
五星级酒店经营管理培训全书

星级酒店

前厅部管理

目 录

前厅部	4
第一章 前厅部简介.....	4
1.1 简介.....	4
1.2 前厅部员应有之仪容及礼貌.....	6
1.3 前厅部员工规则.....	7
第二章 前厅部各级员工工作职责及范围.....	15
2.1 前堂部经理之工作职责及范围.....	15
2.2 夜班经理(大堂副理)之工作职责及范围	18
2.3 总台接待处主任之工作职责及范围.....	19
2.4 行李组主任之工作职责及范围.....	21
2.5 电话总机操作组主任之工作职责及范围.....	22
2.6 总台接待员之工作职责及范围.....	23
2.7 行李员之工作职责及范围.....	25

全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

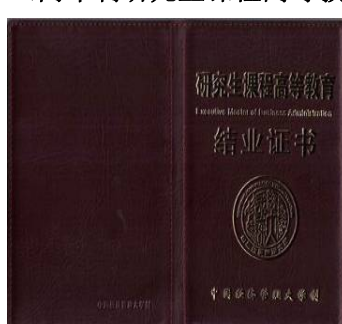
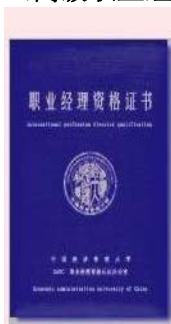
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620 【学校网站】<http://www.mhjjy.net>

2.8 电话总机操作员之工作职责及范围.....	26
第三章 总台（订房）组操作规程.....	27
3.1 总台之职责.....	27
3.2 前台操作必备知识.....	27
3.3 各班工作分配.....	32
3.4 与房务部核对客房之现状资料.....	34
3.5 接受房间预订.....	35
3.6 处理超额订房问题.....	38
3.7 如何编排住客房间.....	40
3.8 散客入住之步骤.....	42
3.9 入住登记的目的、程序及容易出现的问题和对策.....	43
3.10 客房钥匙的分发及管理制度.....	47
3.11 转房程序.....	48
3.12 职员住房要求.....	50
3.13 前厅夜班客房报告.....	50
第四章 前台问讯处操作规程.....	53
4.1 问讯处员工应掌握的信息范围.....	53
4.2 如何为客人留口信便条.....	54
4.3 电讯及邮件的接收.....	55
第五章 大堂副理（夜班经理）动作程序.....	57
5.1 夜班经理之职责.....	57
5.2 大堂副理记录本.....	57
5.3 处理客人的投诉.....	58
5.4 客人账单上的问题.....	59
5.5 住客不能结账.....	61
5.6 处理客人发生意外事件的程序.....	61
5.8 处理醉客问题.....	63
5.9 处理酒店失窃之程序.....	64
第六章 行李部操作规程.....	66
6.1 行李部之职责.....	66
6.2 行李员对客人迁入及迁出的应有程序.....	66
6.3 行李的处理及保管.....	68

第七章 总机操作规程.....	70
7.1 总机的职责.....	70
7.2 客人资料之认识.....	71
7.3 接听电话的语言规范及技巧.....	72
7.4 早晨叫醒服务程序（MORNING CALL/WAKE UP CALL SERVICE）	77
7.5 对长途电话的认识.....	78

前厅部

第一章 前厅部简介

1.1 简介：

酒店的前厅部设于正门大堂内，除了负责酒店内所有客房安排外，同时亦成为客人与管理阶层联系的桥梁，因此前堂的柜台被安排在酒店最显眼及客人汇集之焦点处，客人进入和迁出酒店，前厅部柜台都是必经之路，因此客人往往以前厅部之工作效率和服务水准，作为衡量酒店管理水平的标准。

1.1.1 前厅部之功能：

1. 客房推销：

前厅部的主要任务就是推销房间，由于客房出租之进帐是酒店之主要收入，前厅部的房间推销单位便肩负重任。部门内的其他工作包括办理订房，临时入住登记手续和分配房间等。

2. 客人咨询：

联系其他部门，满足客人在住宿、饮食、旅游及享受上，能达到理想的要求。

3. 邮件有消息传递：

客人之信件、口信、电讯、电报、电话都是经过前厅部接收及分发，因而成为消息之集中地。

4. 保安措施：

良好的房间钥匙管理，可减少客人发生意外的可能性及增强酒店的安全感，使安全问题能够顺利进行妥善之处理，使住客可高枕无忧。

5. 酒店其他服务之推销：

向客人介绍酒店之其他设备和服务，如商场、餐厅、酒吧、电讯及婴孩照护等，都能为酒店赚了更高之收益，故应积极主动地推广。

6. 事件处理：

前台乃是妥善处理客人入住之文件、方便客人之挂帐、制定住客之记录、营业状况和预测、答复客人之书信、问询及存案之处，因而是资料的集中地。

1.1.2 与其他部门的关系：

1. 房务部：

- 提供酒店的营业预测，便于人力之编排。
- 了解客房情况，得以编排和租出房间。
- 协助行李员开门收取行李或存放包裹入房间内。
- 互相联系、编排时间、进行房间之维修、提高客房入住率。
- 提供团体入住房号及到达时间和迁出时间与房号，可使房务员能有效地控制清理房间的先后次序。
- 提供客人之额外要求，如加床、婴儿床及婴儿看护服务等。
- 为客人提供询问有关遗失物品的资料。

2. 餐饮部：

- 提供酒店的营业预测资料，便利人力之编排。
- 提供团体之订餐资料，配合餐膳之时间及地点安排。

3. 保安部：

- 协助处理客人已投诉之失窃及意外事件。
- 与夜班经理巡视酒店所有范围。
- 前厅部经理使用酒店总匙时，须保安人员陪同在场以作见证。
- 仓库值班时间以外，紧急情况下前厅部经理开仓提货时，须保安员在场作为见证。

4. 工程部：

- 提供有关保养、维修的资料给当班人员进行维修处理事宜。
- 协助更换客房门锁。

5. 会计部：

- 员工的薪金支付。
- 提供住客的挂帐资料。
- 核对房租收入。

6. 采购部：

- 定期到仓库提取应用物品。
- 提供司机及车辆，协助外出购物。

7. 人事部：

- 协助寻求适当的人力资源。
- 提供完善的员工福利。

——协助培训员工

8. 市场及营业部（营销部）：

——提供其他酒店之业绩及政策，以便酒店之营业方针处于有利地位，并可参考调查。

——密切联系有关团体及零散之预订记录，了解营业状况，以取最高占住率。

——提供各旅行社实际占住房数记录，使营业部能够在增加客源方面起有力之参考作用。

1.2 前厅部员应有之仪容及礼貌

1.2.1 简介：

前堂员工是酒店的先锋部队，也往往是酒店客人首先接触的员工，所以前堂员工在仪容及礼貌方面要不断的检点及警惕，员工的一举一动代表了酒店的形象及声誉。更由于前厅部职员是常处备受瞩目的环境之中，客人往往可以从前堂员工的操作情况看出酒店的管理水平。

1.2.2 仪容：

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发——男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长（留酒店规定的长度）。

女：头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

脸部——男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

手部——男：不得留指甲，指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

脚部——男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

气味——男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料（香水）。

1.2.3 礼貌:

1. 在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。
2. 不得故作小动作（永远是成熟、稳重），打哈欠要掩着口部，不要做出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。
3. 工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。
4. 不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。
5. 在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，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，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过
7. 前厅部员应有之仪容及礼貌专业训练的风采，称职及能力的为客人服务。
8. 留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答，以免答非所问，如遇到问题不懂作答时，应该说：“请稍等，待我查一查以便回答你的问题。”
9. 如遇到客人对某事情外行；或不能随俗之处，不得取笑客人。
10. 柜台员的工作效率要快且准。
11. 不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪身，及扮鬼脸作怪动作。
12. 除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。
13. 不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。
14. 用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话。
15. 不得在工作时，阅读报章、书籍。
16. 走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。
17. 尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人“××先生/小姐/女士，您好!”。
18. 若客人之询问在自己职权或能力范围以外，应主动替客人做出有关联系，而不得随便以“不知道”回答甚至置之不理。

1.3 前厅部员工规则

1.3.1 规则

<ol style="list-style-type: none"> 1. 准时上班、下班，在编排上班时间内前十五分钟到达酒店，以便更换制服。 2. 上、下班时，须打卡。 3. 紧守岗位。 4. 仪表端正。 5. 穿着整齐，清洁及完整的制服。 6. 保持个人气味清新。 7. 每天淋浴，早晚刷牙，保持个人卫生。 8. 男服务员头发适中，梳刷整齐。 9. 脸部清爽，干净。 10. 男服务员，十个手指的指甲全部要剪短。 11. 女服务员，淡擦脂粉，指甲修洁不宜过长。 12. 常带微笑，彬彬有礼，平易近人。 13. 勤奋工作，提供优良服务。 14. 保持工作地方清洁、整齐、有系统。 15. 适当地使用文具、表格。 16. 举报失物。 17. 发现酒店财物遗失或损毁，马上报告。 18. 工作要有责任心，尽量完成正在进行的工作。 19. 对接班员工，交待清楚当天所发生的事，所要继续的工作。 20. 态度积极，对工作有兴趣。 21. 时刻提高警觉，留意有无闲人 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迟到、早退、无故缺席或失误接班。 2. 上、下班时不打卡或替别人打卡。 3. 擅自离开岗位。 4. 不修边幅。 5. 制服肮脏，不扣纽扣。 6. 使用浓郁香水或其他香料。 7. 发出体味及恶臭之口气。 8. 头发过长，遮盖耳朵和接触衣领。 9. 不刮胡子。 10. 任何一个手指留有指甲。 11. 浓妆、艳抹、涂鲜红指甲油。 12. 脸无表情，板起面孔。 13. 偷懒及表现不耐烦的态度。 14. 工作地方杂乱无章。 15. 利用文具或表格作为私人用途。 16. 私藏和占有失物。 17. 不理酒店财物之遗失或损毁。 18. 没有责任心，把正进行的工作抛下不顾而去。 19. 对接班员工没有交代未完之工作或应注意之事项。 20. 常常对工作抱怨，对工作没精打采。 21. 漠不关心，闲人出入也不知或视若无睹。 22. 饮酒、抽烟、偷窃、睡觉、不道德行为，赌博、进食、吸毒
--	---

<p>出入。</p> <p>22. 在工作期间，严禁发生饮酒、打架、偷窃、睡觉不道德行为及赌博、抽烟、进食、吸毒或爵香口胶等不良行为。</p> <p>23. 禁忌在工作进行时，阅读报纸、杂志及书籍。</p> <p>24. 值班时不听收音机，看电视等。</p> <p>25. 人在柜台，须专心工作并不时留意四周环境。</p> <p>26. 严禁使用电话作私人用途。</p> <p>27. 小心处理客人信件，包裹及暂寄之行李和物件。</p> <p>28. 处理文件井井有条。</p> <p>29. 提醒住客有关酒店内之医疗服务。</p> <p>30. 行为举止端正和保持身体挺直。</p> <p>31. 对酒店忠心，维护酒店声誉及利益。</p> <p>32. 同事间，和气相处。</p> <p>33. 同事间紧密合作，遇到工作困难，互相帮助，处处为酒店的利益着想。</p> <p>34. 对客人言词要得体，大方及控制情绪。</p> <p>35. 行为正当，严禁作非法勾当。</p> <p>36. 服从上司命令与指示。</p> <p>37. 坚决执行职务，不畏艰难。</p> <p>38. 与酒店同舟共济。</p> <p>39. 推广酒店设备与服务。</p> <p>40. 保持言谈高雅，互相尊重。</p> <p>41. 尊重客人。</p> <p>42. 保持环境卫生。</p> <p>43. 忠于职守，诚实工作。</p> <p>44. 住客的姓名，房号及个人资料要绝对保密。</p>	<p>爵香口胶等。</p> <p>23. 阅读报纸、杂志及书籍或作任何私人工作。</p> <p>24. 听收音机，看电视。</p> <p>25. 在柜台工作时，与员工互相攀谈私事。</p> <p>26. 使用电话作私人用途。</p> <p>27. 随便乱抛客人之行李和物件。</p> <p>28. 敷衍了事，得过且过。</p> <p>29. 胡乱供应药物或帮住客买药。</p> <p>30. 倚墙而站，双手交叉，抓头，撬鼻等不雅举止。</p> <p>31. 欺骗、不忠不信。</p> <p>32. 对同事故意挑剔或为难。</p> <p>33. 挑拨事非，造谣中伤，遇到同事有工作困难时，袖手旁观，幸灾乐祸。</p> <p>34. 言词含有侮辱客人的意思或向客人发脾气。</p> <p>35. 参与卖淫及任何不法行为。</p> <p>36. 违反上司指示或酒店当局发出的合法命令。</p> <p>37. 无充分理由故意拒绝执行职务。</p> <p>38. 在酒店内发起或参与未经批准的集会。</p> <p>39. 未经上司同意，推荐其他竞争者的服务，或在酒店内贩卖物品。</p> <p>40. 粗言秽语。</p> <p>41. 指手划脚，评头品足过路的客人。</p> <p>42. 随地吐痰，乱丢纸屑或垃圾。</p> <p>43. 利用工作之便，兑换外币，或作其他不当之手续，中饱私囊。</p> <p>44. 为住客朋友，来访者或者其他部门员工(不因工作需要)透露住客姓名，房号及个人资料。</p>
---	--

<p>45. 严禁使用客房作为休息，娱乐用途或随便使用客房毛巾及其他用品。</p> <p>46. 熟悉客房情况（位置、特点等）及客房设备。</p> <p>47. 待客尽可能友善，但也不可过于热情。</p> <p>48. 处事冷静便要富于人情味。</p> <p>49. 努力为酒店争取新的客人，同时留住现有客人。</p> <p>50. 记住常客的名字并了解他们的爱好。</p> <p>51. 了解不同国家民族人文风俗。尽量顺应客人的习惯，以让客人有“宾至如归”的感觉。</p> <p>52. 前厅是一个工作整体，要将同事视为朋友，互相尊重，以礼相待。</p> <p>53. 尽量向客人推销酒店设施——这样既能让客人满意我们的服务，同时也可增进酒店收益。</p> <p>54. 把酒店当作自己的家并引以为自豪。</p> <p>55. 保持与客房、餐饮等相关部门的良好合作与沟通。</p> <p>56. 与旅行社等其它同业单位保持良好关系。</p> <p>57. 善于预见客人需要——见客人有帮忙的需要时要主动上前询问。</p>	<p>45. 未经上司同意，使用客房为休息间，或在客房内淋浴、看电视或使用客房的毛巾及其他用品。</p> <p>45. 不应对待客人傲慢无礼——冷静不等于傲慢。</p> <p>46. 不应对待工作草率行事——那样只会影响酒店的声誉。</p> <p>47. 不应在客人面前与同事用自己的方言交谈——应尽量使用客人能懂的语言。</p> <p>48. 不应在客人面前表露出身体不适的样子，因为这不是客人感兴趣的东西——当班时应保持最佳精神状态。</p> <p>49. 不应在客人面前流露出疲惫神情，尽管你也许昨晚当了一通宵班。</p> <p>50. 不应在征得住客同意前，将探访客人领上房间。</p> <p>51. 不应用削价销售的方式来获得高租房率，这样你可能会失去许多高档次的客人。</p> <p>52. 不应与同事聊天而让客人等候。</p> <p>53. 不应简单的因客人说出房间号码就将钥匙给对方（特别是散客房间）。</p> <p>54. 不应将酒店服务设施硬件性推销给客人。</p> <p>55. 不应在与客人招呼或交谈时扭捏拘谨、保持缄默。</p>
---	---

1.3.2 纪律处分

1. 口头警告——在小事上初犯前厅部员工规则，或其他员工守则。
2. 书面警告——重复在小事上违反酒店规则或首次严重犯规。
3. 最后警告——第三次书面警告后员工再违反酒店规则，便获即时解雇处理。
4. 即时解雇——触犯国家刑事法律或经过最后警告而再次违反酒店规则。

1.3.3 FRONT OFFICE RULES&CONDUCTS（前厅纪律与行为准则）

做为前厅部的一员，我们必须遵守以下纪律及行为准则

1. 每天上班之前，养成习惯阅读告示栏上的新内容。
2. 当班期间除紧急情况外，一般不允许打私人电话（私人电话只限于在工作空隙期间，使用指定的后台电话）。
3. 对每一位员工制服的提供，旨在保证酒店业所特别要求的干净、整洁。每一位员工的制服写有自己相应的号码。制服应经常换洗，以保证其干净、平整。
4. 个人卫生不仅是 XXXX 酒店的标准，同时也是社会的普遍要求。每一位员工应做到：勤洗澡、勤剪指甲、头发梳理整齐；女员工要求有适当化妆，但过分的浓妆却适得其反，只会让客人反感。
5. 前厅各个柜台、后台办公室及其它工作场地应保持干净整洁。各种文具报表摆放整齐，同时在每班交接时保证有足够的备用量。
6. 经常迟到是绝对不允许的现象。
7. 总台应保持每时都有足够人手在岗，按规定一般情况下最少要有两位总台人员值台。
8. 当班时不允许用过多时间谈论私人问题。当然，部门经理有兴趣也有义务关心下属的个人问题，但该项讨论仅限于工余时间。
9. 如有特殊原因不能上班或要晚到，须事先请示前厅经理或部门主管，以便于人手调配。
10. 用餐时间由各部带班主管/领班安排，工作餐地点按规定只限于员工餐厅。
11. 公众假期或年假由各部门主管安排，并经前厅经理审批，以上休假须提前做申请，以利人手协调安排。
12. 每天上班前须仔细阅读工作交班本，以了解当日工作安排。
13. 在工作岗位上，不准吃口香糖等零食。
14. 在工作岗位上不准看报纸、杂志、小说等。
15. 只准利用休息时间，在员工休息室或更衣室吸烟，严禁在营业场所及其他公

众场所吸烟。

16. 前厅各工作台或后台办公室除特别批准外，不准摆放食物。
17. 除本部门员工外，前厅各工作柜台办公室不允许接待私人访客或其它部门无关人员。
18. 姿态会直接影响个人形象。掌着柜台或无精打采站立的坏习惯，将影响个人同时也有损酒店的形象。在前台不将手插在口袋里或交叉于胸前。
19. 除必需的用品外，个人物品一律不得摆放前台，特别情形要请示上级。
20. 禁止在柜台大声谈笑及不必要的聊天。
21. 在客人面前不得用本地方言与同事交谈。
22. 当班时间不得串岗，而下班后无事也不得在酒店范围内滞留。当班期间除用餐时间或安排的休息时间外，应坚守自己的工作岗位。
23. 除工作特别需要，不可让客人等候而自己与同事之间在聊天。即便因为处理其它紧急事情，也应跟客人先说对不起，请客人稍候。
24. 遇到客人关于酒店服务方面的投诉而经理不能亲自来处理时，应仔细听取客人投诉，并告知客人会将其意见向有关经理转达。

注：以上有关规定与员工守则之规定相辅相承，无任何冲突。

1.3.4 纪律处罚补充规定

处罚扣分

- | | |
|----------------------------|------|
| 1. 非因工作需要未获上级指示而乘搭客用或货运电梯。 | 10 分 |
| 2. 发出不必要的声浪、喧哗。 | 5 分 |
| 3. 擅离工作岗位或到其它部门闲荡。 | 10 分 |
| 4. 下班后逗留在酒店范围内。 | 10 分 |
| 5. 在更衣室存放食品、饮品和危险品以及酒店财物。 | 5 分 |
| 6. 工作时间嚼泡泡糖和零食。 | 5 分 |
| 7. 在员工食堂以外进餐。 | 10 分 |
| 8. 使用酒店电话办理私人事务。 | 10 分 |
| 9. 工作时间收听收音机和录音机。 | 5 分 |
| 10. 随地吐痰。 | 5 分 |
| 11. 高声与客人对话，无礼和出言不逊。 | 5 分 |
| 12. 迟到或早退。 | 10 分 |
| 13. 穿着酒店制服在非指定场所吸烟。 | 10 分 |

14. 在大堂等宾客用的沙发上就座休息。	5 分
15. 违反安全守则或部门常规。	10 分
16. 当班时瞌睡。	5 分
17. 未经酒店同意作任何形式之募捐。	10 分
18. 私自携带亲友或其它人到酒店。	5 分
19. 未敲门或未经房客许可而进入客房。	5 分
20. 在酒店内 (1) 酗酒 (2) 赌博 (3) 吵闹 (4) 打架	(1) 10 分 (2) 50 分 (3) 20 分 (4) 辞退
21. 唆使他人或代他人打工卡、考勤。	20 分
22. 穿酒店制服离开酒店。	10 分
23. 在酒店内出卖或兜售私人物品。	辞退
24. 擅自标贴、涂改、搬移酒店财物。	30 分
25. 休息时在酒店闲逛、停留。	30 分
26. 提供假资料或报告。	50 分
27. 未经许可 (1) 擅用万能钥匙 (2) 复制钥匙 (3) 更衣柜 (4) 文件柜 (5) 书桌抽屉 (6) 办公室打开或打开客房。	(1) 开除 (2) 辞退 (3) 20 分 (4) 50 分 (5) 20 分 (6) 30 分 (7) 最后警告
28. 与客人私做交易，行贿受贿，贪图钱财或在酒店内进行不道德的行为。	开除
29. 违反操作规程或不按服务程序操作。	50 分
30. 用非法手段涂改原始记录、帐单或单据、利用已付帐单再向客人多收钱，而中饱私囊。	开除
31. 摆弄、使用或故意破坏客人的财物。	辞退
32. 盗窃或骗取客人财物。	开除
33. 随意翻阅酒店办公文件。	50 分
34. 向客人索取小费和回扣。	100 分
35. 未经批准使用客人洗手间、游泳池等。	20 分
36. 上班时间会客。	10 分
37. 在酒店内进行任何粗言秽语。	5 分
38. 没使用指定的员工通道和洗手间。	20 分
39. 没保持仪容的整洁。	10 分
40. 没穿整齐的制服。	20 分
41. 没保持更衣柜和工作地点的整洁。	5 分

42. 没按时上下班、打卡考勤。	10 分
43. 没保质保量完成工作任务。	10 分
44. 没服从部门主管的合理合法的命令。	20 分
45. 没接受保安人员符合法律的检查。	50 分

第二章 前厅部各级员工工作职责及范围

2.1 前堂部经理之工作职责及范围

职衔：前厅部经理（FRONT OFFICE MANAGER）

此职位之经理是酒店中最举足轻重的部门主管之一，其肩负酒店之最大收入来源业务——客房收入业务之运作管理。同时，他须推广及协调属下各小组之不同类型工作之推展，其包括订房部、总台接待处、行李部、旅游联络部、夜班经理（大堂副理）、电话总机等，且确保酒店之订房部与其他各单位之营业部能准确地保持紧密之联系，务求能准确无误地销售客房。并与房务部、会计部、餐饮部及工程保养部也保持紧密之联系及合作，共同处理酒店业务上之问题。故作为一个前厅部经理除必须具备灵敏的头脑，反应要快，具有强烈之自信心及幽默感外，还需要具备优良的外语知识及外国人士之风俗习惯知识，且须再加上丰富的组织及领导能力，优良的人际关系，准确的数学及会计知识，以最有效率的安排以求达到最高及最有利润性的客房入住率。

其工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时午饭。

其工作职责范围如下：

- （1） 为最高之“前堂指挥官”。指挥所有前堂客务活动。
- （2） 负责计划、组织、指挥、控制及协调所有前堂客房事宜。
- （3） 参加部门主管例会及主持前堂例会。
- （4） 参与其他部门主管之联系及合作，以使到前堂客务工作能顺利完成。
- （5） 制定前堂预算（BUDGET）及预报（FORECAST）。
- （6） 控制前厅部支出。
- （7） 培训前堂各小组之组长。
- （8） 巡视酒店范围。
- （9） 监察员工之操作及执行纪律处分。
- （10） 评核员工之工作态度及表现。
- （11） 查察贵宾房间。
- （12） 处理投诉事宜。
- （13） 参与房间之设计及装修之进行。
- （14） 参与选购前厅部员工之制服的款色及布料。

-
- (15) 探房染病之客人及长住客。
 - (16) 编制所有前厅部员工的接班表。
 - (17) 当值于紧急情况。
 - (18) 向人事部经理建议本部员工之招聘、调配及解雇事宜。
 - (19) 巡察前厅部员工的个人卫生及仪容。
 - (20) 制定完善的员工记录资料档案。
 - (21) 检查新到客人的账目资料是否充足，如有赖帐的可能性，须马上做出适当的处理。
 - (22) 负责提供酒店所需的一切有关房务之营业资料，如入住率预告、入住人数预算等。从而协助管理阶层制定良策提高入住率。
 - (23) 抽查一些空房，确保房间之清洁及整齐，尤其是接待贵宾之房间，务必合乎相当高之水平。
 - (24) 与房务部经理合作，安排房间之维修及大清洁事宜。
 - (25) 定期盘点前厅部财物。
 - (26) 由总经理安排定期作酒店之值班经理。
 - (27) 当值值班经理时，能在酒店之规章下，处理或指示其他部门的正常操作。
 - (28) 了解市内其他酒店的营业策略与状况。
 - (29) 监督行李部及电话总机房等之附属部门的工作事宜。
 - (30) 寻找及钻研最新及最有效果之工作程序。
 - (31) 签署及控制所有前厅部耗用物料之提货。
 - (32) 听取住客意见。
 - (33) 与各部门保持紧密之联系及合作，共同提高酒店之客务管理水平。
 - (34) 对上向副总经理负责及报告。
 - (35) 负责其它由酒店管理当局所安排之任务。

职衔：前厅部副经理 (ASSISTANT FRONT OFFICE MANAGER)

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

- (1) 在前厅部经理休假期间，全权代理其工作职务与责任。
- (2) 直接指挥每天之前厅部活动事宜。
- (3) 安排部门内的一切人事调动。
- (4) 协助培训属下员工。

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

-
- (5) 与副房务部经理和副保养部经理联系合作安排封闭房间，以进行大清洁或维修事宜。
 - (6) 巡视酒店范围。
 - (7) 监察属下员工之工作、操作及仪表。
 - (8) 查察贵宾房及确保酒店之礼物适当地放置于房中。
 - (9) 改进及提高前堂客房之水准及效果。
 - (10) 面试前厅部工作之申请人。
 - (11) 处理属下员工的纪律问题，
 - (12) 协助提高客房营业额。
 - (13) 监察前厅部耗用品之消耗量。
 - (14) 探房染病之住客及长住客。
 - (15) 处理住客及前厅部员工之投诉事宜。
 - (16) 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
 - (17) 协调及监察属下各小组的操作情况。
 - (18) 当各小组组长遇有难题时，协助处理。
 - (19) 当值于紧急情况。
 - (20) 协助主持前厅部会议。
 - (21) 根据房间入住预报，安排各小组员工之假期，更期及特别工作。
 - (22) 根据前厅部政策而监察各前厅部小组之工作程序。
 - (23) 协助定期盘点前厅部财物。
 - (24) 监察客房锁匙之控制及交收程序。
 - (25) 查察各小组报告。
 - (26) 提高部门各小组之款待水准。
 - (27) 替代订房部主任、总台接待主任及电话总机主任之职务及责任在其休假期中。
 - (28) 欢迎及护送贵宾到其客房。
 - (29) 处理超额订房事宜。
 - (30) 核准换房、更改房租、支出及退款等事宜。
 - (31) 记录每天之特殊事情于前堂记事簿上。
 - (32) 处理及报告客人在酒店内遇到的意外事件。
 - (33) 处理及报告客人在酒店内之财物失窃或损毁事宜。
 - (34) 处理及报告酒店财物之毁事宜。

-
- (35) 处理及报告住客否认耗用之房间小型饮食品事宜。
 - (36) 负责开启及关闭客房双重锁事宜。
 - (37) 控制及管理客房后备锁匙。
 - (38) 根据酒店规章,处理紧急情况下之事宜,如火灾、住客死亡或严重染病等。
 - (39) 在总台接待处最繁忙的时候,协助该组员工办理住客入住手续及退房手续。
 - (40) 协助制定前堂预算及预报。
 - (41) 执行前厅部员工之纪律处分。
 - (42) 协助评核员工之工作表现及态度。
 - (43) 协助制定完善的员工记录资料档案。
 - (44) 检查新到客人的帐目资料是否充足,如有坏帐的可能性,须马上做出适当的处理。
 - (45) 协助提供酒店所需的一切有关客房服务之营业资料。如入住率预告、入住人数预算等。
 - (46) 抽查空房,确保房间整洁。
 - (47) 由总经理安排定期作酒店之值班经理。
 - (48) 当值值班经理时,能在酒店之规章之下,处理或指示其他部门的正常操作。
 - (49) 对上向前厅部经理负责及报告。
 - (50) 负责其他由前堂经理所安排之任务。

2.2 夜班经理(大堂副理)之工作职责及范围

职衔: **夜班经理 (NIGHT MANAGER)**

工作时间如下:

每星期工作六天,每天工作八小时半,工作时间从晚上十一时正至明晨七时半,一小时膳食。

工作范围如下:

- (1) 为酒店夜班中之最高级的负责人。
- (2) 记录当天晚上所发生的重要事情。
- (3) 巡视酒店范围。
- (4) 抽查天空房及待修房情况。
- (5) 与保安部当天晚上之最高负责人紧密联系,监察夜班员工之操作及酒店范围内之可疑人物。
- (6) 签核夜班接待员的客房营业统计表。

-
- (7) 处理客人登记及房间编排上遇到的困难。
 - (8) 监察属下员工之工作、操作及仪表。
 - (9) 改进及提高前堂房务之水准及效果。
 - (10) 处理属下员工之纪律问题。
 - (11) 监察前厅部耗用品的消耗量。
 - (12) 处理住客及前厅部员工之投诉事宜。
 - (13) 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
 - (14) 监察直属之各小组的操作情况及工作程序。
 - (15) 提高部门内之各小组的款待水准。
 - (16) 核准换房，更改房租，支出及退款等事宜。
 - (17) 处理及报告客人在酒店内遇到的意外事情。
 - (18) 处理及报告客人用餐或饮酒后不付帐之事宜。
 - (19) 处理及报告客人在酒店内之财物失窃和损毁事宜。
 - (20) 处理及报告酒店财物之损毁事宜。
 - (21) 负责开启及关闭客房双重锁事宜。
 - (22) 根据酒店规章，处理紧急情况下之事宜，如火灾、住客死亡或严重染病等。
 - (23) 协助评核员工之工作表现及态度。
 - (24) 欢迎及护送贵宾到其客房。
 - (25) 确保酒店晚间之清静状况。
 - (26) 严厉监督员工在晚间工作者须遵守不可睡觉守则。
 - (27) 培训属下员工。
 - (28) 确保客房资料架上之资料正确无差错。
 - (29) 察查各类前堂分析报告。
 - (30) 在高入住率时，决定是否接受散客之搬入申请，并决定可否将已订房而还未到达的空房出租与否。
 - (31) 对上向副前厅部经理负责及报告。
 - (32) 负责其他由副前厅部经理所安排之任务。

2.3 总台接待处主任之工作职责及范围

职衔：总台接待处主任（CHIEF RECEPTIONIST）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

- (1) 为前厅部内总台接待处之组长，主理该小组之所有事宜。
- (2) 协助前厅部经理监督和控制总台接待处的工作程序。
- (3) 协助前厅部经理进行客房状态统计控制。
- (4) 对客人保持友善整洁及称职之形象。
- (5) 向客人提供优良及有效率的服务素质。
- (6) 处理住客及该小组成员的投诉事宜。
- (7) 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (8) 督导总台接待员之工作及监察属下员工之操作及仪表。
- (9) 尽量满足客人的特别要求，如加床等。
- (10) 主理总台接待处所需之耗用品之控制。
- (11) 留意晚间报告及总台接待处之记录簿所记载之待办事情。
- (12) 每星期召开及主持总台接待处会议一次。
- (13) 负责所有电话询问及柜台询问事宜之处理。
- (14) 作为总台接待员之替班。
- (15) 编制总台接待员之假期及换班表。
- (16) 向订房部主任提供每天退房情况。
- (17) 主办换房手续。
- (18) 对订房部主任保持经常性联系，提供当时可供售房之情况，以便接受未预订房间之客人。
- (19) 与房务部保持紧密联系，互相合作校对当天客房之实际情况。
- (20) 安排小组内之一切人事调动。
- (21) 培训总台接待员。
- (22) 当值于紧急情况中，如下暴风等特别情况下，总台接待员未能及时上班之时。
- (23) 定期盘点总台接待处之财物。
- (24) 严密监察客房锁匙之控制及交收程序。
- (25) 提高小组内各员工之款待水准，及士气。
- (26) 记录当天在总台接待处发生之特别事情于该组之记录簿上。
- (27) 协助控制及管理客房之后备锁匙。
- (28) 协助执行总台接待员之纪律处分。
- (29) 评核总台接待员之工作表现及态度。

-
- (30) 制定完善的总台接待处之文件档案处理系统。
 - (31) 主理酒店之所有邮务事宜，如：交往信件及售卖邮票等。
 - (32) 协助前厅部经理制定总台接待处预算。
 - (33) 协助留意住客之帐项事宜。
 - (34) 对上向副前厅部经理负责及报告。
 - (35) 负责其它由副前厅部经理所安排之任务。

2.4 行李组主任之工作职责及范围

职衔：行李组主任（BELL SUPERVISOR）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

- (1) 为前厅部内行李组之组长。主理该小组之所有事宜。
- (2) 协助前厅部经理监督和控制行李组的工作程序。
- (3) 协助及指导所有行李搬迁事宜。
- (4) 对客人保持友善，整洁及称职之形象。
- (5) 向客人提供优良及有效率的服务素质。
- (6) 处理住客及该小组成员的投诉事宜。
- (7) 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (8) 督导行李员之工作及监察其操作与仪表。
- (9) 尽量满足住客的特别要求，如代客包装其物品。
- (10) 主理行李组所需之耗用品事宜。
- (11) 每星期召开及主持行李组会议一次。
- (12) 负责所有电话询问及柜台询问事宜之处理。
- (13) 编制行李组内之员工的假期及换班表。
- (14) 安排小组内之一切人事调动。
- (15) 培训行李员操作程序。
- (16) 当值于紧急情况中，如暴雨情况下，行李员未及时上班等情形之时。
- (17) 定期盘点行李组之财物。
- (18) 提高小组内各员工的款待水平及士气。
- (19) 记录当天在行李组内所发生之特殊情况于该组之记事簿上。
- (20) 协助执行行李员之纪律处分。

-
- (21) 评核行李员之工作表现及态度。
 - (22) 制定完善的行李组之文件档案处理系统。
 - (23) 协助前厅部经理制定行李组之预算。
 - (24) 与总台接待处，旅游联络组及前堂收款组保持紧密之联系有关搬迁行李之时间及数量等事宜。
 - (25) 记录行李员提供的服务内容，如住房登记、退房、送便条、邮件及包裹等。
 - (26) 保持行李搬迁能提供迅速及友善之服务。
 - (27) 主理行李保管事宜和签发行李索取标签事宜。
 - (28) 委派行李员提供大堂正门之开门迎宾服务。
 - (29) 确保妥当保养行李服务设备。
 - (30) 定期核对和检查行李保管室。
 - (31) 保持行李储藏室之整洁。
 - (32) 收集住客之退房门匙。
 - (33) 对酒店之设备及服务了如指掌。
 - (34) 对上向副前厅部经理负责及报告。
 - (35) 负责其它由副堂前部经理所安排之任务。

2.5 电话总机操作组主任之工作职责及范围

职衔：电话总机操作组主任（CHIEF TELEPHONE OPERATOR）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食。

工作范围如下：

- (1) 为前厅部内电话总机操作组之组长，主理该小组之所有事宜。
- (2) 协助前厅部经理监督和控制电话总机操作组之工作程序。
- (3) 协助及指导所有的电话操作事宜。
- (4) 向客人提供优良及有效率的服务素质。
- (5) 处理住客之电话投诉及该小组员工的投诉事宜。
- (6) 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (7) 督导电话总机操作员之工作及监察其操作，仪表及对客人之言谈态度。
- (8) 尽量满足住客的特别要求，如长途电话之安排等。
- (9) 主理电话总机操作组所需之耗用品的控制。
- (10) 每星期召开主持电话总机操作组会议一次。

-
- (11) 负责所有电话询问事宜。
 - (12) 编制电话总机操作组内之员工假期及换班表。
 - (13) 安排小组内之一切人事调动。
 - (14) 培训电话总机操作员。
 - (15) 当值于紧急情况下，如暴雨情况下，电话总机操作员未能及时上班时。
 - (16) 定期盘点电话总机操作组之财物。
 - (17) 提高小组内各员工的款待水准及士气。
 - (18) 记录当天在电话总机操作组内所发生之特别事情于该组之记事簿上。
 - (19) 协助执行电话总机操作员之纪律处分。
 - (20) 评核电话总机操作员之工作表现及态度。
 - (21) 制定完善的电话总机操作组之文件档案处理系统。
 - (22) 协助前厅部经理制定电话总机操作组之预算。
 - (23) 主理电话及电话线路之维修申报事宜。
 - (24) 计划、保持、指导汇编部门的工作、活动、业务收益、营业收入和工作费用的统计资料。
 - (25) 保持更新住客资料架之资料，使电话总机操作易于参考。
 - (26) 保持电话房的整洁。
 - (27) 检查未完成的工作是否传达并清洁地签注给接班的电话总机操作员。
 - (28) 系统地提出正确操作设备的程序。
 - (29) 与其它部门工作人员保持良好的人际关系及沟通联系。
 - (30) 确保所有长途电话准确收费。
 - (31) 熟识酒店所有之设备及服务。
 - (32) 熟识市内所有之酒店及重要部门的电话号码。
 - (33) 确保闲杂人等不可随意进入电话房。
 - (34) 熟识及执行紧急情序之步骤，如发生火警之处理程序等。
 - (35) 主理住客唤醒服务业务。(WAKE UP CALL)
 - (36) 对上向前厅部副经理负责及报告。
 - (37) 负责其它由前堂副经理所安排之任务。

2.6 总台接待员之工作职责及范围

职衔：总台接待员 (RECEPTIONIST)

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

- (1) 负责根据规定程序有效率地为客人安排客房入住事宜。
- (2) 记录住客之个人资料及入住资料。
- (3) 对客人保持友善、整洁、有礼及微笑之形象。
- (4) 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (5) 在不能解决住客难题或投诉时，须转交上司处理。
- (6) 通知房务部办公室有关散客搬入时间。
- (7) 在住客迁出时，收取其锁匙。
- (8) 将住客搬入时所填之住房登记表副本尽快到电话总机操作部。
- (9) 当住客刚办完搬入手续后，通知行李部派出行李员帮助住客搬运行李。
- (10) 在派出行李员变动客房前，应填写客房变动单，并通知房务部办公室。
- (11) 在早上，把预留的客房名单通知给房务部。
- (12) 为每位住客准备一份应收款账页。
- (13) 对比客房查询牌和房务部所交来之客房状态报告有否差异。
- (14) 若发现前厅部和房务部所交来之客房态报告有差异时，须马上报告给上司。
- (15) 按照主任之指示，预先登记贵宾预住资料。
- (16) 预留给当天到达的贵宾房，须马上通知房务部与餐饮部作好有关准备。
- (17) 准确地控制客房状况牌。
- (18) 所有住房登记应准备好房号单。
- (19) 经常留意房间实际情况，如有多少该类型之空房等等。
- (20) 接到客房变动和房价变动的告后，立刻注明在客房状况牌上。
- (21) 在总台接待处的记事簿上，记录待办之重要事项。
- (22) 当值于夜班时，填写前厅部报告，如客房营业概况，客房收入表及贵宾名单等。
- (23) 处理寄给客人的邮件、电传、电报和便条等，在交给客人时，须验明其身份及 签收。
- (24) 把所有邮件和便条分类。
- (25) 为登记过的客人接收和留便条，并填写客人通知单。
- (26) 在所有收到的邮件、电报和便条上盖上日期章。
- (27) 记录所有寄来的邮件和电报，在记录部上列明地址、房号、寄信人姓名、日期和收到时间。

-
- (28) 把无人签收的邮件、电报、电传、便条、包裹放入无人收取邮件箱，并记录下来。
 - (29) 当新客到达时，须检查所有存放架中的邮件，有否新客之邮件。
 - (30) 对照住房情况牌，检查所有存放的邮件。
 - (31) 每天记录当天酒店进行的大型活动和所发生之事情。
 - (32) 熟知酒店内各餐厅或活动场所之营业时间和设备。
 - (33) 对照电话总机操作部的分类架与住店情况牌，互相核对住客资料。
 - (34) 确保已离店客人之名条已在房格上取下。
 - (35) 提供酒店和风景重点的资料给予客人。
 - (36) 保管客房锁匙，若住客遗失锁匙须马上报告上司。
 - (37) 尽量满足客人的特别要求，如加床等。
 - (38) 负责所有电话及柜台询问事宜。
 - (39) 每星期须出席总台接待处会议。
 - (40) 对向上总台待主任负责及报告。
 - (41) 负责其它由总台接待主任安排之任务。

2.7 行李员之工作职责及范围

职衔：行李员（BELL BOY）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

- (1) 协助住客搬迁行李。
- (2) 代客交收信件、包裹、便条及电报等。
- (3) 对客人保持友善，整洁及称职之形象。
- (4) 向客人提供优良及有效率的服务素质。
- (5) 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (6) 尽量满足住客的特别要求，如代客包装其物品等。
- (7) 负责所有电话询问及柜台询问事宜。
- (8) 保持行李搬迁能提供迅速及友善之服务。
- (9) 代理行李保管事宜和签发行李索取标签事宜。
- (10) 保养行李服务设备。
- (11) 保持行李储藏室之整洁。

-
- (12) 收集住客之退房门匙。
 - (13) 熟识酒店之设备及服务，并对客积极介绍。
 - (14) 提供大堂正门之开门迎宾服务。
 - (15) 迎接客人，提供帮助，把客人引领到总台接待处。
 - (16) 在正门开门及欢迎客人时，如遇雨天，需拿伞方便客人上、下车。
 - (17) 从总台接待员手中接过钥匙后，再一次核对钥匙牌上的房间号码。
 - (18) 带领客人到指定房间及介绍房间设备及其使用方法。
 - (19) 住客退房时，引领其到收款台办理退房手续。
 - (20) 把行李装上出租车，盘点行李件数及恭请客人确认。
 - (21) 协助保持大堂区域清洁和整齐。
 - (22) 对上向行李组主任报告及负责。
 - (23) 负责其它由行李组主任所安排之任务。

2.8 电话总机操作员之工作职责及范围

职衔：电话总机操作员（TELEPHONE OPERATOR）

工作时间如下：

一小时膳食，每天工作九小时，须轮班工作。

工作范围如下：

- (1) 迅速、准确和礼貌的接听所有之电话来话，并转接到有关分机。
- (2) 向客人提供优良及有效率的服务。
- (3) 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (4) 尽量满足住客的特别要求，如长途电话之安排等。
- (5) 协助更新住客资料档。
- (6) 保持电话房的整洁。
- (7) 与其他部门工作人员保持良好的人际关系及沟通联系。
- (8) 确保所有长途电话的准确收费。
- (9) 熟识市内所有之设备及服务。
- (10) 熟识市内所有之酒店及重要的部门的电话号码。
- (11) 确保闲杂人等不可随意进入电话房。
- (12) 熟识及执行紧急情况处理程序之步骤，如发生火警之处理程序等。
- (13) 处理住客唤醒服务。（WAKE UP CALL）
- (14) 保持和保存进出长途电话和国外电话的资料和记录。

(15) 与值班的前堂收款员配合确保所有电话正确地记入有关客人的帐里。

(16) 熟识酒店内大小部门之负责人的姓名。

(17) 对上向电话总机组主任报告及负责。

(18) 负责其他由电话总机组主任所安排之任务。

第三章 总台（订房）组操作规程

3.1 总台之职责

3.1.1 简介：

总台接待员是酒店和来客接触的前线，能给与客人对酒店良好之第一印象，若客人在疲乏的旅程后，在入住酒店之过程中，得到笑脸迎人，彬彬有礼接待员有效率安排一间舒适的房间，必然使客人逗留酒店期间倍感愉快。

3.1.2 总台的主要工作：

(1) 为客人登记：

协助入住客人填妥入住登记表，说明一切有关资料，然后编排房间给予客人。

(2) 出售房间：

包括对客人介绍酒店之设备，接受预订，争取提高酒店之入住率。

(3) 提供咨询：

解答客人之问题，提供酒店其他设备及服务。

(4) 客人之沟通：

主动接触客人，了解客人对酒店的意见，从而可获得改进建议。

(5) 处理投诉：

总台经常是客人投诉的对象，如能善于处理，可减低客人的不满。

(6) 房务记录：

除了接触客人之服务外，亦要处理及制定一些文件、报告、营业状况和住客记录，以便管理阶层明了营业情况。

3.2 前台操作必备知识

3.2.1 前台人员推销必备常识

简介：前厅部的首要任务即推销客房，兼顾其他设施之推销，这就要求所有

的前台人员都要相当熟悉酒店的商品，并善于观察和分析客的消费心理，区别不同对象，恰到好处的为客人安排房间，这样，既照顾了酒店的利益，又照顾了客人的利益，两全其美，令双方都满意，以下推销房间的必备知识。

- A. 熟悉酒店情况——即是指了解酒店设计特点、装饰、布置、陈列、酒店的各种服务设施、服务项目、娱乐项目，特别是餐厅、客房的种类及其特点和酒店的价格政策等等。
- B. 宣传酒店好处——主要是突出它的环境位置，如我们酒店地理环境幽雅安静，园林式特点突出等等。
- C. 强调酒店的特点——这是指本酒店与其它酒店相比所具有的不同特点及其长处，如本酒店是本地最豪华的酒店，四面景色如画，三面环水，是花园或酒店，到处植物如茵，独具风格，拥有园林式餐厅群落，大小会议室，可供成人及儿童使用的游泳场，还有健康中心、歌舞厅等设备齐全的配套服务设施，更兼有客房及别墅的舒适高雅、设备齐全、豪华等等。
- D. 建立良好的关系——客人到店时，应向客人表示欢迎，并向客人介绍本酒店的情况，若正在听电话或为客人办理事情，对新到的客人也要表示欢迎，让客人知道你已注意到他的到来，不使他感到冷淡。客人有什么疑难，要及时帮人排忧解难，若客人因某种原因改变住店计划，也热情为他介绍别的酒店，有的客人需要酒店资料或者了解情况，要热情接待尽量满足他们的要求，要认识到他们是酒店的客人或未来的客人，要给他们留下良好的印象。

3.2.2 房间的分配

负责分配房间的员工必须了解和掌握酒店的优缺点、位置、房租标准以及当日和每日订房情况，做到心中有数，在分配房间时要根据客人的不同特点、档次及旅行社的要求和酒店房间的具体情况给予妥当的安排，以下为一般规律：

- A. 分房前应认真审核订房单的要求。
- B. 优先分配“V. I. P”客人和其他政府接待的团体，对““V. I. P”客人，要安排豪华或较好及窗外景色优美的房间，安排时注意保密、安全、卫生及服务方面等。
- C. 分房时要考虑到原住客人的离店时间和当天到达客人的抵达时间，尽量把早走客人的房间分给先到的客人。
- D. 根据客人的档次安排房间和楼层的高低，对一般零散客人，由于他们住酒店的目的不是相同，在安排房间时要有所区别，如来做生意的客人，他们对房

租不太敏感，可能安排房租较高的房间；旅游者对房租较敏感，可以安排房租较低的房间；旅行社或客户可以为酒店带来生意，可能安排较好的房间。总之，要区别不同对象，不同需要，给予恰当安排。

- E. 对团体客人，应尽量安排同一层楼及按相同的标准，相同窗外风景的房间并尽量集中。
- F. 对年老、伤残者、带有小孩的客人，一般应安排在离电梯较近的房间。
- G. 对于新婚夫妇，要安排大床房间，使他们感到酒店服务周到、亲切。

3.2.3 房间的控制和保留

- A. 房间的控制——在预定的客人抵店的头一天或前几天提前将房间分配安排好，写好交班记录，使这些房间不能再出售给其他客人，如此可保证订房客人的住房，使房间得以很好控制。
- B. 房间的保留——宾客在酒店开的房间，无论客人住否，只要客人申请保留，就应为客人保留，这种房间称为“保留房间”，不经客人允许不能再售给新的客人或拿作他用。此种房间按已开房处理，但需明确房费支付方式。

3.2.4 客人入住之前

在客人抵店之前，为接待好客人应做好工作准备，如各种表格齐备，用品充足，对当天房间状况一清二楚。对于有预定的团体或散客应预先分配好房间，打印出报表送呈客房部，并把资料，并把资料，房间钥匙及餐卡（有的话）、房卡等一一准备好，等待客人的到来。

3.2.5 客人入住之后

在办理完全入住登记手续后，马上通知客房部客人已入住，然后，将资料集中分类并存档，把有关资料复印分发需要发送的部门，最后将所有资料、凭据全部过给前台收银处并签上接待员的姓名。

3.2.6 房租

房租的计算方法：通常酒店计算客人的房租是由客人到前台办理入住登记至结帐离开时为止。

- A. 一天房租——系指早六点后入住至第二天中午十二点前退房，计收一天房租。
- B. 半天房租——系指早上六点后入住至当天中午十二点，为半天房租；或至第

二天中午十二点后退房，加收半天房租，如超过第二天下午六点发后退房需加收一天房租。

- C. 特别房租——系指客人已预订房间，但由于客人抵达时，酒店因故不能提供同一等级的房间，只好提供级别稍高的房间给客人，但房租不变，这种房租称为特别房租，必需在住宿资料上注明。
- D. 折扣房租——在淡季时，对“V. I. P”、熟客、常客及需要优待客人，在计算房租时给予百分之多少的优惠称为折扣房租。如折扣率较大必须经由总监级以上人员批准。
- E. 免收房租——酒店对重要贵宾、对酒店有贡献、在社会上有影响的人士、同行以及可为酒店带来生意的重要的客户，在入住时给予免费招待，不计收房租，但必须经由总监级以上人员批准，同时要在订房单和帐单上加以注明。

3.2.7 特别事项

- A. 客人已订房但酒店没有同一类型的房间可提供。遇到这种情况，应首先向客人道歉、解释，并同客人商量，询问客人是需要级别高点的房间，房租不变还是级别低点的房间，房租降低，提出让客人自己选择。
- B. 客人已抵达酒店但没有该客人的预订资料或预订资料不符。出现这种情况，应再三核对清楚，确认有问题时，可先安排客人住下，如有可能应叫客人先交押金，再尽快与客人订房的人或机构联系核实，然后再按核实后的价格处理。
- C. 换房：换房可能是客人的愿望，也可能是酒店的要求。住店客人可能因为客房的舒适程度、价格、住店人数变化或其它等原因而要求换房，酒店也有可能由于住店客人的延期离店、客房的维修保养及保留房间的需要或另有用途而向客人提出换房的要求。如果是客人希望换房，一般说来，换房工作可顺利进行，如果是酒店希望客人换房，事情就会变得比较复杂，可能会引起客人的抵触情绪，所以在处理时特别慎重，但不论何种原因的换房，都应按照下列步骤和事项去办理：
 - ① 弄清（或向客人解释）换房的原因。
 - ② 换房前应征求客人的意见，并告诉客人换新房的情况及换房的时间。
 - ③ 为客人换房时，最好有客人在场指导，若客人因事外出并委托酒店代为办理时，须由行李员与客房服务员等两人以上在场，最好有大堂副经理或主管在场。

-
- ④ 搬运行李时如有客人在场，可按客人的指示搬放，若客人不在，搬运时要时应一样不漏的按原样放好。
 - ⑤ 衣柜内若挂有衣服，要注意连衣挂一起拿，不要将衣挂取下。
 - ⑥ 换房完毕要填写转房单分送有关部门，以便为客人服务，如房价有变化还应书面通知前台收银处。
- D. 续住：客人如有特别需要延长住宿时间，只要酒店有房，应予以同意，但须先明确付款方式，然后用局面通知财务部前台收银和客房部，并在有关资料上更改离店时间。
- E. 订房资料必须于前一天送达接待处，以便做好当日开房的计划，确认今日可出租的房间数。
- F. 酒店客满时，对于一个初到异地，一时找不到住处的客人来说，心情紧张难受是可想而知的，接待处员工一定要热情接待，想办法给客人安排或联系其他酒店，使客人有栖身之处，这样做可以赢得更多的客人对本酒店的信赖。
- G. 若发现可疑的人来酒店开房时，可以酒店客满或全部预订为由拒之。
- H. 如有未经预订的客人和无行李或极少行李的客人来酒店开房，应请客人先付房租或交押金以免跑帐。
- I. 接待处对于已知即将到来的客人的姓名及抵达时间，应通知行李员、大堂副理及客房部，待客人一抵达酒店，从客人一下车至进入房间，各岗位工作人员都能准确地称呼客人的姓名，并向他们表示欢迎和问候，这将会给客人留下一个深刻的印象。
- J. 酒店欢迎卡：是为方便客人而设，亦是客人是否住店的凭证，于客人入住时发给（团体除外）。住店期间客人可凭卡（有效期与住店时间一致），领取房间钥匙，在各消费场所签单，待离店时一起结账，从而可以增强客人住店的信心。
- K. 结帐退房：办理客人结帐退房的手续，主要是前台收银处的工作，作为前台接待处，应予以协助，如将来到前台的客人带到收银处结帐。接待处的主要工作要保证住店客人于住店期间所产生的一切有关费用的手续、资料已落实或弄妥，以方便收银处开单收帐，另一个主要工作是追回客房的钥匙，避免丢失。若客人丢失，则需赔偿 100 元人民币，对于超过中午十二点而仍未退房的客人，应马上跟客人联系，以弄清和决定客人的退房时间及是否收取客人的延住房租，对于行李员而没有预付房租和押金的客人要特别留意，以防跑帐。

3.3 各班工作分配

酒店的工作是日夜连续不停的，接待处必须二十四小时有员工当值，每天分三个班，每班八个半小时工作时间（其中包括半小时进餐），根据每天客人量的情况安排人手，不能各班平均使用人力，各班的工作基本分配如下：

3.3.1 早班：

- 1) 与夜班同事做好交接班工作，了解昨晚发生的事情、处理的结果及哪些工作需要早班交待，要求早班帮助解决和特别要说明的事情。
- 2) 了解昨晚的开房情况、今天的走房数、今天的到房数、可开房数及客房状况。
- 3) 了解今天的开房情况，有多少“V. I. P”客人，特别客人、散客和团体客人等等。
- 4) 准备当天退房客人的资料，以便处理客人退房事宜和追回所有离店客人的房间钥匙，早上是客人离店较集中的高峰时期，要做好离店客人的接待工作，如介绍客人到收银处结帐，特别是收回离店客人的房间钥匙，若跟催不紧被客人将房间钥匙带走，将由当班体员工负责赔偿，每把钥匙人民币 100 元。
- 5) 早班主管检查夜班同事各项工作完成的情况，包括各种报表是否准确，以避免卖错房间。
- 6) 负责问讯的员工对邮件报纸要及时分发，客人代寄的邮件要通知行李员送出投寄。
- 7) 做好接待当日预订客人各项准备工作并作好抵店入住客人的接待工作。
- 8) 至中午十二时对仍未退房的散客要及时与客人联系，确认客人的离店时间，如客人续住，应请客人办理续住手续。
- 9) 当班过程中，如有重要通知及有待解决的事情和问题，必须写下交班记录。
- 10) 完成上司交给的其他各项工作和任务。

3.3.2 中班：

- 1) 与早班同事做好交接班工作，了解早班发生事情、处理的结果及哪些工作需要向中班交待，要求中班帮助解决和特别要说明的事情。
- 2) 了解今天的到房数、可开房数及客房状况。
- 3) 了解和知道今天的开房情况，有多少“V. I. P”客人、特别客人、散客和团体客人。
- 4) 熟悉订房资料的内容，尤其是“V. I. P”，特别客人和重点客人的订房情况和

和要求。

- 5) 继续关照好离店客人结账，注意接收客钥匙。
- 6) 充分做好迎接客人到店的准备工作，有条不紊的为客人办理入住手续。
- 7) 积极介绍酒店的各种服务设施和服务项目，具有强烈的销售意识。
- 8) 迅速、准确的将住店客人的资料分类整理好，尽快将资料分发有关部门、并保证将住店客人的资料全部移交给前台收银处。
- 9) 严格检查入住客人的证件，对客人的临时入住登记表要认真查验并保证跟催交齐维护国家的法律制度和酒店的规定，保障住店客人的生命财产安全。
- 10) 做好到店（住店）客人的接待工作，对客人的意见、投诉，要诚恳、耐心、礼貌、迅速、周全的予以解决。
- 11) 正确的填写好第二天的预期客人离店表，分发至各有关部门，以便前台和各部门能提前做好对离店客人的接待准备工作。
- 12) 对因故未到和取消的预订客人，在接到确切消息后，必须书面通知有关部门。
- 13) 做好客人的各种预订工作，将客人的邮件、信件、留言等物品尽快交到客人手中。
- 14) 注意大堂的动向，与大堂副理、大堂保安密切配合，维护大堂的秩序，避免发生意外。
- 15) 当班过程中，如有重要通知及有待解决的事情和问题，必须写下交班记录。
- 16) 完成上司交给的其他各项工作和任务。

3.3.3 夜班：

- 1) 与中班同事做好交接班工作，了解中班发生的事情、处理的结果及哪些工作需要向夜班交待，要求夜班帮助解决和特别要说明的事情。
- 2) 继续做好住店客人的接待工作和办理客人的入住登记手续。
- 3) 认真核查当天各班的所有工作情况，准确的制做各种报表。
- 4) 与财务部夜间核数员工共同审核当日房间的收入情况，对于发现的问题要予以即时更改，此项工作必须在凌晨四时前予以全部完成，以便所有的资料均全部准确无误。
- 5) 正确的制做当日的营业日报表，将当天的营业情况报告管理当局及有关部门。
- 6) 将当日抵店全部客人的临时住宿登记资料全部分类整理好，并仔细检查，保证资料内容准确无差错，以便早班同事上班后将资料传送至公安局出入境管理科。
- 7) （打）印当日各项报表，分送各有关部门和人员。

-
- 8) 整理次日抵店客人的预订资料并开好 GROUP LIST (团体名单)。
 - 9) 认真核对、检查客房的钥匙, 将检查的结果写下交班本。
 - 10) 夜班是在酒店领导休息, 绝大部分员工回家的情况下工作的, 因此要保持有高度的工作责任心, 要保持与值班经理及各部门值班人员的联系, 以便有事发生时能及时通报, 做到及时妥善解决。
 - 11) 注意在大堂有否可疑或行为不端的人物, 维护酒店和客人的安全。
 - 12) 整理前台柜台, 保持整洁美观。
 - 13) 当班过程中发生的重要事情及处理的结果必须写下交班记录。
 - 14) 将当日因故未到或取消的客人预订资料交到早班员工手中, 通过他们将资料退回到订房部门并查清客人是否还会到, 以便做好接待准备。
 - 15) 完成上司交给的其他各项工作和任务。

3.4 与房务部核对客房之现状资料

3.4.1 简介:

前厅部与房务部的资料要相符, 才有确保各房间的资料准确, 资料准确才能保证酒店在利润上没有损失。

3.4.2 程序:

每天的下午三时及晚上十时, 房务部都会预备一份房务现状报告表, 在这报告表上所记录的是所有客房的实际情况。

1、客房现况 (ROOM STATUS) 通常又可分为四种:

- a) 已入住 (OCCUPIED)
- b) 迁出未清洁 (VACANT DIRTY)
- c) 已清洁的空房 (VACANT CLEAN)
- d) 待修理 (OUT OF ORDER)

2、客房的人数

3、客房里有没有其他特别服务, 比如:

- a) 加床
- b) 婴儿床等

当总台接待员接到房务部下午三时的客房现况报告后, 应做:

-
- 1、核对房间资料架上的资料与客房现况报告表有否出入。
 - 2、有差异之处，应调查资料架上的资料是否过时，是否因有疏忽而导致错误。
 - 3、用电话通知房务部有差异之房态及房号，待房务部员工现一次调查清楚实际情况。

当总台接待员接到房务部晚上十时的客房现状报告后，应做：

- 1、核对房间资料架上的资料与房务现状报告表有否出入。
- 2、把资料差异填写在一式三份的房间状态差别报告表上；
 - a) 房号
 - b) 房务部的报告房态
 - c) 接待处的报告房态
- 3、请行李员把差别报告表交与房务部
- 4、房务部根据差异的房号再作一次房间检查
- 5、检查完毕后，房务部便会在房间差异报告表的另一栏填写复查的结果。
- 6、差别报告表，交会重交接待处核查。
- 7、经复查后，如出错的是房务部，接待处的工作便完毕。

与房务部核对客房之现状资料

- 8、经复查后，如资料错误的是接待部，接待员便应：
 - a) 抽出登记卡，调查是否因疏忽导致错误。
 - b) 资料登记的错误。

查出错误后，便应马上更改资料架上的资料，避免日后再犯同样的错误。

- 9、总台接待员再签署房间差别报告表后，正联由总台存案，二联分给房务部，三联分发财务部。

3.5 接受房间预订

3.5.1 简介：

酒店之利润收入全赖于成功地租出房间，令客人可以使用酒店的其他设施，因此，客房之预定服务，是极为重要的一环。散客之预定虽然多是始于市场推销之营业部，但总有些是经过柜台或电话，直接向总台预约的。因此，各柜台之服务员及订房部主任应了解房务未来的预定情况。订房部门通常设有一个黑板，上面写上已经订满的日期。由于订房情况经常改变，前厅部工作人员应每天留意预订之情况。为方便内部沟通，订房情况通常是用颜色表示：红色表示所有房间已经订满，不能

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

再接受当天之预定；绿色表示需要接受所有房类之预定；黄色表示普通房已经订满；蓝色表示一般房间已经订满，只余套间可以再接受预订。

3.5.2 正常预定程序：

当客人用电话或亲自接触前厅部工作人员要求订房时，应礼貌地询问客人需要订房日期，若该日期是开放订房的（绿色），接受订房者须取出订房表进行记录。

- 1、填上接受订房日期。
- 2、在订房之小方格内打勾，表示此表已有订房显示。
- 3、将全部来客之姓名，以清楚的字体书写。
- 4、填写到达日期及离开日期，在此应与客人讲明占住多少个晚上，以免误会。
- 5、填写客人是乘什么交通工具、火车及飞机班次、到达时间。
- 6、填写客人所需房类及数量，如：
 - 1×普通房——表示 1 人进住一间普通房
 - 2××高级房——表示 2 人进住一间高级房
 - 3×××家庭房——表示 4 人进住一间家庭房
- 7、填上房价，并说明是否另附附加费及政府税。
- 8、向客人要求预付订金，通常是一晚之房租（连服务账及政府税）以便落实预定。
- 9、备注是用以填写特别事项的，如有关折扣、餐饮、车辆接送及旅游安排等。
- 10、填写订房者的姓名及其电话号码。
- 11、填写订房者的公司名称及地址。
- 12、询问客人有否需要酒店之订房证明书，若然需要，可将订房表影印 1 份，邮寄或发给客人。
- 13、接受订房人员在经办人栏内签名。
- 14、若有关之预订需要通知其他之同事，应填上该部门在副本分发一栏内，然后照数影印副本分发。
- 15、完成订房之后，应多谢客人并交订房表给予订房部主任处理，并应告知客人要注意的事项如下：

接受房间预订

（1）没有订金的预订，且又没有到达时间资料的，如遇订房紧张时，会在下午六时后自动将订房取消。

（2）没有订金的预订，而火车或飞机班次时间的，如客人在该班次抵达后两小时尚未能前来登记，则酒店有权将预定自动取消。

(3) 所有订金不会退还。

3.5.3 预订之日期已满程序:

1、如遇满额

应表示抱歉并提议其他有空房的日期，也许客人可以通过更改行程来配合。

2、等待名单 (WAITINGLIST)

如客人行程不能改变，应提议为客人作一个等待名单之预定，向客人解释由于所订日之日期现已满额，但可将资料记录下，待其他日期相对之预定取消时，便可将这个预定接上，若客人同意等待名单提议，应如同以上之正常预定程序把资料填上订房表上，但须在等待名单之小方格上打勾，由订房部主任处理，待订房情况有变，需要在那天接收订房时，便由订房部主任以电话通知客人。

3、无法接受客人预定

若因日期不合，不能为客人完成订房，也应提供其他酒店之电话号码，协助客人尝试别的酒店，并礼貌地多谢客人来电(或前来)希望日后有机会再为他服务。

3.5.4 取消预定

1、已经跟酒店作好预订，但需要取消时，酒店的经办人应取出一张新的订房表，在取消一栏的小方格上打勾，以表示有关取消的预定。

2、在此表上列出预定来客的姓名。

3、填上预订来客的到达及离开日期。

4、填上预订的房间数量及房类。

5、将通知者的姓名写在订房者一栏。

6、填上有关通知者的公司名称、电话号码及地址，作为记录。

7、经办人签名后，应向客人道谢，以示日后有机会，希望能为其客人服务。

8、取消订房表应交与订房部主任，便于在订房记录上配合把这预订取消。

3.5.5 更改预订

1、已经作好预订，但接到通知要求更改一些资料，一般如：飞机或火车班次时间，到达或离开日期，客名和房间数量的资料，经办人应取出一张新的订房表，然后在“更改”一栏的小方格上打勾，再在旁边横线上写上是有何何种更改，如：更改 ☐ 飞机班次

2、列出来客之原本之姓名、到达日期、班次资料、再填上更改后的资料。

3、将此有关更改预订之订房表，交与订房部主任，作好应有之更改。

3.5.6 注意事项

- 1、如客人需要更改之日期，已经满额（红色）应向客人表示歉意，作出婉拒。
- 2、如客人需加订房数量，在当天订房情况是满额时，亦不能接受增加。

3.6 处理超额订房问题

3.6.1 简介：

酒店的主要商品便是“客房”，酒店为了提供良好的服务，应制定出有关订房程序，当客人已缴付订金（DEPOSIT），但有时客人到达酒店时，酒店却不能供应住宿，这往往是由于超额订房的原因，通常这种情形会令我们的客人非常恼怒，他也许会毫不留情地谩骂向他解释不能给他房间的酒店的工作人员，有些客人更会把那工作人员的姓名记下，并恫吓要向酒店的管理阶层投诉服务员的态度，由于大多数客人可能是在以为接待员有意为难他，而作为总台的接待员，当然了解不能给客人房间会是因为已经超额订房所引起；所以，处理超额订房是一件极富技巧之工作，必须有经验和坚韧之耐心；因此处理这类问题时，需由总台主任或值班经理处理，而不是一般的总台接待员。

3.6.2 成因：

1、人为的错误：

a) 预测错误～订房部对未来的入住率计算错误。

b) 登记错误～客人的离店时间登记错了，如某客是应该明天才迁出的，接待处却登记了今天的日子，在订房紧张时，这一间客房的错误，也可导致客房不够的情形。

2、坏房影响：

在旅游旺季时，当每一个客房都订满了的时候，出现某些客房的设备出现问题，被迫空置，不能租出，减少了房间供应量。

3、其他原因：

有些原因是在酒店不能控制下发生的：

a) 如某团体应该在今天全部迁出，但因天气恶劣，航空公司取消飞机班次，酒店被迫把团体留在酒店内。

b)如客人遇到意外，身体受伤，不能如期迁出，又会影响酒店的入住情况。

3.6.3 作好准备：

1、应知道转移客人（OVERBOARDING）去住宿别的酒店是最后的选择，因为这是对客人和酒店本身都没有好处的。

2、查看当天来客表，试看客人中有否连住（DOUBLE UP）可能，如：家庭、同游者和互相认识的客人，本是预订多间客房，但当他们登记时，希望争取他们占住同一个房间，以减少占住客房。

处理超额订房问题

3、联络订房的单位，询问客人之到达时间，并解释订房之规定是：如客人未通知店方其到达时间，订房将在下午 6 时自动取消，提醒订房单位须预缴订金以便保留房间。

4、了解附近同级酒店有否空房，如有需要则代为预订所需房数。

5、查看当天来客表，准备一些容易接受转移往别的酒店去的安排。如：客人自付房费或并非经常客房等。

3.6.4 处理程序：

1、当客从到达时，总台接待员应立即通知值班经理或总台主任。

2、值班经理处理问题时，应与客人远离总台，如在总台处理，接待员亦应停止替其他来客办理入住手续（请来客稍坐）免令值班经理尴尬。

3、和客人解释客满情况，技巧地着重强调酒店已替他作出了安排，避免提及不能提供之事情。

4、如是要转移到别的酒店住，则用电话订好附近同级酒店房间，并为客人取得最理想之房价。

5、如客人是在别的酒店暂住，其后要搬回本酒店住的，应记录好进住日期及时间以便安排酒店汽车接送（酒店费用）。

6、转移客人时，应用酒店专车。

7、在记录本记下客人归来的日期时间，当天应小心安排其住房。

8、如客人只住别的酒店一天，可提议他寄存一些大型行李于行李室，以待第二天进住时领取。

9、清楚向客人解释账目上的问题。

10、客人第二天入住时，应安排较好的房间，并赠送一些酒店小礼品和酒店道歉字

条。

3.7 如何编排住客房间

3.7.1 简介：

编排住房间是指当天客人来到时，为客人预先编排好房间，这样可以减低客人迁入时间的混乱，同时可使客人尽快离开柜台到房间休息，编排住客房间是由总台接待员负责，编排房间的种类有：

- 1、当天团体。
- 2、当天散客。
- 3、为预定的未来住宅的团体和散客编排房间。

编排房间时，要根据客人要求的：

- 1、房间类别。
- 2、房间方向。
- 3、房间楼次。
- 4、熟客对某房间的特别爱好。

3.7.2 为当天团体编排房间：

- 1、总台接待员根据团体协议去编排已订定的房间类别。
- 2、尽量编排在同一层楼，同一房间类别以免引起同一团体的其他客人有异议。
- 3、在房架（ROOM RACK）指示上标明，该房间已被编排，不能再作其他用途。

3.7.3 将当天散客房间编排好

- 1、通常投诉都在散客，因此总台接待员在编房时要特别留意。
- 2、尽量按客人所要求的编排。
- 3、如客人表示有两间预定房间的客人是朋友或相熟的，应尽量把他们编排在隔邻。

虽然总台接待员在编排房间时都是尽客人的要求而为，但有时不会有以下情形出现，会影响房间编排。为此酒店便制定了将未来作客的团体或散客编排房间，这种工作通常落在订房人员的身上。

- 1、某类房间出现短缺的情形。
- 2、家庭或套房及其他套房数量有限。
- 3、旅游季节繁忙的时候。

订房人员在预先编排（PREB LOCK）房间时，需了解各类房间的存量。总台接待员为当天来客编订房间时，通常会遇到的难题有：

1、客房不足：

这种情形通常会在旅游旺季，超额订房时所致。

2、某类别客房不足：

当多数客人预定同一类客房时（例如：预定向江的一面）便出现这种情形。

3.7.4 客房不足的补救方法：

1、通常客房不足，可以由以下的方法补救：

- a) 前一晚或当天不到的预定（NO SHOW）
- b) 客人提早迁出日期（UNEXPECTED DEPARTURE）
- c) 谢绝客人的任何延期或延时迁出。
- d) 在必不得已时，由前厅部经理决定是否为客人另找酒店。

2、某类别客房不足时：

- a) 优待客人到高一级的房间类别（UPGRADE）
 - i) 因为酒店只收客人原来的房间价钱；故必须由前厅部经理批准。
 - ii) 被优待的客从之逗留时间只在一天或二天的期限，以免酒店损失太多。
 - iii) 通知客人已经被优待，以免客人误入酒店之房间租值。

3.7.5 自来客（WALK-IN）的房间编排：

1、自来客是指没有预先和酒店订定房间的客人，由于总台接待员不能预先将这类客人编排房间，故需要在柜台前花长一点时间去为客人编排房间。

2、为了使酒店之高级房间有较高之销售量，总台接待员应是有技巧地使客人入住高级房间，但切记不能用欺骗或过分推荐的手段。

3、介绍房间类别及价钱：

a) 没有预订房间之自来客人前来总台，接待员应礼貌地解释不同价格房间之区别，使客人了解并选择自己所需的房间类别。

b) 当客人决定入住那类房间时再向客人复述该房间的价钱及所要附加之税金和服务费，以免有不必要的误会。

技巧的编排房间，能使客人搬入时减去很多与员工不必要的磨擦，客人长途跋涉，身心疲劳，实在不愿在柜台逗太久，只希望能尽快得到编订的房间，放下行李休息，因此，迅速的登记手续，有赖准确的房间编排，从而使客人留下第一优良的好印象。

3.8 散客入住之步骤

3.8.1 简介：

当客人在酒店门前下车，行李员应主动上前迎迓，并接过客人的行李，把客人引领来总台进行入住登记，领取钥匙后，进行房间休息，这一个简单的手续，如能处理得好，定能使客人对酒店的服务，倍具信心。

- 1、总台接待员应暂停原来的工作，向客人展露笑容，礼貌地询问客人姓名如：“先生，早上好，欢迎你光临××酒店，请问先生贵姓尊名，但愿我能帮您点忙。”
- 2、当客人说出自己的名字后，应说：“多谢×先生”，然后在订房架上拿出订房卡，取出一张入住登记卡给客人填写。
- 3、当客人正在填写入住登记卡时，接待员应马上按照订房卡上的资料，编排房间，填写一本住客手册注明客名、房号、迁出日期及房价，另外再写出一式三份的人名资料条子。
- 4、客人填妥入住登记卡后，应查看客人有否遗漏了什么重要事项，如：离去日期、证件号码、国籍、付账方式及签名等。
- 5、查看客人的证件，核对编号有否填错。
- 6、如客人填写迁出时，将会用信用卡付账，应请客人出示信用卡，并压出一张信用卡表，目的是方便客人在迁出时节省时间。
- 7、客人搬入是携带轻便行李，但又不使用信用卡，那么便要礼貌地请客人先付全部租金（包括服务费及税金）。
- 8、一切手续办好后，便在客人面前展开住客手册，向客人解释他的房号，离开日期及房间的租金，然后将手册给予客人，再将房间钥匙及人名资料条子第三联交与客人身后的行李员，再向客人说：“×先生，行李员××会带领你到房间去，祝你在××酒店愉快。”
- 9、接待员应将入住登记卡分开，把订房卡钉在第一联入住登记卡之后面，与其他第一联入住登记卡放在一起，方便查阅。
- 10、把订房资料（CORRESPONDENCE）订在入住登记卡的第三联后面，连同账单，一并交与前堂收款部。第二联登记卡则存在一起，第二天早上一并交与公安局申报。
- 11、第一联人名资料条子是入于房间资料架上，第二联给与总机放于人名资料架上，第三联是给房务部楼层。
- 12、把客人的人名、房号、人数、离开日期，依据第二联的入住登记卡的号码次

序，填写在当天搬入人客簿上。

3.9 入住登记的目的、程序及容易出现的问题和对策

3.9.1 入住登记的目的

对于大多数客人来说，在前台办理入住登记是其本人第一次与酒店员工面对面的接触机会。对酒店前厅部来说，入住登记是对客服务全过程的一个关键阶段，这一阶段的工作效果将直接影响到前厅的销售客房、提供信息、协调对客服务、建立客账与客史档案等各项功能的发挥。办理入住登记手续也是酒店与客人之间建立正式的合法关系的最根本一步，它的主要目的是：

- A、遵守国家法律中有关户口管理的规定。
- B、获得住店客人的个人资料，这些资料对搞好酒店的经营与服务是至关重要的。
- C、满足客人对客房与房价的要求。
- D、为客人入住后，各种表格、文件的形成和制做提供了可靠的依据。
- E、向客人推销酒店的服务与设施。

3.9.2 散客入住登记的程序

- A、识别客人有无预订——抵店的客人可以分成两类：已办订房手续的客人和未办订房手续，而直接抵店的客人。这两类客人办理入住登记的过程不完全相同，接待员要首先识别客人有无预订。接待员应面带微笑，主动问候前来办理入住登记的客人，对他们的光临表示热情欢迎，然后询问客人有无预订，如客人已办理预订，则应复述客人的订房要求，然后请客人填写登记表。
- B、对于未经预订，直接抵店的客人，接待员应首先了解客人的用房要求，热情向客人介绍酒店现有的，可出租的房间种类和价格，确认客人能够接受的房价、折扣、房间种类、付款方式和离店日期，设法使此类客人留宿酒店。
- C、填写欢迎卡，向客人介绍其用途并请客人在上面签字，如是自付的客人应写清楚房价和折扣率并请客人交付押金或绿卡。
- D、检查客人的登记表内容是否与证件一至，是否清晰、正确和齐全，最后填上房间号码并签上接待员的名字。
- E、向客人介绍和推销酒店的服务设施和项目，询问客人是否需叫醒或其它服务。
- F、将钥匙交给行李员，安排引领客人进房并向客人致以祝愿语：“希望您在这住

得愉快。”

G、如客人有电传、电报、传真、邮件、留言等，应在办理入住登记时一并交给客人。

H、对于持订房凭证（VOUCHER）的客人，接待员应注意检查下列八个方面的内容：
客人的姓名（旅行团号）；酒店名称；居住天数；房间类型；用餐安排；抵店日期；离店日期和发放订房凭证单位的印章。接待员应向客人解释订房凭证所列的内容并解答客人的疑问。

I、交客人资料整理好并作好记录。

J、交客人资料全部移交给财务部前台收银处。

3.9.3 团体入住的登记程序

团体客人是酒店的重要客源，接待好团体客人对建立稳定的客源市场，提高酒店的出租率，保持与增加收有重要的意义。在团体客人抵店前，接待处应做好一切准备工作，如是大型团体，酒店可以在指定区域或特别场所为客人办理入住手续。做好团体客人抵店前的准备工作可以避免在客人抵店时，酒店大厅内出现拥挤阻塞的混乱现象。以下是团体入住登记的基本程序：

A、团体客人均有接待计划且一般都预订了房间，在团体客人抵在酒店的前一天，必须作好房间预报，并于客人到达的当天早上就将房间分配好，作好一切准备工作，客人房间数按两个人一间房为原则来安排（不负责自然单间，但要预备陪同床位），除非预订计划明确要求单人间或三人间。

B、团体客人抵达时，接待员向领队、陪同致意，对清团号、核实人数、房数、用餐等有无变化和是否相符，如有变化，则要与领队、陪同弄清情况，取得一致意见后方可给予开房。

C、请领队、陪同分配房间，并呈上致领队、陪同的有关注意事项，在领队分房的同时，与陪同落实该团的住宿计划，如确定叫醒时间、出行李时间、用餐时间、有无特别要求及领队房间号码等，然后请地陪在团体资料上签名，若该团有全陪，要安排全陪入住，分完房拿到分房名单后方可给予房间钥匙，安排客人上房休息。

D、向领队、陪同要回团体客人住宿登记表，如是台湾客人，表内应有台胞证号码，签注号码、签注有效期、客人姓名、性别、出生年月日、永久地址等项目，如是港澳客人，表内应有回乡证号码、回乡证有效期，如是外国客人，表内应有团体入境签证印章，如无团体签证，则要每个客人填写一份外国人临时

住宿登记表，此乃国家的法律规定，必须严格执行，认真检查。

- E、团体客人临时提出加房、加床的要求，要严格按照合同和操作规程处理，首先应明确订房机构是否能够给予确认，如订房机构同意确认，应请陪同、领队书面注明原因、挂帐单并签名，然后将说明书面单交订房部负责追订房机构确认单，底单连同客人资料一起过财务部前台收银处，如订房机构不同意负担客人加房、加床的费用，则加房、加床的费用需向客人按门市价现收，应请客人即时现付加房、加床的费用或交押金，并请领队、客人在书面通知上签名，然后将书面通知的底单连同客人资料一同过给财务部前台收银处，面单由接待处存底备查。
- F、重要“V. I. P”团入住时，可先发房间钥匙给客人，让客人先上房间，留下领队及陪同办理入住手续即可。
- G、完成接待工作后，接待员要将该团全部资料集中在一起，将团体接待单、更改通知单、特殊要求通知单、客人分房名单等资料尽快分送有关部门，将该团全部资料过给财务部前台收银处。
- H、制做团体总帐单，交团体客人资料分类整理好。

3.9.4 填写登记表

在办理入住登记的过程中，花费时间最多的步骤是请客人填写登记表，接待员应在保证质量的前提下，千方百计地为长途旅行的客人减少办理入住登记的时间。

对于已经办理订房手续的散客，酒店在客人订房时已掌握了其部分资料，在客人抵店前，便可把有关资料记录在客人的登记表上，待客人抵店时，找出该客人的登记处表格，请他填上其它内容，然后签名，由接待员核对客人证件后，填写登记表的工作就完成了。

对于已办订房手续的贵宾或常客，由于酒店已掌握了较完善的客人资料，所以客人抵店前的准备工作可以做得更充分、更仔细。接待员可以根据客人订房单和客史档案资料的内容，提前准备好登记表、房卡、钥匙信封等，待常客抵店时，经接待员在柜台核对客人证件并签名后即可进入客房，同时，几乎所有的酒店都有让贵宾享受在客房内输入住手续的特权。

未经预订、直接抵店的客人，由于酒店无法进行客人抵店前的准备工作，因此，要求这部分客人填写空白登记表，在客人填写表格的过程中，接待员应尽量提供帮助，尽可能地缩短客人办理入住登记的时间。

客人的临时住宿登记表共一式三份，第一联可用作申报临时户口之用，第二

联应与客人的帐单和订房资料一同过给财务部前台收银处，第三联可用作客史资料存档。

3.9.5 入住登记时容易出现的问题及对策

A、繁忙时刻，客人等候办理入住手续的时间过久，以致引起抱怨。

事实上，客人抵店办理入住登记的程序并不象写在纸上的程序那样一成不变，在客人抵店的繁忙时刻，会有许多客人急切的等候办理入住登记手续，在办理的过程中，他们会提出很多问题与要求，大厅内有可能出现忙乱的现象，前台服务人员必须保持镇静，不要慌乱。为避免客人等候过久的现象出现，在工作中要努力做到：

- ①客人抵店前，接待员应熟悉订房资料，检查各项准备工作。
- ②根据客情，合理安排人手，客流高峰到来时，保证有足够的接待人员。
- ③繁忙时刻保持镇静，不要打算在同一时间内完成好几件事。
- ④保持正确、整洁的记录，接待工作的有效性要依靠这些记录。

B、客人暂不能进房

在接到客房部关于客房打扫，检查完毕的通知前，接待员不能将客房安排给抵店的客人，因为客人对客房的第一印象是十分重要的，出现这种情况时，接待员可为客人提供寄行李服务或请客人在大堂稍候，同时与客房部联系，请他们加派人手赶快打扫，当客房打扫完毕、检查完毕后，才可让客人上房间。

C、酒店提供的客房类型，价格与客人的要求不符

接待员在接待订房客人时，应复述其订房要求，以获得客人确认，避免客人误解，房卡上填写的房价应与订房资料上一致，并向客人口头报价（仅指自付客人）：如果出现无法向订房客人提供所确认的房间，则应向客人提供一间价格高于原客房的房间，按原先商定的价格出售，并向客人说明情况，请客人谅解。

D、入住登记完成后，未能正确、及时地制作有格，将信息送往其它部门，影响了对客人服务的质量。

入住登记完成后，应正确、及时的制作各种表格，通知有关部门，否则，将会影响到对客人提供通讯、邮件、查询等服务的质量。

E、入住登记时，未能抓住有利时机销售客房及酒店的其它服务与设施。

接待员在办理客人的入住登记手续时，应抓住有利时机，深入了解客人的需求，介绍客房及酒店其它服务和设施的特点，最大限度的推销酒店的产品，提高酒店的开房率及增加营业收入。

3.10 客房钥匙的分发及管理制度

3.10.1 酒店钥匙的种类

酒店的钥匙共应分为：万能钥匙、客房总匙、楼层主匙和客房钥匙及公众钥匙等五种。

- A、万能钥匙（KING KEY）——可打开酒店内所有客房的门锁，并且能够实施客房双重锁和能够打开客房双重锁，此匙由总经理（驻店经理）及值班经理（大堂经理）保管，（财务总监保管一条封存备用），便于总经理检查任何客房及值班经理于紧急情况下使用此万能钥匙。
- B、客房总匙（ROOMS MASTER KEY）——可打开酒店内所有客房的门锁，但不能打开双重锁及实施双重锁，由行政管家（客房经理）保管使用，便于客房部经理人员检查房间的工作。
- C、楼层主匙（FLOOR MASTER KEY）只能打开一层楼所有客房的门锁，由楼层领班保管使用，便于楼层领班检查房间状况和清洁卫生，以及楼层各班服务员整理客房、开床或客人丢失、忘带钥匙时为客人开门之用。
- D、客房钥匙（ROOM KEY）——是住店客人于住宿期间使用的钥匙，由接待处（问讯处）保管。
- E、公众地方钥匙（PUBLIC AREAS KEY）——是各营业场所每日使用的工作钥匙，亦是公众清洁级领班安排非营业时间内清洁营业场所时开门之用。应统一保管於前台收银处之专门匙箱内，通常规定指定人员方可领用，并存可领用人之签名名单於前台收集处，便於签领时登记查核之用。

3.10.2 客房钥匙的分发和管理

- A、客房钥匙的分发须严格控制，接待员（问讯员）可直接把钥匙分发给熟悉的贵宾，长住客和酒店的常客，分给钥匙时，一定期要小心慎重，决不可漫不经心地交客人的钥匙弄错，引起客人的反感，同时，正确的分发客房的钥匙，可以防止和避免发生意外，如客人拿错了钥匙入错了房间，被该房间的客人投诉丢失物品时便很难处理。
- B、住客到来拿取钥匙时要热情迎接，向客人问候，若能主动、准确的将客人的钥匙拿给客人，客人会感到你的业务熟练，记忆力好，感到你对他们的尊重。
- C、对于你不认识，不熟悉的客人来拿钥匙时，应该有礼貌的询问客人的姓名，

然后与住客名单仔细核对，确认准确无误后，方可给予客人钥匙，如遇疑问，还应请客人出示房卡，以供核对，这样做的目的是为了反钥匙发给真正的客人。

- D、非住店客人若要取用客房钥匙一定要有住客的书面授权或书面证明方可，非住店客人如有特殊情况必须进入客房时，一定要有大堂副理及保安人员在场陪伴。
- E、注意与前台收银、大堂副理、团体领队及陪同保持联系，提醒离店客人归还钥匙。
- F、钥匙从客人手中收回时，应以上放入钥匙格内，以免到处放容易丢失，将钥匙放入钥匙格时一定要看清楚房号，不要放错，避免引起工作不便。
- G、前台柜台严禁外人及无关人员出入及动用客房钥匙。
- H、定期擦拭钥匙，保持清洁卫生。
- I、如发现钥匙遗失，当班职员必须在房间控制表上的相应位置注明“钥匙遗失”（NO KEY）的标记，同时还应填写钥匙遗失的报告，报告的内容除证实该客房钥匙遗失外，还应填写遗失的原因，以便前厅部管理人员可以从遗失的客房钥匙数量及遗失的原因中，发现改善管理的必要性，从而决定应该采取何种安全措施。

3.11 转房程序

3.11.1 简介：

客人入住客房之后，在各种不同原因之下，也许会出现要求换房的情况，作为酒店服务员，应在合理的情形下尽量满足客人之合理要求。

3.11.2 一般客人换房的理由

- 1) 客房噪音太大
- 2) 客房方向不满意
- 3) 客房层数高低有议
- 4) 远离朋友的房间，接触不方便
- 5) 要求不同的床类（双人床、单人床）
- 6) 要求不同价目之房间

3.11.3 换房前应留意之事项:

- 1) 因客房价格有别, 应有技巧地向客人说明。
- 2) 将入住的房间是否已由房务部清洁好, 如暂时还未清洁但又没有别的选择, 应与房务部联系, 优先整理, 并问清所需时间, 然后向客人说明。
- 3) 未经清洁的房间, 绝不可让客人更换, 以免影响客人对房间之印象。
- 4) 礼貌地请客人预先收拾行李, 以便行李员搬运。

3.11.4 程序:

- 1) 总台接获通知后, 应在房间资料本上查看, 选择合适的房间, 询问客人会在什么时间把行李准备好, 行李员应在什么时间协助搬迁, 请客人在客房等候。
- 2) 总台应填妥一份客房/房租变更表, 此表为一式三联, 并在打时机下印上时间。
- 3) 总台把客房/房租变更表及时交与行李员, 不有即将要迁住之房间钥匙一并交与行李员, 按时前往客房替客人换房。
- 4) 行李员替客人更换妥后, 应把变更表上在行李部一栏内签署, 再把第三联给予房务员, 余下两联交返总台。
- 5) 总台收回变更表后, 把第一联交与前堂收款员, 以便更改帐目及住宿登记表或团体房号表上有关资料。
- 6) 总台应把第二联备存, 然后更改房间资料架及其他有关之记录, 通知总机更改客名资料架上的房号, 如有影响订房部资料(如整房安排)也应通知订房部。

3.11.5 客人不在房间之转房程序:

有些时候客人要求转房, 但地要马上外出, 或因共他原因不能留在房中等待, 为了要满足住客的要求及不影响酒店之房间调配, 我们有必要为客人不在时替他更改房间。

- 1) 总台应了解客人之房间要求。
- 2) 向客人解释不可马上更换之原因(大多是因为房间没有即时清洁或客人还未迁出)。
- 3) 如客人需要外出而希望酒店能自动替他换房时, 应通知客人预选把行李收拾好。

-
- 4) 勿避免告诉客人行将迁调之房号，这样可以挑选最早清洁的房间，为他安排。
 - 5) 通知客人返回酒店后，可向总台询问及拿取新的钥匙。
 - 6) 以后决台便可待房间清洁完毕后，填写客房/房租变更表的一切正常换房程序，但行李员必须由保安员陪同前去世处理。在行李员从旧房取出行李后，保安员应检查客人有否遗留漏任何物品，然后陪同行李员把行李放在新的房间内之行李架上，最后关门离去。

3.12 职员住房要求

3.12.1 职员住宿酒店的各种原因：

- 1、酒店餐饮部订餐繁忙，员工需要在深夜下班后，明天早上又要马上继续上班。
- 2、遇到飓风（大风暴）夜班职员留夜，以防早班员工未能准时接替。
- 3、各部门经理因为公事上的需要。
- 4、各部门因为某种原因，如清算盘点及职员短缺等，有些员工需要连续接班。

3.12.2 程序：

- 1、各部门经理需要填写一式两份的职员住宿要求书，详列职员的名称及住宿原因。
- 2、值班经理或前厅部经理根据当天订房情形，许可住宿要求。
- 3、当住宿要求被批准后，值班经理或前厅部经理须在要求书上签署。
- 4、总台员工安排职员房间。
- 5、总台员工在人名资料架上写明职员住房。
- 6、通知房务部。
- 7、通知保安部，以防职员在房间内喧哗或赌博。

3.13 前厅夜班客房报告

夜班接待员在填写好职员住房报告后，正本职员住宿要求书可附于分发给总经理之报告表上，副本则附于前厅部经理之夜间报告上。

前堂夜班客房报告

3.13.1 简介:

前堂陪除了直接与客人接触的服务外，也有很多夜间报告，主要是夜班总台接待夜班核数员之协助下需完成之任务，以便管理阶层得以明了业务上的进度及住客之情况，各项住房报告均在所有住客已经安顿后（在零晨时分）将帐目及其他资料作一总结。

3.13.2 前厅部之夜间报告表有以下数种:

- 1、客房透视表 (ROOM REVENUE CHART)
- 2、客房营业统计表 (NIGHT CLERK SUMMARY)
- 3、免租住客表 (DAILY COMPLIMENTARY LIST)
- 4、坏房表 (OUT OF ORDER LIST)
- 5、预订不到/取消表 (DAILY NO SHOW/CANCELLATION LIST)
- 6、预期迁出表 (EXPECTED DEPARTURE LIST)

3.13.3 各类表格说明:

(甲) 客房透视表

- 1、此表须复写一份，需把每一个房间之总人数，房租收入等填写清楚，然后将每一层楼之房租收入列一总数，交与夜班核数员，夜班核数员从收款机记录上，核对总数是否正确，如有差异，便马上找出原因。

(乙) 客房营业统计表

1. 此表为当天的住房登记情况及第二天占住率之预测，是前厅部重要报告之一，此报告应一式玖份，分别派发给总经理、副总经理、前厅部经理、房务部经理、人事部经理、餐饮部经理、总工程师、财务总监及一份存案。
2. 客房营业统计表上之住房情况，是夜班接待员从房间资料架上取得的资料，分别把种类房间之现状填妥，而团体、持卷零散、免租及优待之房间百分之和，便是当晚客房的占住率。
3. 当天房租营业栏之现数，日租收入是经夜班核数员结算后给与夜班接待员之资料，两天数项相加之各，便是当天之房租收入，预算和去年今日栏是为便於管理阶层对当天入作一明显比较而设。
4. 双人房率的目的是要了解房间住客之双人房占住率，计算方法如下:

$$\frac{\text{住客人数}-\text{售出房数}}{\text{售出房数}} \times 100$$

5. 迁入总数栏是当天所迁入酒店之房数总和，一般是从迁入登记簿上点数填上。
6. 迁出总数栏是当天所迁离酒店之房数之和，计算方法如下：
 当天迁入+ 昨天占住率数-今天占住房数
7. 订房取消量是当天本有之预订，但期间因各种原因，已知会酒店将预定取消之房数总和。
8. 当天招收是因为当天之预定尚未定满，因而当天临时招入进住之房数，此乃日间总台接待员之记录，由夜班接待员作出统计报告。

（丙）免租住客表

从房间资料本上取得所有当天免租住客之房号，再从前堂收款处取得客人已登记记录，作出此一式玖份之免租住客表，连同客房营业统计表一并派发各有关部门。

（丁）坏房表

从房间资料本上取得当天因为各种原因，未能推出租售之故障房间，目的能令管理阶层注视这些房间之进度，以便能及早投入供应，增取收入。

此表一式七份，分发给总经理、副总经理、前厅部经理、客房部经理、总工程师、财务总监及存案。

（戊）预定不到/取消表（DAILY NO SHOW/DAILY CANCELLATION LIST）

此表是报告一切当天原定迁入之预订，但由于各种原因而把预订取消和是完全没有取消，但又不来的预订，夜班接待员及后作出此报告，以便管理阶层能了解预定取消情况及作为日后记录。

预订不到表的是一式七份，分发给总经理、副总经理、前厅部经理、房务部经理、餐饮部经理、财务总监及存案。

（己）预期迁出表（EXPECTED DEPARTURE LIST）

此表是把所有明天预料迁出之房间列出，以便其他部门作出应有之准备。

夜班接待员从房间资料架上记录下明天即将迁出之房间号码，用英文打字机打出，散客之客房之下已有横线表示，没有横线的便是团体客房，此报告应一式五份，分发给副总经理、保安部经理、行李部主任、房务部经理及存案。

第四章 前台问讯处操作规程

4.1 问讯处员工应掌握的信息范围

酒店及酒店所在的城市对大多数住客人来讲是个陌生的地方，问讯处员工要耐心、热情地解答客人的任何疑问，要做到百问不厌，态度和蔼可掬。为了能正确、迅速的向客人提供问讯服务，问讯处员工必须熟悉下列信息。

- A、了解主要客源国的风土人情、生活习惯、爱好、忌讳等。
- B、熟悉酒店的所有服务设施、服务项目及收费标准。
- C、了解酒店的组织体系，各部门的职责范围及有关负责人的姓名。
- D、熟悉酒店的有关政策。
- E、熟悉国际、国内主要航班所属的航空公司的名称及抵离时间。
- F、熟悉特快列车及有关快车的车次及抵离时间。
- G、了解酒店与周围主要城市的距离及抵达方法。
- H、了解酒店所在城市的电影院、音乐厅、戏院、大型展览馆等，主要活动场所的地址，正在上演的节目、剧情简介、入场费等信息。
- I、了解与酒店挂钩的医院名称、电话号码及地址。
- J、熟悉本市主要银行的名称、地址、电话号码、营业时间。
- K、熟悉本市的市内交通情况。
- L、熟悉本市各参观游览点的名称、概况、特色以及与酒店之间的距离。
- M、熟悉本市各体育场所的地址、开放时间、收费方法、与酒店间的距离。
- N、熟悉本省乃至全国各主要风景名胜的名称。特色及抵达方法。
- O、掌握世界各主要城市的时差计算方法。
- P、了解本市政府机关、公安保卫部门、外事旅游领导部门的地址、负责人姓名、电话号码。
- Q、熟悉本市各使、领馆的地址及电话号码。
- R、了解本市各著名餐馆的经营特色、地址、营业时间。
- S、熟悉本市各宗教场所的名称、地址、开放时间。
- T、熟悉本市各商场、购物中心的经营特色、地址。
- U、了解当天的天气预报。

问讯处员工需要掌握的信息范围很广。客人所提的问题，有些很容易回答，有些则不易回答，对于不能立即解答的问题，问讯处员工应该通过查询资料或请教他

人的方法给客人以答复，尤其要切记，在任何时候，都绝不能对客人说：“我不知道”。为更好的解答客人的疑问，问讯处还应备有下列资料：

- A、飞机、火车等交通工具的时刻表、价目表及里程表。
- B、世界地图、全国地图、本省及本市的地图。
- C、旅游部门出版的介绍本国各风景名胜点的宣传册。
- D、本酒店及本酒店所属集团的宣传册。
- E、电话号码簿。
- F、邮资价目表。
- G、酒店当日活动安排表。
- H、当地电影院、剧院的节目安排表。
- I、 当日报纸。

4.2 如何为客人留口信便条

4.2.1 酒店里常见的口信，大概可分为四类：

- 1、外来电话找不到客人，要求总机或柜台服务员代留字条。
- 2、访客到来，找不到要见的住客，亲留口信便条给柜台，要求转交房客。
- 3、客从外出前，留下便条给可能会来找他的朋友，以便在外互相取得联络。
- 4、酒店本身发出的通知。

4.2.2 留言程序：

- 1、为客人留言，应记录房客的姓名及房号，核对清楚是否正确。
- 2、用清晰的字本把口信内容记录下来。
- 3、把留口信者的姓名及电话号码记录下来。
- 4、写上留口信的时间及日期。
- 5、写接办人的签名。

4.2.3 口信处理：

- 1、口信便条应一式三联，一联是放在钥匙架上，待客人回来时马上知道消息。
第二联应由行李员从门底派发，要是客人没有接触总台亦能接到口信。第三联是存案记录，交会保持一星期时间，以备必要时能够查阅。
- 2、每晚十时，将所有于钥匙架上客人并没有到取的第一联口信便条放入信封，

写上房号，记录在记录本上，然后由行李员派发，于房门下推送入客房内。

4.3 电讯及邮件的接收

4.3.1 简介：

邮件的种类，大约可分为电讯、电报、信件、挂号信、包裹。

a) 电讯：

由订房部主任或其他前厅部人员从电讯机取下，交与总台发送。

b) 信件：

每天由邮务员直接交与总台。

c) 电报、挂号信及包裹：

电报及挂号信是由邮务员送达总台，一般都要总台接待员在收据上签收，由于包裹之体积较大，是由行李部签收及暂存，再与总台联系，送发收件人，因此，在接收电报、挂号信及包裹时，应先察阅有否此人在酒店进住或订房。

4.3.2 处理邮件的基本规则：

- 1、不可拆阅或扔掉任何信件及包裹。
- 2、熟悉各部门主管的名字，不至与客人之信件混淆。
- 3、如收信时正发觉信件已破坏，应以铅笔在信面注明，以使其他同事知悉。

4.3.3 程序：

- 1、总台在接收任何信件电讯时，都应在打时机下记录接收的日期及时间。
- 2、将邮件分为两类：一类是属酒店其他部门，另一类是酒店之住客。
- 3、将属同一部门的信件，用橡皮胶扎在一起，送交行李部，派发至部门的信箱（如属急件，应马上递交部门办公室）。
- 4、从总台的人名资料架上，查获住客之房号，并以铅笔在信面写上房号。
- 5、如属电报、挂号信，应在记录本上填写，以便客人签收。
- 6、用电话通知客人，请他前来总台取信，然后将信放在钥匙架内，如客人要求送到房间，可由行李员送上。
- 7、如不能接触客人，应填写信件通知书，此表一式两份，正本由行李员从门底送入客房，副本夹在信上，处于钥匙架上，待客人领取。
- 8、所在钥匙架上之普通信、口信便条及电讯，若在晚上十时客人仍未前来领

取，总台便应到与行李部，由行李部填写送信记录，然后从客房门底送入。
电讯及邮件的接收

4.3.4 收件人尚未搬入：

若从订房资料架上，得知客人交在当天进住，如是团体客人，应将信件夹在团体订房记录文件上，交与总台员交信件放进所编排定的钥匙信封内，待团体搬入时，即时交与客人；如是散客，应将信件放好，并在订房记录卡上写上（有信件）或（有电讯）等字句，写上客人预定搬入之日期，并放在暂存邮件盒内。

4.3.5 客人已迁出：

- 1、若得悉客人是当天迁出，应马上询问行李部，查看客人有否仍有行李暂放或仍未离开酒店，昼将信件交送客人。
- 2、若客人已经离去，可查看客人有否在离开前留下转邮地址，以便可以将信件转寄给客人。
- 3、如信件在暂存邮件盒内放置十四天后仍不有转交客人，则应寄回给原寄者。

4.3.6 处理寄回原寄者或转邮地址的信件程序：

- 1、信件不用再贴任何邮票。
- 2、在信件收信人的地址上用原子笔划一斜线。
- 3、用酒店专用章，在信的空位上盖章。
- 4、如果信件是寄回给原寄者，可在图章的空位上，写（寄回原寄者）和（PLEASE RETURN TO SENDER），中英并照。
- 5、如果信件是寄去转邮地址（FORWARDING ADDRESS），可用同样的图章在信的空白处盖章，然后把地址填写清楚。

第五章 大堂副理（夜班经理）动作程序

5.1 夜班经理之职责

夜班经理是酒店在夜时间里的是高负责人，代表酒店的管理阶层及确保一切夜间的业务得以正常动作，因而必须具备一定的管理才能和对酒店一切操作有相当熟悉的了解。

1、 处理客务难题

运用自己的才智和技巧，在合乎酒店的规章和政策下，处理客人之投诉、财务、失窃及其他意外事件，并作出报告反映。

2、 监察工作

为管理阶层监察一切酒店内之夜间活动，保障酒店的财务、人力和物力不致浪费。

3、 夜间营业报告

签许总台及夜间核数员之夜间报告，确保计算及预测正确。

5.2 大堂副理记录本

大堂副理记录本是由前厅部之大厅经理及夜班经理在值班时作出报告的记录本，通常是把酒店内所发生的重要事情记录下来以供参考，改善及处理。记录本是在每天早上八时半前（星期天除外）呈报前厅部经理，由前厅部经理转交总经理审阅。

5.2.1 记录本上事项记录程序

1、 日期

每一天都在新的一页开始，写上日期。

2、 时间

写下事情发生的时间。

3、 事件情况

将事情发生的经过，客观地报告出来。

4、 处理

将事情发生后，如何处理的方法记录下来。

5、善后处理

记下事情的最后处理和结果。

5.2.2 一般需要记录的事情包括：

- 1、客人的投诉。
- 2、任何失窃事件。
- 3、打架。
- 4、意外事故。
- 5、员工犯规情形。
- 6、重要人物入住。
- 7、其他认为应对管理阶层反映的事情。

5.3 处理客人的投诉

5.3.1 简介：

酒店的管理人员都不断希望供给客人最好的服务，但往往有因为工作人员的疏忽或因为客人的疲累心情及生活习惯不同而引起客人的不满及投诉。管理人员应该采取一种欢迎客人投诉的态度，慎重处理。旁观者清，往往客人所见所闻，管理人员未必须观察得到，客人的宝贵意见能使酒店的设备及服务得以改善和提高，使酒店的服务水平得以改观。

5.3.2 处理投诉之程序

（一）接见投诉客人

- a) 如情况许可，在事前应先将事件发生之过程了解清楚。
- b) 态度要诚恳。
- c) 礼貌地请问客人姓名，并介绍自己的姓名及职位。
- d) 引领客人到舒适的办公室，请客人坐下，并在可能情况下请客人喝他喜欢的饮料，务使客人心平气和，再作进一步处理。

（二）倾听客人的投诉

- a) 全神贯注的聆听客人所投诉的事情，如有必要将事情笔记。
- b) 不要打断客人的说话，客人遇到不快的事，极需要一个倾诉的对象，以发泄不满。

(三) 表示歉意及同情心，并感谢客人指出问题

- a) 无论客人投诉的是什么事，都要诚心的表示歉意，客人总喜欢觉得自己是对的。
- b) 说话要礼貌、婉转，并对客人的投诉表示绝对的关注。
- c) 感谢客人帮我们指出了问题，并表示会尽快去处理。

(四) 查出真相

- a) 寻找投诉者之资料，查询有关的员工，客观地分析客人之投诉。
- b) 找出被投诉之有关工作人员或设备。
- c) 面议有关被投诉之员工。

(五) 记录及作善后工作

- a) 在记录簿上记录下时间、客人姓名、房号和所投诉的事项及善后的处理方法。
- b) 和有关部门商讨改善的方法。
- c) 由前厅部经理代有关部门发道歉信，通知客人他所投诉的事，已正在进行处理或已经改善，并多谢客人的宝贵意见。

(六) 履行酒店之规章

在处理投诉时，我们也许被迫要向客人说个“不”字，此乃一件并不容易之事，作为处理投诉者，如遇无理要求，应正视对方，明确清楚地向客人婉拒。

5.4 客人账单上的问题

5.4.1 简介：

〈一〉 账单上的差异

当客人结账时，发觉账单上的总结数目与所预算不同而发生投诉时，管理人员应出面慎重处理。平时应具备以下的常识，务使投诉可以迎刃而解。

〈二〉 对投诉客人的应有态度（意识）

- 1. 永远保持酒店的良好形象，不应显得不耐烦。
- 2. 立即为客人调查挂账的存底。
- 3. 仔细倾听客人的投诉。
- 4. 仔细分析客人的意见是否合理。
- 5. 表示歉意，因为使客人感到不便及令客人产生误会，客人必会心生快。
- 6. 无论是酒店或客人的错误，处理事情完毕后，应多谢客人的光临，及多谢客人提了的宝贵意见。

5.4.2 各种不同的账单差异及其处理方法：

1、住房价目的差异：

a) 收款单上的房间价目与登记卡上的价目不符：

应以订房时报给客人的房间价目为准。

b) 登记卡与住客手册上的房间价目不符：

如果住客手册上的房间价目比登记卡上的为少，为了保持与客人的友好关系，应以住客手册上的价目收款。

2、长途电话账目的差异：

a) 住客打电话时，受到电流干扰，不愿付钱：

应向客人解释，电话费是邮电部门及电话公司所收取的费用，酒店不得不收，只可以给服务费。

如果该项长途电话只用了少于三分钟的时间，而客人却极力拒绝付费，则为了保持和客人的友好关系，亦可做出让步，由前厅部之经理签署取消。

b) 电话接线生登记或计算错误。

应立即向客人道歉，并纠正错误

c) 客人赖账

记住我们态度永远保持友好，但坚持客人付账。坚持客人付账的过程，比较困难，须特别留意沉住气，冷静、友好地给客人解释，不急不躁，但肯定而支持，绝不可出言不逊，甚至嘲讽讥笑赖账的客人。

3、餐饮的差异：

a) 客人忘记有该项账目。

b) 客人认为该项餐饮账目太大。

c) 服务员的登记出现错误、差漏。

应立即调查餐饮单的存案，让客人复核。如果客人认为餐饮单上的其中一二项是错误时，按当时情形，可以取消收费。

4、迷你酒吧的差异：

a) 客人投诉并没有使用迷人酒吧的饮料或食物。

b) 服务员忘记补充其中一两项食品或酒水，事后又报酒水消费单至前台：

应作如下处理：

① 调查迷你酒吧登记记录。

② 调查房务部客人迁入的时间记录，因为有可能是刚迁出的客人使用了酒水。

③ 为了保持与客人的友好关系，按客人的解释理由，可以取消收费。

5.4.3 如何避免账单上的差异：

首要是细心操作，保持记录正确无误，减低人为的错误，即使忙碌之下，亦应保持镇定，从容应对，忙而不乱。

1. 小心计算数目，避免加减错误。
2. 登记准确及时，避免把账目记在不应记的客人账单内。
3. 夜班总台员第晚均应小心核对客人账项，及早发觉错误之处，便於及时处理。

5.5 住客不能结账

当客人办理迁出手续时，如因为自己所持之信用卡出现问题，又没有足够的现金付账时，前堂收款员一定通知前厅部之经理处理。

- 1、 礼貌地要求客人可否用其他方法付账。
- 2、 如客人无法以其他方式付账，应向他询问有否同游者、本地之朋友或公司，也许可以寻求协助他支付酒店费用的途径。
- 3、 如没有充分时间等待客人之银行电汇，应记下客人下列各项资料：
 - a) 姓名。
 - b) 详细地址或公司地址。
 - c) 电话号码或电传号码。
 - d) 护照号码。
- 4、 请客人签署账单，给与正常之副本。
- 5、 向客人说明账单将人寄往他所提供之地址，并希望客人尽快寄发支票付款。

5.6 处理客人发生意外事件的程序

5.6.1 简介：

客人住进酒店后，由于各种原因，意外事件可能会时有发生，若酒店工作人员处理恰当，则不但可以为客人提供一些额外的服务，亦可令身处异地而又需要别人关怀的旅客，可以得到酒店的特别照顾，倍感受重视及欢迎，易生“宾至如归”之感。

5.6.2 住客常遇之意外：

1. 在浴室滑倒，或在公众地方绊倒。
2. 玻璃刺伤。
3. 急病或晕倒。

5.6.3 处理程序：

1. 员工若发现客人有任何之意外发生，应马上通知保安部值班室或当值大堂副理。
2. 值班室应传呼当值保安部主管及前厅部之大堂副理前往现场察看。
3. 如客人之意外事态严重，在场经理应当立刻通知救护车送医院救治。
4. 门前保安员应疏寻交通，以便救护车停车方便，并指引救护人员至现场。
5. 如客人是在酒店之范围下受伤，若经酒店的医生或护士处理好后，保安部主管应协助伤者填报一份意外受伤报告表，以便酒店进一步调查和记录。

5.7 客人损坏酒店财物之处理程序

5.7.1 简介：

当客人办理入住登记手续后，客人和酒店之间就达成了一条无形的协议，那就是酒店提供最佳的服务，尽可能地满足客人的要求，照顾好客人的起居饮食，酒店的一切设施，从大堂内的桌椅布置，餐厅设备的摆布至客房的家具、床铺、毛巾都是为客人的舒适而着想。而在客人的一方面，在作为酒店供给的各项设备及用品之同时，也应对这些设备和用品负起善于利用爱护的义务与责任。当然，酒店的每个员工也应负起保了酒店财物的安全的责任。

当客人故意或不小心地损坏酒店内的设备时，酒店是有权向客人索取赔偿的。

5.7.2 客人破坏酒店财物的几种原因：

1. 孩童的无知或顽皮。
2. 宾客的恶作剧。
3. 宾客的疏忽、粗心大意。
4. 外来无赖的肆无忌惮和恶作剧。

5.7.3 处理方法：

-
1. 如发现有孩童在破坏酒店的财物时：
 - a) 员工应马上上前善言劝阻。
 - b) 或通知保安员劝阻。
 - c) 如孩童的父母不在场，应马上寻找孩童的父母，告知详情，并希望孩童的父母阻止。善意劝告日后不要有同样事情发生。
 - d) 员工应注意不能吓坏小孩，也不能过于责备小孩的父母。
 2. 房务员每天进入客房搞卫生时，要注意房间内的一切，包括家具、墙纸、桌椅及地毯等有无被损坏的迹象，床上用品如：毛巾、床单、被褥、枕头袋及床罩有无被香烟烧坏。
 3. 如发现烧坏马上通知房务部经理处理。
 4. 房务部经理会通知前厅部经理或值班经理再上保安部经理陪同到该房间用即睇即有的照相相机把损坏的东西拍下来。
 5. 该房房门将会被双重锁锁起来，或将房间封闭起来。
 6. 总台接待员在记事本上记下客人的资料，在房间资料架上亦应标明显示该房间已被双重封房。
 7. 待该客人回来时，告知客人前厅部经理有事商谈。
 8. 由前厅部经理决定客人损坏酒店财物应付的赔偿。
 9. 员工若发现有不速之客留连酒店大堂或其他建筑物，应通知保安员作出监视，以防有不轨行为发生而不察。
 10. 如现外来客人破坏酒店的建设，应马上通知前厅部经理及保安部经理。
 11. 前厅部经理或保安部经理便会查询该外来人的姓名、住址，必要时，可警告该人不得再擅自进入酒店。
 12. 若事态严重的话，便应扭送该人到公安局处理。

5.8 处理醉客问题

5.8.1 简介：

客人醉酒的情形要小心处理，粗心与错误的判断会令客人感到被轻视的感觉，一般客人醉酒都会在酒吧或餐厅发生较多，当餐厅部主管不能应付时，都会通知前厅部之大堂副事及保安部之经理协助处理。

5.8.2 客人在酒吧、餐厅里喝醉酒：

-
1. 餐厅服务员若发觉顾客已喝得太多，有醉意时，马上通知上司，由上司决定应否上前劝喻客人饮用其他非酒精类饮品。
 2. 如上司不在时，通知前厅部之经理。
 3. 如确定客人已不应继续喝酒，应技巧地劝阻客人，并停止供应任何酒水。
 4. 马上引领醉酒者离开酒吧，以免骚扰其他客人。
 5. 保护醉客，以免醉客伤害自己或伤害其他客人。
 6. 护送醉客到其房间，着其朋友照顾醉酒者。
 7. 如有需要，着客房餐饮部准备热水、热茶或咖啡等。
 8. 如非酒店住宅，请醉酒者离开酒店，为醉客叫唤的士。
 9. 如遇醉客难以应付，通知保安员协助请离醉客。

5.8.3 客人在房间喝醉：

1. 当楼层房务员发觉有客人在房间聚饮，制造太多嘈音，影响邻近住客时，应马上通知前厅部之经理。
2. 当楼层房务员发觉有住客喝醉，应马上通知前厅部之经理。
3. 前厅部之经理到醉客房间视察情形。
4. 劝阻客人停止使用酒水。
5. 如有必需，令房务员拿走房间的迷你吧供应品。
6. 通知客房餐饮部拒绝酒水服务。
7. 保安员应在房外留意醉客动态，免生意外，及避免醉客破坏房间家俱。

5.9 处理酒店失窃之程序

5.9.1 简介：

酒店之失窃，大约可分为两类：

1. 住客报称有财物在客房内失窃。
2. 酒店本身之财物失窃。

5.9.2 住客报称有财物在客房内失窃的处理程序：

1. 员工若接到有关酒店范围内失窃之事，应马上通知保安部或前厅部之经理，并保护好现场，现场环境绝不可移动。
2. 前厅部之经理与保安部之值班主管同时前往现场视察。

-
3. 如有需要，用即影即有相机对现场环境进行拍摄记录。
 4. 前厅部之经理应与客人了解情况，如所失物是体积细小者，应征得客人之同意后，替客人搜索房间，试图寻找失物或其了资料。
 5. 如发觉只是客人之疏忽，把物件放错地方，则找到该失物还给往客时，绝不可表现不悦之色，只可庆幸客人失而复得。
 6. 如无法在房间内寻回失物，保安员应协助客人填报一份失物报告表，以作酒店之调查资料，存案备查。
 7. 前厅部之经理与保安部值班主管各将事情记入记事本内，呈供总经理审阅。
 8. 保安部继续内部之调查，套取有关员工之口供，向前厅部经理报告详细经过。
 9. 如客人需要，应通报公安局或由前厅部经理指派保安员伴同事主前往公安局。
 10. 将事件经过报告当天值班经理。

5.9.3 酒店本身之财物被盗的处理程序：

1. 前厅部之经理与保安部当值主管前往现场视察。
2. 如有需要，以即影即有相机将现场环境拍摄记录。
3. 保安部询问有关员工，了解情况，并录取口供，作进一步之调查。
4. 前厅部之经理及保安部当值主管应把事情写于记录本中，让总经理审阅。
5. 如有需要，由值班经理确定是否需要向公安局报告。
6. 将事件经过报告当天值班经理。

第六章 行李部操作规程

6.1 行李部之职责

行李部位于大堂近正门处，其主要职责乃是欢迎客人，协助客人行李的运输等，往往是客人首先触到的酒店服务员，因此行李员之礼貌和工作效率，在一定程度上能代表酒店的服务水平。

6.1.1 行李部职责：

1. 欢迎客人

客人抵达酒店时，应礼貌地欢迎及为客人开启大门，引导客人至大堂输入住手续。

2. 处理行李

协助客人在搬入及迁出时搬运行李，亦确保行李在处理 and 暂存过程中，不至遗失或损坏。

3. 信息传递

为客人派发口信便条、信件，同时亦为酒店其他部门传递信件、文件和报告及代为找人（PAGE）——住客或房客等。

4. 疏导交通

留意车道交通，协助客人上下汽车。

5. 接收及投寄包裹

派发邮件包给客人，以及协助客人包装，量重及投寄包裹。

6. 出租自行车

保管和处理客人租用酒店之单车（如有的话）。

6.2 行李员对客人迁入及迁出的应有程序

6.2.1 零散（F. I. T）迁人

- 行李员看到客人到达时，应马上催前启门，展露笑容向客人问安，欢迎客人光临酒店。
- 帮助搬卸行李下车，并告知客人卸下之行李数量，如遇行李件数多，应利用行李车铺助，且礼貌地询客人姓名。（如能从客人之行李名牌上知道更好。）

-
3. 引导客人到总台柜台，告知柜台后的总台接待员有关客人姓名，以便办理登记迁入手续，自己则应把客人之行李放在客人之右后方，在远处站好等待总台接待员示意。
 4. 待客人办妥迁入手续后，在总台接待员手中接过人名资料条子及钥匙。
 5. 当接过钥匙后，重新核对钥匙的房号与条子上的房号是相对，如有不对应马上通知总台接待员。
 6. 带领客人途中，可简单介绍本酒店的设施（例如酒店内的餐厅及酒吧等）。如客人已是常客，则无须作此介绍，而宜作一般闲谈。
 7. 引导客人到达房门前，放下行李，为客人用钥匙打开房门，让客人先进入房间，然后把行李放在行李架上。
 8. 简单告诉客人各灯制、电视等的操作，然后把钥匙放在桌上。
 9. 离开房间前，应问客人还有什么吩咐并预祝客人有一个愉快的逗留。然后为客人把房门轻关上（切勿逗留过久，以免令旅客误会）。
 10. 返回行李组柜台，填写客人迁入记录（房间号码、时间、行李件数等）。

6.2.2 团体迁入：

1. 早班的行李组在当天上班后，便到总台拿取一份当天客人迁入登记报告。
2. 值班行李员会被通知当天会有多少个团体迁入本酒店，人数有多少及团体的大概到达时间。
3. 团体到达时，向团员展露笑容，问安及欢迎各位客人光临本酒店。
4. 迅速引领客人到大堂安坐，以免阻塞大堂门前之交通。
5. 迅速将行李搬到适当的空置地方，清点行李一共有多少件，并挂上行李牌。
6. 根据客人迁入登记报告上的预编房号，核对客人行李名牌姓名，把房号写在各行李牌上。
7. 将行李根据楼层分类放好，以便运送，除了客人坚持自己动手拿行李外，都应该给与行李运送服务。
8. 各行李员将楼层的行李支到客人房间。
9. 到达客人房门时，应先敲门。
10. 称呼客人为×先生，并告诉客人的行李及件数已到达，且代为将行李搬进客房，在适当之地方放下，以使客人便于查收，且把进房行李件数记下。
11. 返回柜台协助填写团体迁入记录。

6.2.3 行李员对客人迁出的程序：

A. 团体的迁出：

1. 通宵班的行李员应该查对总台之团体表，然后把当天迁出团体房号、收行李时间及有关之资料填在团体迁出总结表上。
2. 再将各准备离开的团体归纳于一张团体迁出总结表上。
3. 行李员应在指定时间到房间收集行李并记录件数。
4. 行李员到达房间时，应先敲门，问安，并请问客人准备好没有。
5. 如客人未准备好，不得露出不耐烦的神色。
6. 把收集好的行李集中在贮藏室暂时安放，并应用绳串连，以免与其他行李混淆。如放置在公众地方，应不防碍交通行人，并用网盖好。
7. 当行李车到达酒店接团体离开时，行李员便应通知旅行团领队陪同盘点行李，确认数量后，才小心运送行李上车。
8. 切记在团体离开酒店前，所有客人及旅游公司帐目已经在前堂收款处办妥，并接过结帐书。

B. 零散迁出：

1. 当行李组接到客人或总台接待员的通知某房间需要迁出，应记录客人房号及通知时间于零散客人迁出表上。
2. 行李员应马上在指定时间到客人房间提行李，离开前把“请清洁房间”牌挂在房门外，提醒客人有否订车，如有需要，替客人把车子订好。
3. 带领客人到前堂收款处办理迁出手续，行李员应站在客人后面等候（留意客人有否交还钥匙），完毕后，接过结帐单后，带领客人到预定的汽车，把行李放好，请客人盘点清楚，才向客人道别，欢迎他日后再度光临。
4. 返回行李组柜台，把客人之离开时间、车辆编号填写于零散客人迁出表内。

6.3 行李的处理及保管

6.3.1 简介：

客人来酒店住宿，行李是他们的必需品，以便在旅途中可以更换衣服及应用自己的生活用品。客人的行李，亦即客人的财物，作为酒店的工作人员应对客人财物予以爱护。客人的行李若在酒店工作人员处理下受损坏遗失，对客人一定会造成诸多不便，甚至可能引起要酒店负责作出巨额的赔偿，而且对酒店的声誉更有一定的影响。

6.3.2 程序：

（甲）处理客人行李时的重要事项：

1. 在接收行李时，应注意行李外表有否损破或水渍，如有上述情况，应该避免移动，马上通知行李组主任转告客人。
2. 不可将行李压叠或倒置。
3. 提入行李时，应手持行李把手，不可牵提手带或其他不堪负重的地方。
4. 在任何情形下，不得脚踢、拖拉、抛接、脚搭或坐在地李之上。
5. 暂卸行李的地方不应妨碍交通及行人，地上要平坦及清洁。

（乙）行李之保管：

1. 零散客人之行李保管

零散客人若需要暂存少量行李于行李组，应把它放在行李贮藏室里，开出一张行李帐据。将资料加房号、客名、日期、时间及件数填上，撕下下方部分给客人，上部分则挂于行李上，同时将资料记录在记录本上，以便查阅。到客人需要取加行李时，必需交还收据，才可以放行李。

2. 团体行李之保管

团体客人也许会集体离开酒店一段时期到指定之旅游地区住宿，若然会在回程时再入住酒店的话，也许他们不会携带全部行李随行，便会留下一些暂时不需要的行李，行李组在团体迁出时，须按时到房间收出行李，放在近大堂正门一角以便团员视查，及挑出需要代为保管的行李。保管时，应记录件数，并发出行李收据给团体负责人，余下则在汽车准备好后，由行李员小心搬运。要贮存的行李应锁在行李室内，并于记录簿上填妥有关内容。根据记录，当得知该团体来的时间时，就在当天应把行李准备好，待团体到达时，向团体负责人取回收据，再将行李编上房号，一并送交客人。

3. 收据处理：

从客人或团体负责人处取回之收据，应钉在存根后面，保留至少一个月，以便有需要时查阅。

4. 遗失收据：

客人或团体负责人也许遗失了行李收据，这时候应通知行李组主任处理，待经过调查过后，需要客人签署收据遗失证明，才可以放行李。

第七章 总机操作规程

7.1 总机的职责

7.1.1 简介

总机操作员可以称为酒店中“香不风的接待员”。总台，餐厅及客房楼层的服务人员都是直接和客人面对面的接触，对客人的种种反应，表情都可以观察得到，能依此作出即时的直接应对反应；而在电话里跟客人服务，其困难及局限性则多出许多，因为看不到客人的表情及种种行为反应，仅能从其言语的速度，音量，语调等来判断及作出相应的答谢。因此，电话服务对操作人员来说，要求具备比较丰富的经验，纯熟的技巧，并应具有足够的耐心。

7.1.2 设置电话总机的目的

- A. 方便客人对内/外的电话联系工作。
- B. 为客人提供各方面的资料 and 消息。
- C. 密切留意酒店内的消防警号指示。
- D. 为住店客人提供早上叫醒服务之便。

7.1.3 总机的职责

- A. 为客人接拨长途电话。
- B. 为客人留口信便条。
- C. 早晨叫醒服务。
- D. 牢记本地所有紧急事项之联络单位电话号码。如：医院，消防大队，公安局，舟车及航空服务单位等，便于必要时能准确而快速地联络。
- E. 了解国际是差，以便提供客人询问之回答。

F. 留意消防报警系统之运作。

G. 熟知若发生火警时的应有程序。

7.2 客人资料之认识

7.2.1 简介

了解在住客人的资料，便于提供有关咨询及良好服务，故总机房应设置一人宽约 4 寸，长约 30 寸的铝质人名资料架，方便查阅。该架子放有很多铝片，每一个铝片可放一张人名资料条子。如无该资料架，则须由总台送给一份客人名单表，作为查询之用。

7.2.2 用途及处理方法

- A. 当总台替客人办好入住手续后，随即准备好一份一式四联的人名次资料条子，其中一联便由行李生送到总机房。
- B. 接线生收到该条子时，应马克思根据住客的姓名英文（或拼音）顺序编排好插在相应之资料架格内；或按格架所排列之房号对庆插入资料条子。
- C. 条子上写有住客名字，房号，到达及离开日期和其它重要资料。
- D. 访客或往客亲友打电话到酒店找某一位住客时，接线生便很容易从资料贺中找到住客的房间号码，为其提供快速之查询及电话转接服务。
- E. 当客人需要早晨叫醒服务，客人说出房号及姓名时，接线生可重新核对一下该资料是否与资料架上的内容相同，如果客人把房号因记错而说错了接线生可以即刻加以纠正。
- G. 当总台接待员分发住客信件时，可利用人名资料架迅速查出住客的房号。

7.3 接听电话的语言规范及技巧

7.3.1 要领简介

电话是酒店中重要的联络工具，无论对外开放，对内，对客人都是最快及最有效的消息传递媒介。作为一人电话使用者，在言语表达及态度方面应有良好的技巧，并注意接电话的对方是能听得见自己的声音，力求不致于令对方产生误会。

7.3.2 技巧及规范

- A. 接听电话之技巧，其最后果要的是，保证友善的对话，声音清晰柔和，便对方感觉舒心亲切，努力技巧性地将你的笑语和善意融入声音之中。则必可令对方地面直叙之感，使对方觉得电话里的接线生的声音有一份温暖和微笑，这样说起来似乎很抽象，但作为一个好的酒店服务员来说，却又是必需具备的条件之一。
- B. 应以礼貌，诚恳的态度，不厌其烦的回答对方的问题。由于电话中的应对技巧的优与劣，能很直接地代表表者酒店的服务水准。因此，若接线员态度恶劣，则必会影响酒店的声誉。
- C. 接线员对电话机的性能与功用，电话路线号码等应有清楚的认识并须牢记在心，则接答电话时必能应付自如，节省时间，发免令对方久等。
- D. 所有电话，在铃响三声以内，均无须接答，不得让对方久等；若铃声影响个不停而没人接应，则对方此时已对酒店产生了一个打过折扣的不良印象，甚而已开始在生气及骂人了。
- E. 如果你一个人正在接听电话，而此时另外一部电话又在响起，那么应该跟正在接职的这个电话的客人表示歉意并说：“对不起，先生/小姐，请您稍等。”跟着马上听第二个条线，向来电话解释你正在接一个电话，并请他留下电话号码或房间号码。（规范语名是：“对不起先生/小姐，我正在接另一个电话，请您留下

电话号码给我，我过一会儿跟您联系好吗？”）若他同意，则在你讲完前一个电话之后，便马上回电给他；如果他坚持要等你一公儿的话，寻么请他稍等（“好吧，那么麻烦您稍等一会儿。”）同时，须有技巧地或迅速地结束第一个电话，便第二条线的客人不致于久等。（但是，必须留意：接线生不能为了光想急于接第二条线而无礼地催促或厌烦第一条线的客人，而应该技巧地结束该谈话。）

F. 接听电话，首先要向对方问好，接着简单地介绍自己及所在单位，使用清楚温和的国语或粤语进行表述，使对方知道他要打的电话没有打错，此一过程使用的规范语言，通常可以按以下方式进行，比较礼貌合宜：

- a. “早上/下午/晚上好，（这是）××酒店。”（外来线路）
- b. “早上/下午/晚上好，（这是）××酒店，我想问一下……”（总机对外）
- c. “你好，是平洲港吗？我是××酒店总机，想麻烦你帮忙查一下”（对外）
- d. “你好，××酒店。”（外线简洁用语）
- e. “你好，总机。”（内线最简洁问好及介绍语）

G. 接线员应对酒店的各项活动，设施的开关时间，本市及附近的环境，开气，活动，舟车甚至邻近城市的航班均应了解清楚，并应常作答对不同种类咨询的心理准备。

H. 客人可能会问起各类不贩问题，如遇到不懂作答的，应向客人表示歉意并说：“对不起（很抱歉），先生/小姐，（关于这个问题我不太清楚，不过请稍候，我会马上帮您查问一下。”然后马上请教部门经理或有关人士，再给客人作答复，不能随便便以”我不知道啊，你问别人。”作答了事。以下尚有一些简单范语可供参改：

- a. ”对不起，先生/小姐，这方面的情况我不太清楚，我帮你将电话转去总台问一下好吗？”
- b. ”很抱歉，先生/小姐，这个问题我不太了解，我帮你查询一下再告诉你好吗？”

——一切记：查完之后，不论有无答案，均须复电话告知客人：

* “你好，是××先生吗？非常抱歉，你问的……没有能了解到，……（最好能解释一下原因，以安抚客人。）”

* “你好，请问是××小姐吗？很高兴通知你，你问的……问题查清楚了，是这样的…… “

- I. 如遇有客人问及其他（酒店）各部门的情况。例如某客人想咨询有关歌舞厅的消费项目及收费方式等问题，若接线生知道答案，则应礼貌地说：“××先生，我把您的电话接到歌舞厅去好吗？他们会很详细地告诉你的（他们会很详尽地给你解释的。）”假如该部门电话正忙，应对客人说：“对不起先生，歌舞厅的电话正忙著，要不您再稍等一会，我再给你接过去好吗？”如客人说等，便应礼貌地说：“那好吧，请您稍候。”但是千万需注意，对方的线，如在半分钟内所要接的部门还不能接通的话，此时不能扔下对方一直在瞎等下去，而应向对方说：“很抱歉，先生，歌舞厅的电话还在忙著，无法接通，请先生稍后再打来吧，真是对不起了。”或者要求对方留下口信，以待该部门恢复线路空置时再作处理。
- J. 若遇电话对方找人，应问清楚寻人者姓名及电话来源，便于找到所要找的人时好作清楚简述。例如：A 公司刘先生打电话来找客房部经理文小姐，则可能会有以下几种情形：

a. 开始的对话——“你好，××酒店。”

“麻烦帮我找一下客房部经理文小姐。”

“请问先生哪里找？先生贵姓？”

“我是厦门 A 公司的刘先生，对吗？……”

好的，这就帮你找，请稍等。“

b. 找到文小姐——“文小姐吗？你好，我是总机。厦门 A 公司有位刘先生找你。请问要不要接听电话：（请问电话接到哪里？）“

“我正在开会，你让他半个小时后再打来。”

“那好吧，谢谢你，我迟些再打来。”

“刘先生请别客气，再见。”

c. 文小姐愿接电话——“文小姐吗？你好！有长途电话，厦门 A 公司刘先生找你，请问把电话转接到什么地方？”

“请接到我现在用的这个电话吧，228”

“转到 228 吗？…好的，请稍等。”

向刘先生说：“刘先生吗？……文小姐找到了，请别挂电话，我马上帮你接过去。”

再向文小姐——“电话（接）通了，请讲！”

d. 如果找文小姐找了一两分钟甚至更长时间仍未成功，则应考虑电话对方在等待中可能会心焦急，故在找人过程中，每隔半分钟左右便向对方说明一下你正帮他找寻，并请其稍候，最好能同时问一声他是否愿意等，若他说愿意等，那么继续再帮他找；假如他说不用等了或者晚一点再打过来，则可在表示歉意后将电话收线，假如找了一两次，估计无法一下子找得到时，我们不可能一味地占用这条线一直帮他找下去，以免影响了其他客人使用电话，而应礼貌地请他过后再打来，或请他留下口信，表示可以代为转告要找的人，技巧地尽快结束电话。规范语如下：

“对不起，刘先生，找不到文小姐，可否请你晚一点再打来呢？”

“对不起，刘先生，文小姐这会儿不在，你晚一点再打过来好吗？或者你有留言的话，我会帮你转告她的。”

“喂（声线要亲切柔和），刘先生，我们正在帮你找，请稍等…（15 秒至 30 秒后）喂，刘先生吗？…对不起，我找了好几个地方她都不在，不如这样，你留下电话号码，我找到她后请她给你回电话？”

K. 务必牢记各类紧急电话号码，以保证一旦遇有意外，便可马上通知。如医院，火警，警察局等。

L. 如遇意外，接线员应镇定应付，首先通知前部经理，征询进一步的处理

指示，然后再马上通知有关当局，应清楚地稿纸发生情形。须切记，任何重大紧急事项，如火警，刑事案件，盗案，招唤救护车等，在未得酒店当局指示及许可之前，千万不可自作主张而急急忙忙地报警报案，以免有可能会因为这样而给酒店带来声誉上的严重损坏。

M. 如遇到外来电话有拨错打错的现象出现，则不可无礼对待。因为总机肩负重责，对外而言，你代表着整个酒点的形象与水准，若你对任何一个外来电话言语粗慢，亦即意味着是酒店对外无礼，那么外界环境自然会很快地对酒店作出不良的评价，感受极恶劣的印象。所以当你明白自身重任和重大时，便应谨慎而礼貌地去处理每一个电话，即使对方不礼貌，亦不可以牙还牙，而应豁达大度地应对自如，如能这样，别人敬服及称赞你自不必待言，而那位拨错了电话的先生小姐，听了你礼貌悦耳的友善之音，必会想象得出你就如一位气质不凡的礼貌大使一样立于他的面前，在与他对面微笑相谈一般，那么他一定会感觉好舒服，对你的声音甚至可近可佩的“样子”留下深刻的印象——亦即对酒店产生了美好的印象，说不定日后他还会光顾我们酒店哩！

切记！你不能对任何一个打错电话的客人无礼或抱怨，而应礼貌地向对方说：“你好，先生/小姐，这里是××酒店，电话线可能出了问题，请先生重新再拨你想打的号码。

努力！去不厌其烦地感受人们的接听电话的感受，努力提高你的语言表达能力，提高你处理事情的技巧，使你不断长进，不断丰博经验，终成为合格的，成熟的酒店电话服务礼貌的天使！

7.4 早晨叫醒服务程序（MORNING CALL/WAKE UP CALL SERVICE）

7.4.1 叫醒服务程序

1. 当总机员接到客人需要叫醒服务时，应礼貌地询问客人的姓名及房号
2. 查核人名资料架（单）内的房号及姓名与住客所说的是否相符。
3. 把住客的房号记录在叫醒服务表的“叫醒时间”下，如“住客希望在早上 5:00 被叫醒，总机员便把该客人的房号记录在表上“5:00”一栏下
4. 填写房号应字体清楚，以防夜班总机员把房号看错了。
5. 夜班总机员要根据叫醒表把住客准时叫醒。如住客的叫醒时间被弄错，使住客误点（火车，船，飞机），会导致酒店蒙受损失；如果错误骚扰别的客人，更会令客人不满。
6. 做完了每一个房间的叫醒服务，应在房号旁打勾（√），以示已作过叫唤。
7. 当客人接听电话后，应说：“早上好，先生，这是叫醒服务，现在是××点钟了。”
（电脑自动叫醒程序另外）
8. 夜班总机员交班前，要在叫醒记录表上签名，并交总机领班或总台主管查阅跟催。

7.4.2 住客没有接听叫醒电话时当接线员在指定时间把住客叫醒，房内无人接听电话时：

1. 通知客房楼层哪一个房间没有人接听电话。
2. 由客房部派人到该房敲门叫醒客人。（如无人应，则应开门进内查看）
3. 如房务员报告该房间无人应门或门外有“请勿骚扰”牌或灯示信号，应通知值班大堂副理或当班前台主管人员。

-
4. 值班大堂副理或当班前台主管人员通知保安部当值主任前去房间查核，处理。

7.5 对长途电话的认识

7.5.1 总机操作人员应有的常识

1. 住客要求挂接长途电话时，须马上记录住客的
 - a. 姓名
 - b. 房号
 - c. 对方姓名及电话号码
 - d. 长途电话的性质：对方付钱，叫号或叫人
2. 告知住客大概什么时候会接通，以免住客久等或住客离开房间。（如有房间直拨功能，则帮住客开机接通直拨功能即可）
3. 与长途台联络挂接。（直拨功能不需此程序）
4. 接通后，马上把电话转接到住客房间。（直拨功能不需此程序）
5. 待住客讲完话后，在“长途电话单”上计算及记录对话分钟，电话费，附加费（服务费）及总数。
6. 报告客人刚才电话所用的时间及收费。
7. 取消长途电话。如：对方不在，对方电话正在通话或客人在总机员未会接拨到对方电话时就取消，此情况下可取消费用。
8. 了解世界各地与本地区的时间差别及国内外长途电话区号。
9. 了解各地方电话收费的价目及注意各地有无日费或星期天收费的不同差别。
10. 电话收费是根据对话时间的长短来计算的，前三分钟的一定收费（不到三分钟也当三分钟计算）是固定的，超出三分钟范围，以后每过一分钟须另再计算每一分钟的收费，如此类推。
11. 长途电话单（见附表）填妥后，当值接线员须在电话单上签署姓名。之后便将

有关记录填写在长途电话收入表上（见附表）

12. 长途电话单交由前台收银处记帐。

13. 住客在房间挂长途电话，一定要是登记入住的客人，其他如客人的朋友等，总机员一定要问清楚该房住客是同意及负责付帐后才予以挂接（或开通直拨功能）

全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

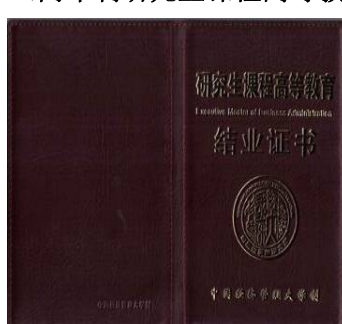
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620 【学校网站】<http://www.mhjy.net>