

第五章 前厅问讯、商务及总机服务

[点击此处结束放映](#)



第五章前厅问讯、商务及总机服务

第一节

问讯服务

第二节

商务服务

第三节

总机服务

点击此处结束放映



经典案例

小张是上海某酒店的前厅接待员。2010年国庆节期间，上海几乎所有酒店客房都已爆满，而且房价飙升。10月1日11：30左右，小张在繁忙的工作中接到一位李先生预订客房的电话。李先生是该酒店某协议单位的老总，也是酒店的常客，所以小张格外小心。当时刚好还剩下一间标准间，小张就把它留给了李先生，并与他约好抵店时间是当天23：00。但一直等到23：40，李先生还未抵店。在这半个多小时期间，有许多电话或客人亲自到酒店来问是否还有客房，小张都一一婉言谢绝了。之后小张心想：也许李先生不会来了，因为经常有客人订了房间后不来住，如果再不卖掉，24：00以后就很难卖出去了。为了酒店的利益，不能白白空一间房，到23：45，小张将这最后一间标准间卖

[点击此处结束放映](#)



给了一位正急需客房的熟客。24:00左右李先生出现在总台，并说因车子抛锚、手机无电，故未事先来电说明。一听说房间已卖掉，他顿时恼羞成怒，立即要求酒店赔偿损失，并声称将取消与酒店的协议。

案例简评

如果按照约定，小张在销售中并不违规，客人李先生也是事出有因，并非故意。从预订行为来看，协议双方均不违约。但是，本着为客人提供高品质服务的宗旨，小张应当按照饭店的操作要求，在向李先生赔礼道歉的同时，尽可能地帮助李先生解决住宿问题，如有可能，按照预订违约的程序处理，尽力满足客人的住店要求。

[点击此处结束放映](#)



第一节 问讯服务

- 一、问讯处的业务范围
- 二、问讯处信息资料准备
- 三、问讯处要备齐的信息资料
- 四、问讯服务的具体内容

[点击此处结束放映](#)



一、问讯处的业务范围

- (1) 回答客人的咨询，提供准确的信息。
- (2) 做好留言服务。
- (3) 处理客人的邮件。
- (4) 完成客人委托代办的事情。

二、问讯处信息资料准备

- (1) 本饭店的组织结构、各部门的职责范围和有关负责人的姓名及电话。
- (2) 本饭店服务设施及饭店特色。
- (3) 本饭店的服务项目、营业时间及收费标准。
- (4) 饭店所在地大型医院的地址及急诊电话号码。
- (5) 本地各主要旅游观光景点、商场、购物中心名称、特色及其与饭店的距离。
- (6) 饭店周边地区的距离及交通状况。
- (7) 饭店各部门的电话号码。
- (8) 客源地的风土人情、生活习惯及爱好、忌讳等。

[点击此处结束放映](#)



- (9) 本地主要活动场所，如商业步行街、文体活动场所、交易会展馆等的地址及抵达方法。
- (10) 本地著名饭店、餐厅的经营特色、地址及电话。
- (11) 世界各主要城市的时差计算方法。
- (12) 当地使、领馆的地址及电话号码。
- (13) 当天的天气预报。
- (14) 当地航班、火车车次的咨询电话等。

[点击此处结束放映](#)



三、问讯处要备齐的信息资料

- (1) 飞机、火车、轮船、汽车等交通工具的时刻表、价目表及里程表。
- (2) 地图的准备：本地的政区图、交通图、旅游图及全省、全国地图乃至世界地图。
- (3) 电话号码簿：本市、全省乃至全国的电话号码簿及世界各主要城市的电话区号。
- (4) 各主要媒体、企业的网址。
- (5) 交通部门对购票、退票、行李重量及尺寸规格的规定。
- (6) 本饭店及其所属集团的宣传册。
- (7) 邮资价目表。

[点击此处结束放映](#)



- (8) 饭店当日活动安排，如宴会等。
- (9) 当地著名大专院校、学术研究机构的名称、地址及电话。
- (10) 本地主要娱乐场所的特色及其地址和电话号码等。

点击此处结束放映



四、问讯服务的具体内容

1. 查询住客情况
2. 查询饭店内部信息
3. 查询店外情况
4. 客人要求保密的处理
5. 回答宾客问询
6. 住店宾客电话留言服务

第二节 商务服务

- 一、商务中心的服务项目
- 二、商务中心的服务程序

[点击此处结束放映](#)



一、商务中心的服务项目

商务中心（**Business Center**）是饭店为客人进行商务活动提供相关服务的部门。

[点击此处结束放映](#)



二、商务中心的服务程序

- 1.打印服务程序
- 2.复印服务程序
- 3.传真服务程序
- 4.票务服务程序
- 5.Internet服务程序
- 6.翻译服务程序
- 7.洽谈会议室出租服务程序

[点击此处结束放映](#)



实训操作

商务中心接待

任务分析：认识商务中心设施设备，了解饭店商务中心的服务项目内容、服务程序和过程。

任务实施：1.参观前向学生布置学习内容和要求。

2.参观商务中心，认识打印机、复印机、传真机、碎纸机等设施设备，并通过演示了解这些设施设备的使用操作方法。

3.观察商务中心布局，注意观察电话间、小型洽谈室、IDD电话、休息区、员工工作区等的划分，体会氛围的营造。

4.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。

5.现场教学后，学生讨论，教师总结。

[点击此处结束放映](#)



第三节 总机服务

- 一、总机房的设备
- 二、总机服务的基本要求
- 三、总机服务项目与工作程序标准

[点击此处结束放映](#)



一、总机房的设备

- (1) 电话交换机。交换机的种类、型号繁多。目前，较为先进的有PABX交换机（日本制造）、EBX交换机（荷兰制造）、PMBX交换机、PBX交换机等。
- (2) 话务台。
- (3) 长途电话自动计费机。
- (4) 自动打印机。
- (5) 传呼器发射台。
- (6) 计算机。
- (7) 定时钟、记事牌（白板）等。

二、总机服务的基本要求

- 1.话务员应具备的素质
- 2.总机服务基本要求

点击此处结束放映



三、总机服务项目与工作程序标准

1. 转接电话及留言服务
2. 查询服务
3. “免电话打扰（DND）”服务
4. 挂拨长途电话服务
5. 提供叫醒服务
6. 充当饭店临时指挥中心



实训操作

电话叫醒服务

任务分析：饭店的客人在住店时可能会需要提供电话叫醒服务。服务员要及时做好记录，以免自己以为或者在交接班的时候及时通知下一班人员。

任务实施：1.实训开始前 准备好计算机、范例、可行性表等。

2.实训开始

- ①电话铃响三声内接听电话，主动向客人问好，自报岗位，若电话响过三声及以上，应首先向客人致歉。
- ②接受客人叫醒要求时，问清客人房号、叫醒时间，并与客人进行核对，准确填写叫醒记录，内容包括叫醒时间、房号。记录时字迹端正，防止出现差错。

3.实训结束。

[点击此处结束放映](#)



巩固练习

一、简答题

- 1.问讯服务包括哪些内容？
- 2.模拟为客人办理商务洽谈服务。
- 3.电话总机有哪些服务项目？
- 4.传统商务工作的业务范围包括哪些？

二、案例分析题

2008年1月22日早班，这样一个电话让我记忆犹新：“我在1423房门外捡到一个钱包，里面有5 000元现金和几张银行卡；我想可能是1423房客人的。”这是楼层服务员许加富的声音，而正在这个时候收银通知这间房查房。当听到这个情况急与客人确认时，收银的服务员说由于客人忙着赶飞机已经离店。

[点击此处结束放映](#)



听到服务员在电话里急促的声音让我想到很多可能，很多如果。后来在销售部的协助下，联系到客人，当这个钱包原封不动地交到客人手上时，客人在惊喜和感激之余抽出了200元硬塞的服务员的手中，而服务员却微笑着对客人说是我们应该做的而宛然拒绝。“这是我们应该做的”，这样朴实的一句话，却让我们每个人考到他内心那颗闪亮的“心”，我看到的那颗心比今晚天空中的任何一颗都要明亮；那是一颗无法比拟的一个服务从业人员必不可少的“心”。

200元和5 000元之间的差距在这个时候是如此之大。看到客人那种惊讶和不相信的表情，仿佛是在告诉我们他并不是为失而复得而欣喜若狂，而是为我们这样一个内心闪着光不为金钱所惑的服务员而折服。他用这样的表情肯定了服务员的高尚品质，并对酒店给予了高度评价。并希望我们的服务员在今后平凡的工作岗位上不断发扬拾金不昧的精

[点击此处结束放映](#)



神，维护酒店的良好形象，同时也为部门员工树立了良好的榜样。

思考并回答：

- 1.如果你遇到上述情况会如何去做？
- 2.从这个故事中体现了服务员怎样的服务精神？

[点击此处结束放映](#)

