

第一章 前厅基础知识

点击此处结束放映



第一章 前厅基础知识

第一节

前厅概述

第二节

前厅部各岗位职责及人员素质要求

第三节

前厅部氛围维护与管理目标

点击此处结束放映



经典案例

前厅部员工素质要过硬

2010年5月14日夜里0点30分，一位喝得有些醉意的客人到饭店要求入住，前台员工王某根据客人的要求将其安排到豪华间706房间，而误给他做了一把705房钥匙入住。服务中心员工接到电话后立即通知楼层服务员706房间有客人入住，并在登记本上将706房间的入住时间与当晚10点15分入住的703、704房间写在了一个时间栏内。

5月15日早上，客房部7层领班在查房时猛然发现705房内有一名男士在睡觉，而电脑却显示为空房，便立即向前厅部经理汇报此事。15日上午9点37分，该房客人到前台通知客房部查走客房时，客房领班查后发现，706房有人做过钥匙，未做过705房的钥匙。

[点击此处结束放映](#)



保卫人员又到服务中心查看住客登记本，登记本上也没有当晚零点左右到店客人的记录，遂又询问当班主管客人的入住情况。这时保卫人员认为，前台员工很有可能私自给客人开房，私收了客人的住宿费而没入电脑。所以又继续查问前台员工王某，王某否认自己有违纪行为。为深入调查此事，保卫人员到财务部对前台电脑入账时间和做钥匙时间进行反复查证，最终发现705房钥匙是0点45分传入电脑的，电脑里有706房入住房登记，根据这些线索，保卫部又到楼层，向当班主管了解706当晚入住情况，并通过读取钥匙卡，证实706房间确实无住客、无做钥匙记录。结论是：前台员工做错钥匙了。

[点击此处结束放映](#)



案例简评

当班员工工作粗心大意、不负责任，不经意间犯了前台工作中的一个极其严重的错误。服务中心员工也未严格按照操作程序操作，在登记客人入住时间时，为图省事，未按实际时间登记，而是登记在上一客人入住的时间栏内，给后来的调查工作带来了不必要的麻烦。以上两个岗位的员工，都存在当班工作状态差的问题。部门和管区也应加强对夜班员工的管理。

由于员工的粗心给饭店的工作带来不必要的麻烦，给客人造成一定的经济损失，即按豪华间标准收取的房费，实际入住的是标准间，所幸未造成大的影响。如果705房间住有一位女士，而深夜里有一位醉酒的男士拿钥匙开门进入房间使该女士受到惊吓，其后果不堪设想。

[点击此处结束放映](#)



第一节 前厅概述

- 一、前厅部认识
- 二、前厅部的功能与地位
- 三、前厅部组成及主要职能
- 四、酒店前厅的设置原则及标准

点击此处结束放映



一、前厅部认识

1.酒店前厅的概念

2.前厅部的任务具体地讲主要有以下七项

点击此处结束放映



二、前厅部的功能与地位

- (1) 前厅是酒店树立对外形象的窗口。
- (2) 前厅是酒店综合管理的中心。
- (3) 前厅部是饭店组织客源，创造经济收入的关键部门。
- (4) 前厅部是饭店管理的参谋和助手。

三、前厅部组成及主要职能

- 1.预订处
- 2.接待处
- 3.问讯处
- 4.收银处
- 5.大厅服务处
- 6.电话总机
- 7.商务中心
- 8.车队
- 9.票务处

点击此处结束放映



四、酒店前厅的设置原则及标准

- 1.前厅设置的基本原则
- 2.前厅设置的基本标准
- 3.前厅的构成及环境

点击此处结束放映



1. 前厅设置的基本原则

- (1) 经济性。
- (2) 安全性。
- (3) 明显性。
- (4) 效益性。
- (5) 美观性。

点击此处结束放映



2. 前厅设置的基本标准

- (1)前厅的高度与宽度
- (2)前厅的长度

点击此处结束放映



3. 前厅的构成及环境

(1)前厅的构成

(2)前厅的环境

点击此处结束放映



实训操作

提高服务质量

任务分析：通过模拟暗访检查或模拟现场检查，学会发现服务质量问题，掌握质量监督管理的知识、方法、技巧。事先联系星级酒店前厅部，确定为观察场所。或指定其他组织的经营场所，做为观察点。了解要观察场所的经营背景和相关信息，明确其服务项目和应达到的标准。

任务实施：

- 1.以小组为单位，事先写出检查计划。
- 2.对观察指定场所的服务质量情况进行检查，并记录发现情况。
- 3.讨论分析质量问题发生原因，并提出相应解决方案。
- 4.完成质量报告一份。
- 5.小组课堂陈述交流。

[点击此处结束放映](#)



第二节 前厅部各岗位职责及人员素质要求

- 一、前厅部各岗位职责
- 二、前厅部对人员的素质要求

点击此处结束放映



一、前厅部各岗位职责

1. 迎宾岗位职责
2. 接待员的职责
3. 预订员的职责
4. 行李员岗位职责
5. 行李寄存员岗位职责
6. 收银员岗位职责
7. 话务员的岗位职责
8. 问询员的岗位职责
9. 票务员的岗位职责
10. 前厅部经理的职责
11. 前厅部副经理职责
12. 前台主管职责
13. 前台领班职责

[点击此处结束放映](#)





员工培训会议

[点击此处结束放映](#)



二、前厅部对人员的素质要求

(一) 服务的认识和意识

(二) 必须熟记的知识

(三) 员工的能力要求

[点击此处结束放映](#)



（一）服务的认识和意识

- 1.充分认识优质服务的重要意义，培养良好的服务意识
- 2.正确看待服务和清洁工作，要有乐业敬业的奉献精神
- 3.服务工作可实现多方面的需求
- 4.严格要求自己，努力做好服务工作



酒店服务员的业务考核

[点击此处结束放映](#)



(二) 必须熟记的知识

1. 熟悉酒店的基本情况
2. 了解本岗位工作的有关规定、标准、要求

点击此处结束放映



(三) 员工的能力要求

1. 具备良好的记忆力
2. 具备良好的观察力
3. 较强的交际能力

点击此处结束放映



(四) 具备的意志要求

1. 自觉性
2. 自制力
3. 加强坚持性， 磨炼坚韧性

点击此处结束放映



第三节 前厅部氛围维护与管理目标

- 一、前厅的环境氛围维护
- 二、前厅部管理目标

点击此处结束放映



一、前厅的环境氛围维护

- (一) 设备设施
- (二) 清洁卫生
- (三) 光线
- (四) 温度、湿度和通风
- (五) 噪音
- (六) 绿化
- (七) 工作区域的氛围



营造良好的前厅氛围

[点击此处结束放映](#)



二、前厅部管理目标

1. 一流服务员、一流的服务
2. 一流的员工、一流的销售

点击此处结束放映



实训操作

了解大厅布局

任务分析：观察了解酒店大堂的功能布局设计，体会前厅的硬件氛围和服务氛围。

任务实施：

1. 组建小组或团队，3~6人一组。
2. 在参观过程中，任课教师带队，安排商务中心员工或其他管理人员进行适当讲解。（或指定酒店，小组/团队自行参观。）
3. 学生按要求完成参观调查，并完成规定的小组作业。
4. 事后以小组为单位进行课堂陈述。学生讨论。
5. 教师总结。

[点击此处结束放映](#)



巩固练习

一、简答题

- 1.前厅部的定义。
- 2.前厅部及其构成。
- 3.前厅部人员应具备哪些素质与要求？
- 4.前厅部的氛围应如何设计？

二、案例分析题

某五星级酒店客房部主管在检查房间时，发现1816房间的浴缸里有一根头发，台面和镜子上有几个水珠。经查后得知是实习生小芳打扫的房间。主管把小芳叫到1816房间，让她自己看，小芳没做

点击此处结束放映



声，拿起抹布擦了起来，主管再检查时又说：“水珠怎么还没擦干净？浴缸里还有水印。”小芳撅着嘴，拿起抹布再次擦起来。擦完之后，主管又来了，并且后边还跟着台班。主管检查一遍又说：“小芳你怎么搞的？小酒吧里的酒杯有手印，连这点活都干不好！我给你们讲了多少次，你上培训课怎么上的？如果总是这样趁早回家！”主管的声音越来越严厉。这一次，小芳终于掉下了眼泪。小芳觉得自己已经尽了力，主管这么严厉地训斥自己，还当着台班的面，一点面子也不给，本该下午5：00下班，结果6：00多了还没下班，并且也赶不上班车了，她越想越气，伤心地哭了。

思考并回答：

- 1.小芳的工作态度是否有问题？
- 2.客房部主管应怎样对小芳进行培训？

[点击此处结束放映](#)

