

第四章 前台接待

点击此处结束放映



第四章 前台接待

第一节

前厅接待流程

第二节

入住登记

第三节

商务楼层接待

第四节

客房推销技巧

第五节

房态控制

点击此处结束放映



经典案例

贾琳第一天上班，被分在饭店主楼12层做值台，由于她刚经过三个月的岗位培训，对做好这项工作充满信心，自我感觉良好。一个上午的接待工作确也颇为顺手。

午后，电梯门里走出两位港客，贾琳立刻迎上前去，微笑着说：“先生，您好！”她看过客人的住宿证，然后接过他们的行李，一边说：“欢迎入住本饭店，请跟我来。”一边领他们走进客房，随手给他们沏了两杯茶放在茶几上，说道：“先生，请用茶。”接着她又用手示意，一一介绍客房设备设施：“这是床头控制柜，这是空调开关……”这时，其中一位客人用粤语打断她的话头，说：“知道了。”但贾琳仍然继续说：“这是电冰箱，桌上文件夹内有‘入住须知’和‘电话指南’……”未等她说完，另一位客人又掏出钱包抽出一张面值10元的外汇券不耐

点击此处结束放映



烦地给她。霎时，贾琳愣住了，一片好意被拒绝甚至误解，使她感到既沮丧又委屈，她涨红着脸对客人说：“对不起，先生，我们不收小费，谢谢您!如果没有别的事，那我就告退了。”说完便退出房间回到服务台。

此刻，贾琳心里乱极了，她实在想不通：自己按服务规程给客人耐心介绍客房设备设施，为什么会不受客人欢迎。

案例简评

贾琳对客人积极主动的服务热情首先应该充分肯定，她按服务规程不厌其烦地给客人介绍客房设备设施，一般说也还不错(客人给她小费，本身也包含了对她服务工作的肯定，说明她所做的工作并没有错)。但是，服务规程有个因人而异灵活运用的问题，对服务分寸的掌握也有个适度的问题。这样来看，贾琳对两位港客太地道的服务确有欠妥之处。

[点击此处结束放映](#)



显然，将客房的常用设备设施甚至普通常识详细介绍给非初涉宾馆的档次较高的客人，是大可不必的，特别是当客人已显出不耐烦时，还是继续唠叨，那更是过头了，会让客人感到对方以为他们未见过世面而在开导他们，使其自尊心受到挫伤，或者误解服务员是变相索要小费而看不起她，从而引起客人的不满和反感，好心没有办成好事，这是满腔热情的贾琳始料未及的，其中蕴涵的服务技巧问题，值得饭店同行深思和探讨。

[点击此处结束放映](#)



第一节 前厅接待流程

- 一、前厅接待需掌握的信息
- 二、前厅接待的具体流程

点击此处结束放映



一、前厅接待需掌握的信息

在帮助客人办理入住登记手续或分配客房之前，接待员必须掌握接待工作所需的信息。这些信息主要包括：房态和可供出租客房情况（**Room Status and Availability**）、预抵店（**Expected Arrivals List, EA**）和预离店（**Expected Departures, ED**）客人名单、有特殊要求的预抵店客人名单、预抵店重要客人和常客名单、黑名单（**Black List**）。

[点击此处结束放映](#)



二、前厅接待的具体流程

- 1.房态报告
- 2.预抵店客人名单
- 3.宾客历史档案
- 4.有特殊要求的预抵店客人名单
- 5.预抵店重要客人名单
- 6.黑名单
- 7.其他准备工作

[点击此处结束放映](#)



实训操作

客人接待服务

任务分析：客人接待是饭店对客服务的重要一环。在工作时，门童通常站在大门一侧或台阶下、车道边，站立时微挺胸、眼睛平视、表情自然、双手自然下垂或前交叉相握，两脚与肩同宽。

任务实施：

- (1) 实训前，准备好教学所需物品，要求学员着班服，整理好仪容、仪表。
- (2) 真诚地接待客人。
- (3) 熟悉饭店的各项服务，掌握本地区旅游购物知识，做好对客咨询工作。
- (4) 实训结束。

[点击此处结束放映](#)



第二节 入住登记

- 一、办理入住登记手续的目的与要求
- 二、入住登记程序
- 三、入住登记中的注意事项

[点击此处结束放映](#)



一、办理入住登记手续的目的与要求

- (一) 办理入住登记手续的目的
- (二) 办理入住登记需要的表格

点击此处结束放映



(一) 办理入住登记手续的目的

- (1) 遵守国家法律中有关入住管理的规定。
- (2) 获得宾客的个人资料。
- (3) 满足宾客对客房和房价的要求。
- (4) 推销饭店服务设施，方便宾客选择。
- (5) 为宾客入住后的各种表格及文件的形成提供可靠的依据。

(二) 办理入住登记需要的表格

1. 住宿登记表
2. 房卡
3. 客房状况卡条

点击此处结束放映



二、入住登记程序

- (一) 散客（VIP除外）的入住登记程序
- (二) 贵宾（VIP）、团队（Group）等宾客的入住登记程序与标准

[点击此处结束放映](#)



（一）散客（VIP除外）的入住登记程序

- 1.识别客人有无预订
- 2.客人填写入住登记表
- 3.验证身份证件
- 4.安排房间，确定房价
- 5.确定付款方式
- 6.完成入住登记手续
- 7.制作相关表格资料

（二）贵宾（VIP）、团队（Group）等宾客的入住登记程序与标准

- 1.贵宾（VIP）客人的入住登记程序与标准
- 2.未预订宾客入住登记程序与标准
- 3.团队（Group）宾客的入住登记程序与标准
- 4.长住宾客的入住登记程序与标准

[点击此处结束放映](#)



三、入住登记中的注意事项

- (一) 换房
- (二) 离店日期变更
- (三) 宾客不愿详实登记
- (四) 宾客抵店入住时，发现房间已被占用
- (五) 押金数额不足
- (六) 成年男女同住
- (七) 加床
- (八) 宾客离店时，带走客房内物品

实训操作

接待宾客入住

任务分析：

- 1.接待员准备好宾客入住登记表（内宾、外宾两种）、房卡、钥匙（卡）、押金收据本、笔、房价表、点钞券、模拟用身份证、总台设备。
- 2.始终保持微笑。
- 3.主动向宾客打招呼，笑脸相迎。
- 4.使用标准的接待用语，亲切、热情待客。

任务实施：

- 1.入住登记准备工作：信息准备、心理准备、物质准备。

- 2.问候客人，识别客人是否有预订。
- 3.无预订：检查有无客人要求的空房。
 - （有）介绍、商定房价、选房。
 - （无）谢绝客人，介绍其他饭店客房。
 - （有预订：查找客房预订单。）
- 4.协助客人填写入住登记表。
- 5.核对证件。
- 6.安排房间，确认房价。
- 7.确定付款方式，或收取押金。
- 8.发放房卡、钥匙。
- 9.请行李员引领客人进房间。
- 10.将有关信息进行处理、传递。
- 11.稍候，电话问候客人，并征求客人意见，是否满意。

点击此处结束放映



第三节 商务楼层接待

- 一、商务楼层
- 二、商务楼层员工的素质要求
- 三、商务楼层日常工作流程
- 四、商务楼层客人入住服务程序

[点击此处结束放映](#)



第四节 客房推销技巧

- 一、前厅销售的内容与要求
- 二、前厅销售的流程与技巧

点击此处结束放映



一、前厅销售的内容与要求

(一) 内容

(二) 要求

点击此处结束放映



(一) 内容

- 1.饭店的地理位置
- 2.饭店的有形产品
- 3.饭店的服务
- 4.饭店的形象

点击此处结束放映



(二) 要求

1. 销售准备
2. 销售实施

点击此处结束放映



二、前厅销售的流程与技巧

(一)销售流程

(二)销售技巧

点击此处结束放映



(一) 销售流程

1. 把握特点
2. 介绍产品
3. 洽谈价格
4. 展示客房
5. 达成交易

点击此处结束放映



(二) 销售技巧

1. 正确称呼客人姓名
2. 倾心聆听，及时释疑
3. 注意语言艺术
4. 强调客人利益
5. 选择适当的报价方法
6. 推销饭店其他产品
7. 客人利益第一

实训操作

计算客房营业收入

任务分析：通过实训，掌握客房经营指标统计的方法，并学会进行经营状况分析。

准备工作：1.假设某酒店的客房经营数据资料。

2.相关表格：客房销售日报表、客房营业收入表、客房利润分析表等。

3.笔、纸、计算器。

任务实施：

1.学生仔细阅读该酒店的客房经营数据资料。

2.根据要求，计算出相关数据指标。

3.进行客房状况分析。

[点击此处结束放映](#)



第五节 房态控制

- 一、房态类型划分与影响房态的因素
- 二、房态显示与房态控制
- 三、客房定价调控及收益管理

点击此处结束放映



一、房态类型划分与影响房态的因素

(一)房态类型

(二)影响房态的因素

点击此处结束放映



(一) 房态类型

- (1) 住客房
- (2) 空房
- (3) 走客房
- (4) 待修房
- (5) 保留房
- (6) 携带少量行李的住客房
- (7) 请勿打扰房
- (8) 双锁房
- (9) 其他非卖房、团体房、会议房、散客房、免费房、长包房、内用房、预离房、预到房、保密房、矛盾房、留言房、VIP房、外宾房、生日用房等。

点击此处结束放映



(二)影响房态的因素

- 1.排房
- 2.入住
- 3.换房
- 4.退房
- 5.待修房
- 6.关闭楼层

点击此处结束放映



二、房态显示与房态控制

(一) 房态显示

(二) 房态控制

(三) 房态差异成因与正确显示的措施

点击此处结束放映



三、客房定价调控及收益管理

(一)房价形成与定价方法

(二) 房价的调控

点击此处结束放映



巩固练习

一、简答题

- 1.参观不同档次的饭店，观察其入住登记程序如何，特别是如何接待不同类型的客人，并写出分析报告。
- 2.说一说入住接待的程序？
- 3.简述客房定价调控及收益管理的具体内容？

二、案例分析题

2010年1月8日晚12点，我接到客人从房间打来的电话，说有点不舒服，从其含糊不清的口气中，猜想他可能是喝多了点酒，当我再想询问客人情况

点击此处结束放映



时他已经挂断电话了。为确保客人的安全，我立即与他的同伴取得联系，告之客人目前情况，然后同他一起去房间查看。

当我们来到客人房间，只见他躺在床上，浑身酒气，吐了一地，显然醉得很厉害，于是我马上通知了房务中心，为其熬制了醒酒汤，并整理好了房间。看到客人神智已经不太清醒，我建议他的同伴为了客人的安全，还是到医院检查一下。征得客人同意后，我找到了当班的保安，一起将醉酒的客人搀扶到出租车上，并送至中心医院急诊室。

凌晨1点，我又接到1306房间客人的电话，他向我询问去青岛的路线，我把自已了解的情况，尽可

[点击此处结束放映](#)



能地向客人做了详细的介绍之后，客人又问我可否提供全国的交通地图。这可给我出了个难题，经过多方寻找，我只找到了泰安市的地图，大厦只有购物中心有交通地图，不过现在是凌晨，购物中心也早已下班。当我把情况告知客人时，客人很失望地说：“算了吧！明天早上6点我就退房了。”放下电话后我就琢磨，客人一早就出发，如果没有交通地图，路上会很不方便。客人既然入住大厦，我们就不应该让他带着遗憾离开，想到这里，我突然心生一计，我想到酒店网络上有简易的电子地图，通过网上地图为客人制作一份吧。于是我马上通过电脑查询到关于青岛的电子地图，并凭借以前学过的地理知识，手工绘制了一份简易的交通地图。当我把地图送到客人手中时

点击此处结束放映



，客人感到很惊讶，我对客人说道：“这份地图很简单，希望能给你带来帮助，并祝你在大厦留下美好回忆”。这一夜虽然很忙但很有意义也很开心。

第二天一早，醉酒客人的同伴专程找到我表示感谢。由此可见，服务最重要的是要点点滴滴中传递真诚，时时处处方便客人，给他们无微不至的关怀，就一定会给宾客留下难忘而美好的印象。

思考并回答：

- 1.我们应该怎样对待服务过程中的突发事件？
- 2.如何培养自己的服务意识？