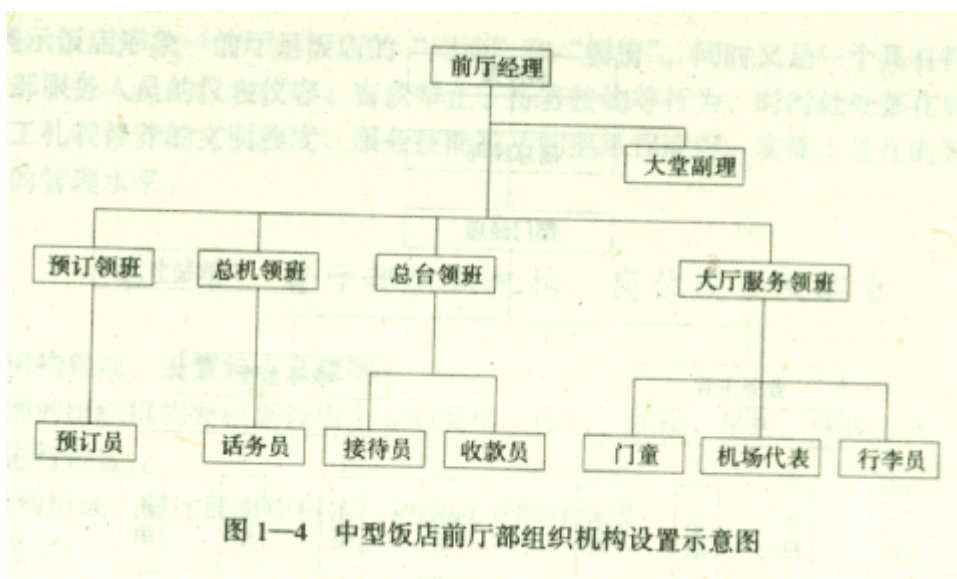


图 1—3 大型饭店前厅部组织机构设置示意图



3. 机构设置标准

(1) 结合实际 前厅部组织机构设置应结合饭店企业性质、规模、地理位置、管理方法和经营特色等实际情况，不宜生搬硬套。比如：规模小饭店或以内宾接待为主饭店，能够考虑将前厅接待服务划入客房部管辖，无须单独设置。

(2) 机构精简 遵照“因事设岗、因岗定人、因人定责”劳动组织编制标准，在预防机构重合、臃肿同时，要处理好分工和组合、方便客人和便于管理等方面矛盾。

(3) 任务明确

明确各岗位人员工作任务同时，应明确上下级隶属关系和相关信息传达、反馈渠道、路径和方法，预防出现职能空缺、业务衔接步骤脱节等现象。

(4) 协作便利 前厅部组织机构设置不仅要便于本部门岗位之间协作，而且还要利于前厅部和其它相关部门合作。

二、岗位设置标准化和岗位职责及工作任务

1. 岗位设置标准化 依据“大前厅服务”理念，前厅接待服务岗位作业区能够划分为以下两大方面：

(1) 店外区域 设置机场、车站接待服务饭店代表和车队司机、行李员等。

(2) 店内区域 设置在饭店前厅或大堂范围内接待服务人员和专业岗位及对应管理人员。

2. 制订岗位职责标准，

(1) 责任明确化；

(2) 任务具体化；

(3) 操作程序化。

3. 岗位职责及工作任务

(1) 前厅部经理

1) 直接上级 总经理或主管副总经理、客务总监。

2) 直接下级 前厅部副经理、秘书、预订主管、接待主管、礼宾主任、总机主管、大堂副理(客务经理)。

3) 岗位职责

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/806130155034010144>