

“对客服务过程”模块

第三单元 住店服务

学习目标

[知识目标]

- 1、了解做好查询留言、函件服务、商务服务、礼宾代办等的相关知识。
- 2、理解“宾客至上”的服务原则，从客人及饭店利益出发，进一步加深对满足客人不同需求的观念和意识的认识。

[能力目标]

- 1、掌握查询留言、函件服务、商务代办等前厅系列服务的基本流程 and 操作方法。
- 2、应用服务技巧，妥善、灵活地处理客人住店期间的常见问题。
- 3、提高在相关岗位的服务能力和解决问题的能力。
- 4、提高用英语服务的能力。

[素质/价值观目标]

- 1、培养宾客至上的意识。
- 2、提高与宾客打交道的职业素养。
- 3、培养环保和成本节约意识。
- 4、提高与宾客打交道的职业素养。
- 5、培养为宾客提供针对性服务的职业素质。

本单元导读

客人住店期间，其身份、目的、居留期限、健康状况、业务往来、人际关系、支付能力、心理状态、喜好追求千差万别，饭店本身“硬件”的设施设备和“软件”的服务质量及管理水平，以及社会经济、政治等因素都会对饭店经营产生种种意想不到的个性需求，其重要意义显得尤其明显和突出，是对客服务全过程的“重中之重”。

这一阶段，前厅部对客服务的主要工作集中在查询留言服务、函件服务、入住期间房况控制和行李问题处理和商务代办服务等服务项目上。

查询与留言服务主要包括访客查询住客信息、住客电话查询、提供交通和旅游信息、访客留言、住客留言以及查询服务、留言服务常见问题的处理；函件服务的内容主要包括处理进店邮件、处理普通邮件、处理特殊邮件、函件分拣 / 递送及函件服务常见问题的处理；入住期间房况控制和行李问题处理，是前厅服务人员工作中属于心智技能的部分，应注意把握客我双方利益的维护原则；饭店商务代办是前厅部工作中一项十分琐碎而又十分重要的工作，一般而言，其主要包括由饭店商务中心负责的打印 / 复印、文件装订、接收传真、发送传真、Internet 服务、洽谈室出租、翻译服务以及其他前厅岗位工作人员负责的委托代办服务、贵重物品保管、总机话务服务和礼宾代办问题的处理。

本单元服务技能为重点内容。

第一部分 问询服务

某日，一位穿着得体的男士来总台问讯处，问讯员小高面带微笑，礼貌地问道：“先生，您好！我能帮您吗？”男士说道：“你好，小姐，请问你们陈总在吗，我找他有事情。”小高问

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

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《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《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《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《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《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《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《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《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



【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+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【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，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【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，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【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小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【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。



【承办单位】

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教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。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.mhjj.net> **【咨询邮箱】** xchy007@163.com



【报名须知】

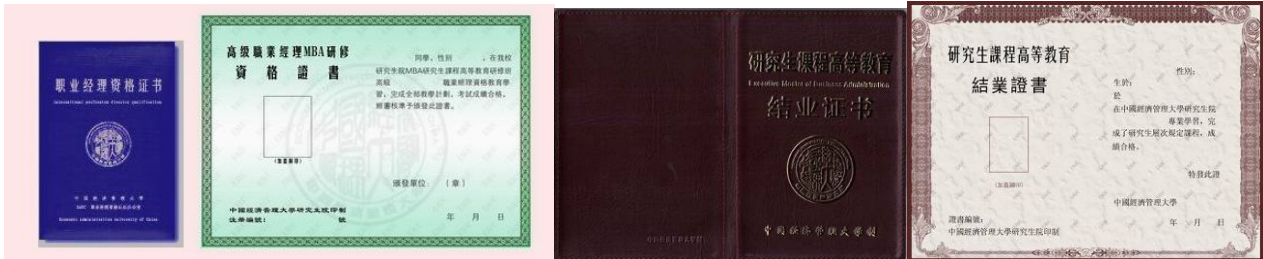
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com（入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可）
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【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】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件教师：王海涛 徐传有
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：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 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

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

认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业)

咨询电话：13684609885 0451- 88342620

学校网站：www.mhjj.net

收费标准：全部学费 1280 元

报名邮箱：xchy007@163.com

颁证单位：中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

道：“先生，请问您怎么称呼？哪个单位的？有什么事，我能帮您转达吗？”

“不行。我姓李，是大野广告公司的，有事要同你们陈总亲自说。”

“哦，好的，我帮您联系一下。”

小高拿起电话拨通了陈总办公室的内线电话，接电话的正是陈总，小高听出了陈总的声音说道：“您好，请问陈总在吗，这里有位大野广告公司的李先生找他。”陈总一听小高话中有话，随即说道：“哦，对不起，陈总外出办事去了。”

这时小高放下电话，对李先生笑着说：“李先生，对不起，陈总外出办事去了。您需要留言吗？”李先生笑笑说：“算了，我再同他联系吧。”

问讯员小高是在骗客人李先生吗——回答是否定的。问讯服务不仅需要一定的知识，还需要一定的技能技巧。本部分内容涉及访客及住客查询、留言服务、邮件处理、客人入住期间房况控制及行李问题处理等程序和标准，是前厅接待与服务的基本技能，也是提高前厅服务与管理水平的基本保障。本单元为重点内容。

工作任务一 查询留言服务

一、访客查询住客信息

事前提示：有关住客的房号、活动情况如住客无委托或留言，则对住客行踪予以保密。

1. 仔细聆听

记录要点，给予答复。

2. 确定是否住店

(1)查当天抵店客人的订房表或当天预计抵店客人名单。

(2)查当天结账客人名单。

(3)从客史档案中查找，看客人是否曾入住或已离店。

(4)从订房表中查找，看客人是否将会入住。

3. 酌情处理

(1)住客尚未抵店的，请访客在住客预计到达日期再来询问。

(2)住客已退房的，向访客说明情况，若住客有留言，查看住客委托事项或留言，告知访客住客离店后的去向和地址。

(3)住客仍在店的，询问访客姓名，打电话给住客，征询住客意见，确定住客是否接听；或将电话转入房间，或婉言回拒。

(4)查不到住客信息的，向查询者解释或提供其他线索帮助查找。

事后提醒：访客执意询问住客房号时，首先向访客致歉，请其理解饭店的规定；若还不行，则请访客报出住客姓名，然后迅速查找，再致电询问住客是否可告知房号。

二、住客电话查询

事前提示：回答客人问题不能使用模棱两可的语言，更不能直接回答“不知道”，应做到热情、耐心、快速，有问必答，百问不厌；同时，要讲究接待与服务的语言艺术。

1. 仔细聆听

接到查询电话，仔细聆听，给予答复，并边听边做有关记录。

2. 酌情处理

(1)对熟悉的情况，随问随答。

(2)对不清楚的问题，请客人稍等，查询后给予答复。

(3)对不清楚又一时查不到的信息，向客人说明，请客人谅解，或转交大堂经理处理，或记下客人姓名等，待查询后回复客人。

(4)经查询后仍无法解答的问题，回复客人并向客人道歉。

【特别提示】

问讯员应具有广博的知识，普通话及外语流利；熟悉饭店各部门情况，熟悉饭店所在城市风光、交通情况；懂得交际礼仪及各国、各民族风土人情和风俗习惯。

三、提供交通和旅游信息

事前提示：要掌握国际标准时制度，懂得时区的划分，了解时差及其计算方法。

1. 熟悉交通状况

通过各种途径，了解和掌握以下信息：国内国际民航及铁路、长短途汽车、轮船最新时刻表和票价，市内公交车主要线路、到达目的地所需时间及票价；交通部门关于购票、退票、行李大小与重量的详细规定等。

2. 熟悉旅游景区(点)情况

尽可能多地熟悉饭店所在地的主要旅游景区(点)简介、文化特色、地址、开放时间等。

事后提醒：注意更新有关信息；问讯处可为客人准备一种向导卡(分别用中、英、日等多种文字标明饭店名称、地址、电话号码及客人要去的地方)，以方便客人。

【小资料 3—1】

时差计算方法：相邻两个时区的区时，相差整 1 小时。在任意两个时区之间，相差几个时区就相差几个小时，其中较东的时区区时较早。向东每跨入一个时区，应把表向前拨 1 小时；向西每跨入一个时区，应把表倒拨 1 小时。

四、访客留言

事前提示：被访住客不在饭店或不方便接待时，主要建议访客留言(如本部分导入案例)；各班次交接班时应对上一班次和本班次留言处理情况交代清楚；留言传递要做到迅速、准确；楼面客房服务员予以配合，在住客回房间时提醒有关访客留言事宜。

1. 填写留言单

由访客填写留言单，问讯员签名；或由访客口述，问讯员记录，然后由访客过目签字。

访客留言单(VISITORS MESSAGE)

女士或先生(MS OR MR)	房号(ROOM NO.)
当您外出时(WHEN YOU WERE OUT)	
来访客人姓名(VISITOR' S NAME)	来访客人电话(VISITOR' S TEL.)
口有电话找您(TELEPHONED)	口将再来电话(WILL CALL AGAIN)
口请回电话(PLEASE CALL BACK)	
口来访时您不在(COME TO SEE YOU)	口将再来看您(WILL COME AGAIN)
留言(MESSAGE)	
经手人(CI 正 RK)	日期(DATE) 时间(TIME)

2. 分送留言单

留言单一式三联，第一联放在钥匙 / 邮件架上；第二联送达总机，由总机开启客房电话机上的留言指示灯；第三联由行李员送入客房。

事后提醒：问讯员在确认住客已取到留言单后，要及时关闭留言灯。

五、住客留言

事前提示：接受住客电话留言时，要听清住客留言内容，准确记录，经复述，被住客确认无误后再填写留言单，然后按留言服务程序办理。

1. 填写留言单

由住客填写留言单，问讯员签名；由住客口述，问讯员填单，然后由住客签字

确认。

2. 分送留言单

住客留言单一式两联，问讯处、电话总机各存一联。

3. 告知访客

访客来访，告知留言内容。

事后提醒：交接班时将留言受理情况交代清楚；住客留言单上已标明留言内容的有效期限，即过了有效期来访客人仍未取走，也未接到留言者最近的通知，饭店才可以将留言单按作废处理。

六、常见问题处理

1. 有来访客人询问尚未抵店或已离店客人

(1)查当天抵店客人的订房表，或当日预订抵店客人的名单。

(2)查当天结账客人的名单。

(3)从饭店保存的客史档案卡查找，看此客是否曾住店，但已离店。

(4)从以后的订房表(由订房处保存)中查找，看该客人是否将会入住。

(5)如果查明客人尚未到达，则请对方在客人预订到达的 F-1 期再来询问；如果查明客人已退房，则向对方说明情况。

(6)除已退房客人有委托外，一般不把住店客人离店后的去向和地址告诉来访者(公安机关执行公务的情况例外)。

2. 晚上客人打电话到总台，要求服务员陪其聊天

(1)晚上值班若遇到客人打电话要求陪其聊天，服务员要委婉而严肃地告诉客人，当班时间要做很多工作，若不能按时完成，会影响对客服务质量。

(2)告诉客人，聊天会长久地占用饭店的营业电话，招致其他客人的投诉。

(3)可向客人介绍饭店或饭店附近的各类康乐场所。

3. 客人结账离店后才发现某些物品遗留在客房内，打电话到总台请求查找

(1)问清客人遗留物品的种类、形状、特征，请客人稍候再打或留下电话号码，立即通知客房部帮助查找。

(2)若确有其物，可告诉客人饭店会将东西保存，直至客人来取。

(3)若客人委托他人来领取，应出具委托书，领取时收取委托书，复印来人证件并核对。

4. 遇已委托旅行社订房的客人询问房价

(1)告诉客人其房费由旅行社代付，房价可向旅行社询问。

(2)若客人固执己见，可将饭店门市房价报给客人，切不可将饭店与旅行社的协议房价告诉客人。

5. 如何正确、迅速地传递留言

(1)核查电脑资料，防止误投。

(2)认真填写留言单，若是访客留言，请来访者自己填写；若是来电留言，要认真倾听记录后向客人重复一遍留言内容。

(3)发送留言单，一联用信封封口后由行李员送到客房，一联放于钥匙格中待客人抵达时面交客人，一联留存总台备查。

工作任务二 函件服务

一、处理进店邮件

事前提示：问讯员应仔细清点件数并在邮递员的收件簿上签字(普通信除外)。

1. 接收邮件

当收到邮局送来的邮件时，问讯员应仔细清点件数并在邮递员的收件簿上签字，并向邮递员致谢。

2. 分类登记

(1)按下列顺序分类：客人邮件—租用饭店场所的单位邮件—饭店邮件—员工邮件。

(2)在有邮戳的邮件上打上收到日期，并在“客人邮件收发簿”上登记。

3. 分发签收

分类完毕即分发，并请收件人签收。

事后提醒：所有客人留言、传真、邮件或客人要求的物品必须及时送达。

二、处理普通邮件

事前提示：邮件递送之前，根据邮件姓名、房号一一打电话，确认客人是否在房间，按照从高层到低层的顺序送达；客人不在房间时则从门缝塞进。

1. 核对资料

收到邮件后立即同电脑上的资料核对，查看邮件是否与住店客人的姓名和房号吻合；没有电脑的，可在客人花名册中查找。

2. 酌情处理

(1)邮件上只有姓名无房号的，先从电脑中找出相应房号，然后在邮件上注明；电话通知客人来取邮件。

(2)客人不在房间的，将邮件放入客人钥匙格内，待客人取钥匙时交给客人；钥匙由客人自己保管的，可通知总机亮起房内留言灯，客人回来后即可到前台领取邮件。

事后提醒：设置楼层服务员的饭店，可由楼层服务员将邮件送进客人房内，放在客房写字台上。

三、处理特殊邮件

1. 核对资料

(1)收到挂号信、包裹单、汇款单、EMS 邮政特快专递等邮件的，立即同电脑上的资料核对，查看邮件是否与住店客人的姓名和房号吻合，没有电脑的，可在客人花名册中查找。

(2)邮件上只有姓名无房号的，先从电脑中找出相应房号，然后在邮件上注明。

2. 酌情处理

(1)立即用电话通知客人到前台领取邮件。

(2)如客人不在房内，则发一份“邮件通知单”，并在信件记录本上做好记录；也可以通过电话总机，在客人房内电话机上亮起红灯，表明有留言，客人一回来，即可领取邮件。

事后提醒：客人领取特种邮件时要查看有关证件，并请客人在邮件收发单上签字。

四、函件分拣 / 递送

事前提示：饭店的各种报刊、邮件、报纸、留言单、住客的传真等，通常由行李员分送到客人房间或相应的部门，有些饭店则转设信使完成此类服务。通常情况下，乘坐员工电梯自高层向低层递送。

1. 函件分拣

依住店客人的类型，按以下顺序分拣：

住店客人—预抵店客人—要求转投 / 寄的客人—长住公司的客人—已离店的客人—无此收件人

2. 确定递送顺序

先客人，后饭店；先贵宾、常客，后普通客人；先急件、快件，后普通件；先传真、电报、挂号信、特快专递，后一般平信。

3. 按规程递送

(1)接到函件先登记。

(2)客人普通函件由行李员或其他服务员直接送入客房；特种函件行李员必须打电话通知客人，及时将函件交给客人并请客人签收。

(3)记录送件时间，并签上自己的姓名，存档待查。

事后提醒：分拣信件后，使用时间戳加盖收到日期及时间；驻店相关服务部门按分送区域划分，并用铅笔标明单位名称；饭店邮件 / } 侵刊按部门和区域划分，并用铅笔标明部门名称；找不到客人无法送达的函件，一般保留 1 个月；特殊函件保存 3~5 天后退回原处。

五、函件服务问题处理

1. 客人一封经总台寄出去的信件，由于超重等原因被邮局退回

【特别提示】

如客人拒付邮资，饭店应为其代付。

(1)在收取客人的信函时，应目测其重量，如果超重，应过磅称重，及时请客人补足邮资，以免造成退回。

(2)遇到超重退回的邮件，应查询客人是否已离店，如已离店，饭店应补足邮资，重新寄发；若客人未离店，应及时通知客人，向客人表示歉意，请客人补足邮资，重新寄发。

2. 曾经住店但已离店客人的邮件处理

【特别提示】

客人的电报、加急电报、电传、传真等通常按原址及时退回。

(1)对于寄给已离店客人的邮件，在确认该客人离店后，应在邮件上注明客人离店日期。

(2)如果客人离店时有交代，并留下地址委托饭店转寄的，饭店应按要求转寄。

(3)如客人未作任何交代，又属普通信件的，则在邮件上注明保留期限为 5 至 10 天，过期按寄件人的地址退回。

3. 已订房但尚未抵店客人的邮件的处理

(1)在邮件上注明抵店日期，然后将邮件放在指定的格子内，并在客人“订房委托书”上注明有邮件。

(2)在客人抵店前，将邮件取出交总服务台的接待员，在客人抵店办理入住登记时交给客人。

4. 取消订房的客人邮件的处理

(1)除订房客人有委托并留下地址，饭店予以转寄外，其余一律退回寄件人。

(2)快信、电报等应立即退回。

(3)如果客人订房后只推迟了抵店日期，则要把邮件放在待领架上，或与订房表一起存档，待客人入住时转交。

5. 姓名不详、无法查找寄件人的邮件处理

(1)凡根据电脑资料无法查到客人的急件，在信件上盖“查无此人”印章，同时打上收件日期、时间，立即退回。

(2)普通信件可保留一段时间(一般不超过 1 个星期)，经查对确实无人领取的，则退回寄信人，并做好邮件退回记录。

(3)当班人员要每天检查一次信格中的所有邮件，如发现已超过规定保留期的，则取出邮件盖上“退件”章，次日作退件处理。

6. 客人的邮件、传真和留言送入客房后，客人却投诉说未收到

【特别提示】

如系饭店原因，应查找失误环节，杜绝再次失误。

(1)查阅递送记录表，并向递送人核实。

(2)如确认送入客房，请客人在房间的各个角落仔细寻找或帮助客人寻找；若仍未找到，可向楼层服务员了解是否在清理房间时不小心丢掉了。

工作任务三 常见问题处理

一、房况问题处理

1. 客人登记入住所需房间尚未清理，但其表示可先入住再整理

(1)向客人表示歉意，有礼貌地向客人说明尚未清洁的原因，委婉地拒绝客人先入住的要求。

(2)建议客人在大堂沙发或咖啡厅等候，也可请客人先用餐或外出活动，客人的行李由行李员妥为寄存；还可建议客人改换其他类型客房。

(3)通知客房部立即整理，告诉客人所需时间。

2. 住店客人换房

换房有两种可能：一是客人主动提出，另一种是饭店的要求。换房往往会给客人和饭店带来麻烦，必须慎重处理；若不能马上满足客人换房要求，应向客人说明，请其谅解并做好记录。一旦有空房，则按客人提出换房的先后顺序予以满足。若属饭店过错(超额订房、设施故障等)应向客人表示道歉，必要时，可让客人入住规格较高的客房。

(1)接到换房要求应问清(解释)换房原因，根据客人要求(饭店客房实情)选择适当房司。

(2)填写房卡和换房单，将相关信息输入电脑；将换房要求及时通知各有关部门，并分发换房单。

(3)客房部将客人原住房的房态改为结账房；礼宾部及时协助客人提拿行李；洗衣房及时将客人送洗的衣物送到新房间；收银处将换房信息输入电脑。

(4)更换客人的档案栏(更改房间号码)，将登记卡及有关文件放入新房间的档案中。

房间 / 房租变更单

房间 / 房租变更单 ROOM / RATE CHANGE LIST		
日期(DATE)	时间(TIME)	
客人姓名(NAME)	离开日期(DEPT. DATE)	
房号(ROOM)	由(FROM)	转到(TO)
房租(RATE)	由(FROM)	转到(TO)
理由(REASON)		
当班接待员(CLERK)	行李员(BELLBOY)	
客房部(HOUSEKEEPING)	电话总机(OPERATOR)	
前台收银处(F / O CASHIER)	问讯处(MAIL AND INFORMATION)	

3. 续住手续的办理

首先问清客人姓名、房号、续住时间，了解当日和近日客房状态，然后针对不同情况做相应处理。

(1)旅行社凭单结账或已付房费房间处理 向客人重申付款方式、房价，如不能享受原房价，需向客人说明，必要时请示上级；根据电脑资料填写客人登记表，注明续住时间和付款方式；请客人重交预付金，并通知收银处做账务处理；用电脑续住程序修改客人离店日期并输入新房价，办理续住手续(办理方式与新开房程序相同)。

(2)交预付定金或已预刷卡房间的续住处理 了解房间是否已结账，根据电脑资料填写

“续住登记表”；需交预付定金的，请客人到收银处重交预付金(对预刷卡已结账的客人，重新预刷卡)；用电脑续住程序办理续住手续，用电话通知客房服务中心续住情况。

(3)换人续住房间的处理 了解房间是否已结账，征得原住客同意，并做好新入住客人登记，注明“换人续住”；确认新客人的付款方式，按规定办理入住手续；在原住客“登记表”上注明已退房及退房日期，将新客人资料输入电脑。

4. “未抵达”业务处理

要严格按照饭店相应的规定妥善处理。将订房未抵客人的订房资料和预登记表集中起来，按规定仔细查阅；将预订资料在电脑中根据客人信息进行逐一核对，可能重复预订的客人已经抵店；检查未到客人是否有特殊要求，如订票、订车、留言、物品转交等特殊要求，并与有关部门或班组联系，严格按照饭店规定处理；对未抵店的旅行社订房资料，在做加收房租处理后，登记在账单本上送收款处签收。

5. 客人从饭店外打电话要求退房

向客人解释退房须先将账目结清并退还钥匙，若客人是因事耽搁而无法在中午 12:00 时前回饭店退房，可视情允许其延时退房；与客人约定离店时间，超时加收租金。若客人未按约定时间结账，通知收银作挂账处理。

6. 报房表中房况为“有入住房”，而电脑中却为“可售房”

遇到这种情况，应先检查钥匙是否在总台，如在总台，则打电话请客房部再次核实。如客房部仍报有人住房，应立即将该房钥匙封锁房间暂不出售。如钥匙不在总台，应将报房表与人住登记表核对查是否客人入住后忘记输入电脑，或客人结账后又决定续住但又没有重新办理登记手续，而持欢迎卡让服务员开门入住。查明原因后，更正电脑资料或请客人重新办理入住登记手续。

7. 客人已离店，报房表中为“空房待清洁”，而电脑中为“有入住房”

检查客人是否已结清账目，通知收银员更改电脑资料，检查是否收银员已为客人结完账而未及时更改电脑资料。通知客房部清理房间，及时出租。如有其他情况报大堂副理解决。

二、行李常见问题处理

1. 发现无人认领的行李

无人认领的行李一般有 3 种情况：

(1)发放团队行李时无人领取行李员首先应将情况向领班汇报，由领班及时与该团队的陪同或领队沟通，行李员此时要协助陪同或领队一起寻找行李的主人。

(2)行李房行李寄存时间早已过期，但无人领取行李员应及时汇报领班，由领班查找后联系客人，通知客人及时取行李。若客人表示没有时间或不方便领取时，行李员应征求客人意见后做出相应的处理，必要时行李员应提供帮助。

(3)在大堂发现无人认领的行李行李员应首先向前台其他人员了解情况，然后将行李放在行李房，根据行李上的线索查找失主，及时汇报上级管理人员并做好登记，以便及时告诉来寻者。

2. 送客人进房时，房间尚未整理或有行李

(1)马上关上房门，向客人致歉，请客人稍候，立即到总台为客人调换房间。

(2)带客人到新换的房间，并再次向客人致歉。

3. 行李已到，但客人未到

(1)如果事先已排好房，可根据排房表姓名与房号填写行李标签，根据行李标签上已写明的房号先送进房间。

(2)如未排房，先将行李寄放行李房，待团队到时，由陪同核对到店行李件数，待排好房后再送进房。

4. 当行李送入房间时，客人说还有欠差

- (1)向客人致歉，迅速查找失误环节，主动与陪同联系，协助查找并安慰客人。
 - (2)如到店行李件数与送入客房件数一致，在本团队客房中查找；如送入客房行李件数少于到店件数，有可能行李遗留在仓库或错送其他团队客房。
 - (3)如实在找不到，应分清责任，如饭店负有责任，饭店应酌情赔偿。
5. 团队客人收到行李后发现行李中的易碎品破损
- 【特别提示】**
- 客人的行李必须轻拿轻放，运送中要防止磕碰、叠压；凡无事先说明，行李到店后，行李中若有物品破损，饭店概不负责。
- (1)应立即通知该团领队或陪同，向其说明行李运送的详细情况，问清行李从上一站至饭店的托运情况。
 - (2)向客人说明行李可能在托运的过程中受到重压或撞击，导致易碎品破损。
6. 收取团队行李时，客人未将行李放于指定位置
- (1)首先核对客人的行李牌号以及客人的姓名、房号，确认后查找客人是否在房内。
 - (2)如果客人在房内，行李员应礼貌地告诉客人已经到出行李的时间了，必要时帮助客人运送行李。
 - (3)如果确认客人不在房内，行李员应立即报告领班，由领班与团队陪同取得联系；协助陪同通知客人将行李放在房间门口，必要时还应告诉客人收取行李的具体时间，以免耽误时间。
7. 客人登记入住后，并不立即去房间，而是要求行李员将其行李先送入房间
- (1)问清客人的房号并请客人出示房间钥匙和欢迎卡，请客人核对行李件数，确认无误后送入客房。进入客房时，须同楼层服务员一起进入。
 - (2)做好该房的送运行李记录。

第二部分 商务代办

某日，有位客人着急地来到总台，称自己是来参加会议的，是坐公交车到饭店的，自己的衣服和化妆箱忘在车上了，不知能不能找到。一旁的礼宾员听到后马上过来和这位客人讲：“请您不要担心，我们可以帮您联系公交公司的调度室。要不您把当时具体情况告诉我，我马上帮您联系。”

然后，礼宾员马上赶到离饭店最近的公交车调度室。礼宾员将客人的情况和调度员讲明，果然客人遗忘在车上的物品正在调度室里，当时公交车乘务员发现后就放在最近的调度室里。礼宾员马上致电给客人称物品已找到，并且请客人配合一一核对物品。

作为饭店商务中心(Business Centre)接待员和前厅礼宾员，不仅仅要具备前厅日常服务的打字、复印、传真、翻译、代办等服务技能，还应在服务中体现“金钥匙”的功能，努力为客人解决问题，快速高效地满足客人的要求。

工作任务四 商务服务

一、打印 / 复印

打印，是商务中心常见的服务项目，客人往往要求将写好的文稿用电脑打印成字迹清晰的印刷体文件，务必认真。

1. 主动迎接客

当客人到来时，接待员主动向客人礼貌问候，如果自己正在忙碌，则向客人表示歉意，请客人稍等；如果接待员正在接听电话，应向客人点头微笑致意，示意客人在休息处稍候。

2. 了解客人要求

- (1)向客人了解文稿打印 / 复印要求, 包括排版要求、稿纸规格、打印 / 复印数量。
- (2)迅速阅读原稿, 对文稿中不清楚或不明白的地方, 礼貌地向客人了解清楚。

3. 接受打印 / 复印

- (1)告知客人完成打印 / 复印的最快交件时间, 同时向客人介绍收费标准。
- (2)当不能在短时间完成时, 记录客人的姓名、房号和联系电话以便及时与客人联系。
- (3)正式复印前, 要调试好机器, 先复印一份, 得到客人认可后再按要求数量进行复印。

4. 校对稿件

- (1)打字完成后, 要认真进行校对。
- (2)请客人校审后, 再次按客人要求进行校正, 直到客人满意为止。

5. 交件收费

- (1)将打印 / 复印文稿进行装订, 双手将文稿递给客人。
- (2)对打印的原稿, 要在征求客人意见后从电脑中删除掉, 并将作废的稿件放入碎纸机中。

- (3)按规定价格计算费用, 办理结账手续。

6. 送别客人

礼貌地向客人致谢、告别。

事后提醒: 将作废的稿件放入碎纸机前征求一下客人对稿件的处理意见, 若客人同意做粉碎处理再置入粉碎机, 并保证处理正常、有效; 别忘了把复印的原件在复印完毕后交还给客人。

二、文件装订

事前提示: 如果是店外客人, 在装订前, 要请客人先交付押金。

1. 识别规格

拿到原稿后, 首先识别纸张的规格; 告诉客人收费标准; 问明具体要求(如复印张数等)。

2. 打孔装订

按要求将文件放在装订机上, 按下大空卡打出孔洞; 按要求选择装订封皮与需装订的文件码放在一起, 按原件顺序装订。

3. 结账送客

将装订好的文件双手递交给客人, 然后开账单, 礼貌地送走客人。

事后提醒: 如果装订的文件比较厚, 应分批进行, 但要注意每批的打孔位置应一致; 开账单时, 如果客人签单, 将账单的第一、三联交给结账处, 第二联留底。

三、接收传真

接收传真分为两种情况: 一是客人直接到商务中心要求接收传真; 二是接收到传真, 将传真送交给客人。对第一种情况, 接待员应按要求服务客人, 收取费用即可。这里讲的是第二种情况的服务。

1. 接收传真

接到对方传真要求, 给出可以发送信号, 接收传真。

2. 核对传真

认真检查传真是否清楚齐全, 核对传真上客人的姓名、房号, 填写传真接收记录; 将传真装入传真袋。

3. 派送传真

通知客人取件, 或派行李员送交传真。

事后提醒: 行李员送传真的程序是: 将传真和收费单交给行李员, 请行李员在传真取件

单上签名，由行李员将传真交给客人，请客人付费或在账单上签字。

四、发送传真

事前提示：传真稿件的份数、收费标准及结账手续容易出错，须特别注意。

1. 主动迎接客人

主动迎接客人，了解发送传真的有关信息，问清客人传真发往的国家和地区，认真核对发往国家和地区的电话号码；主动向客人介绍收费标准。

2. 发送传真

(1)认真核对客人交给的稿件，将传真稿件装入发送架内。

(2)用电话拨通对方号码，听到可以传送的信号后，按“发送”键将稿件发出。

3. 结账送客

将原稿交还给客人，按规定办理结账手续，礼貌地向客人致谢、告别。

事后提醒：如果是店外客人，请其先付押金。

五、Internet 服务

随着 Internet 的发展，上网、收发电子邮件的业务越来越普遍。Internet 服务是指为客人收发电子邮件、提供网上电子商务服务，其中发送电子邮件是较常见的服务。

1. 主动迎接录入

2. 了解信息

(1)详细了解收件人的 E-mail 地址、客人发送的信件内容和有无附件以及附件的录入方法。

(2)向客人介绍电子邮件的收费标准。

3. 邮件发送

启动计算机，连接 Internet，打开电子信箱，录入收件人的 E-mail 地址及邮件内容。

4. 结账道别

按规定办理结账手续；向客人致谢道别。

事后提醒：当信件或附件是客人提供的软盘时，首先需要对客人的软盘进行杀毒。

六、洽谈室出租服务

我国《旅游涉外饭店星级的划分及评定》规定，四、五星级饭店商务设施应有可以容纳不少于 10 人的洽谈室；洽谈室服务包括洽谈室出租及客人会议洽谈期间的服务两部分。

1. 了解洽谈信息

主动迎接客人，了解洽谈相关服务信息，如洽谈室使用的时间、参加的人数、服务要求、设备要求等。

2. 受理出租

(1)主动向客人介绍洽谈室出租收费标准；当客人确定租用后，按要求办理预订手续。

(2)提前半小时按客人的要求准备好洽谈室，包括安排好坐席、文具用品、茶具、茶水、点心等；检查会议设施设备是否正常。

3. 会议服务

(1)主动引领客人到洽谈室，请客人入座、为客人上茶；会议中每半小时为客人续一次茶。

(2)如客人在会议中提出其他商务服务要求，应尽量满足。

4. 结账致谢

会议结束后礼貌地送走与会客人，按规定请会议负责人办理结账手续，向客人致谢并道别。

5. 整理洽谈室

会议结束后，立即清扫洽谈室，整理室内物品，恢复室内原貌。

事后提醒：服务要求主要包括坐席卡、热毛巾、鲜花、水果、茶水、文具等方面的信息要求；设备要求是指对横幅、指示牌、投影、白板、麦克风等的要求。

七、翻译服务

翻译，一般分为口译和笔译，两者的服务内容和收费方式不同，但其服务受理程序基本相同，这里以笔译服务为例。

1. 了解翻译信息

(1)主动迎接客人，认真核实要翻译的稿件，问明客人的翻译要求和交稿时间。

(2)迅速浏览稿件，对文稿中不清楚或不明白的地方礼貌地向客人了解清楚。

2. 受理翻译

(1)向客人介绍翻译的收费标准。

(2)当客人确定受理后，记清客人的房号、姓名和联系方式，礼貌地请客人在订单上签字并支付翻译预付款。

(3)送走客人后联系翻译人员翻译文稿。

3. 交稿结账

(1)接到翻译好的文稿后通知客人取稿。

(2)办理结账手续；向客人致谢告别。

事后提醒：如客人对翻译好的稿件不满意，可请译者修改或与客人协商解决。

工作任务五 代办服务

一、委托代办服务

饭店为客人提供委托代办服务范围较广，服务项目因饭店而异。一方面要设置专门的表单，如委托代办登记单、订票委托单等；另一方面要制定委托代办收费制度，一般饭店内的正常服务项目和在饭店内能代办的项目不收取服务费。需付费的委托代办项目，应先填写委托代办书，再请客人签名确认。

委托代办登记单

姓名		房号		日期	
委托事宜：					
备注：					
委托人联系电话		经手人签名			

(一)呼叫寻人(Paging)

行李员边举牌行走，边敲击牌上安置的铜铃或其他发声装置，以便发现或提醒客人。

1. 问清姓名

当访客来到饭店欲找某一位住店客人而恰好这位客人不在房间，并向礼宾值班员反映时，值班员应先问清住客的姓名。

2. 与总台核准住客相关信息

3. 开始寻找

在前厅等公共区域举着写有这位客人姓名的“寻人牌”呼唤寻找客人。

【特别提示】

- 应住客的要求，大厅信使可协助其在饭店规定的公共区域内呼叫寻人。
- 在店内寻找非住店客人，或在其他营业场所、娱乐区域寻人时，还可通过电话与各营

业点值班服务员联系查找。

(二)替客人泊车(Car Park Valet)

事前提示：泊车服务是饭店设专职车辆管理员，负责客人车辆的停放服务。泊车管理员应注意车内有无遗留的贵重物品及其他物品，车辆有无损坏之处，并将停车地点、车位号、车牌号、车型等内容填入工作记录。

1. 递交寄存牌

客人驾车到店时，泊车管理员将车辆钥匙寄存牌(Car Valet Parking Coupon)交给客人。

2. 提醒停放

礼貌地提醒客人保管好随身携带的物品；将客人车辆开往停车场。

3. 交还驾车

客人离店需用车时，出示车辆寄存牌，泊车管理员迅速将客人的车辆开到饭店大门口，交给客人驾车；礼貌地告别客人。

事后提醒：泊车服务对管理员素质要求较高，除应受过严格的专业训练并具有优秀的驾车技术和很强的安全意识以外，更应具有高度的责任心。

(三)预订车辆(Booking Taxi)

事前提示：根据预订部提供的有关通知及预抵店客人名单、国籍等信息，提前通知机场饭店代表和车队。

1. 记录要求

行李员应将客人的订车要求准确记录，替客人联系预订出租车。

2. 讲明情况

当被叫的出租车到达饭店门口时，行李员应向司机讲清客人的姓名、目的地等，解释客人的要求，也可填写一张向导卡给客人，卡上用中文写明客人要去的目的地及饭店的名称、地址等；必要时，前厅接待服务人员应充当客人的翻译。

3. 礼貌告别

事后提醒：出租车可以是饭店本身拥有的，也可以是出租车公司在饭店设点服务的，或是用电话从店外出租公司叫车；根据客人的要求，也可提前预订包车。

(四)出租自行车

事前提示：客人提出租用自行车，值班员将预订要求记录在值班日志上并予以安排；非住店客人要求租用自行车，应视本饭店的具体管理规定是否允许及车辆是否够用而定。

1. 询问情况

客人提出租用自行车，值班员填写自行车租用单，问清客人房号、姓名、国籍、抵 / 离店时间，向客人说明租金标准及结账方式。

2. 挑选车型

引领客人到自行车停放处，请客人挑选车型并验车。向客人说明自行车使用规定，尤其是对境外客人要说明在分阶段车道骑行、存车收费等规定。

3. 还车结账

客人退还自行车时，记录归还时间，核对车型、车号，并检查车辆是否完好无损。如有损坏，视损坏程度按规定请客人赔付。将客人租用车费记入账单，请客人签字后，及时按规定将账单转入总台。

事后提醒：自行车除本市(县)统一牌号以外，还应有本饭店的编号；每天各值班员应按制度清点数量和检查完好程度，并做检查记录。

(五)简单的店外修理

事前提示：代修范围是箱包、手表、照相机等生活用品。

1. 询问情况

当客人提出要求时，礼宾台值班员应仔细问清楚所修物品的规格、型号、时限、故障及房号、姓名等情况。

2. 填写工作记录，并外出送修 / 取送

填写工作记录后，外出为客人修理物品，应迅速完成送修、取送任务，手续清楚，各项费用、单据齐全，符合规定。

事后提醒：每次外出联系维修、购物等任务完成情况均应填写工作记录。

(六)衣物寄存

饭店有宴会、舞会、文艺演出及大型会议等较大规模活动时，一般由礼宾部安排人员承担客人衣物寄存服务。

1. 提前准备

礼宾部接到提供衣物寄存服务的通知后，提前将存衣处(衣帽间)内的挂衣架、存包架、存衣牌等准备充足。

2. 说明谢绝事项

客人存衣物时，服务人员要主动地向客人说明贵重物品等谢绝寄存。

3. 交牌提醒

将存衣牌取下交给客人，并提醒客人妥善保管存衣牌；将衣物上架按顺序放好。

4. 当面确认

客人凭存衣牌取衣物时，首先核准号码，然后将衣物交给客人，并请客人当面确认衣物是否完好无缺后礼貌告别。

事后提醒：认真保管客人所存衣物，闲杂、无关人员不得进入存衣处。

(七)转交 / 快递物品

事前提示：转交物品，分住客转交物品给访客和访客转交物品给住客两种。易燃易爆物品、淫秽物品、毒品、危险品拒绝转交。

(1)如果是住客转交 / 快递物品给来访者，住客要提供来访者的姓名，待来访者认领时，要请其出示有效证件并签名。

(2)如果是来访者转交 / 快递物品给住客，首先要确认本店有无此住客，若有此住客，一定要认真检查物品，填写留言单通知住客前来领取。

(3)对快递物品首先应了解物品种类、重量及目的地，向客人说明有关违禁物品邮件的限制，然后提供打包和托运一条龙服务，联系快递公司上门收货(联邦快递、DHL 和国内的 EMS)，记录托运单号码，将托运单交给客人并收取费用。

事后提醒：如系国际快递，要向客人说明海关限制和空运限制；贵重或易碎物品交专业运输公司托运。

(八)旅游服务

有些饭店设有专门的旅游部为住客提供旅游服务，礼宾部员工要在获悉客人旅游要求后进行有针对性的旅游接待服务。

1. 礼貌迎客

2. 登记推介

(1)登记客人的姓名、房号、日期及人数，掌握客人的基本情况。

(2)向客人推荐有价值的旅游线路。

(3)向旅游公司或旅行社预订，为客人联系声誉较好的旅游公司或旅行社。

3. 告知事项

告知客人乘车地点、准确时间等，并说明旅途注意事项。

事后提醒：礼宾部应建立旅游景点和旅行社档案，因地制宜地推荐和组织客人旅游。

(九)订票服务

旅行社组织的团队客人一般是旅行社自行解决,散客和一些会议客人则通常要求为其代购车、船、机票。

1. 问清要求

(1)住店客人提出预订机票、火车票,或提出修改航班、车次等要求时,礼宾台值班员应询问清楚客人的要求,按饭店规定的受理票务规程办理。

(2)填写订票委托单时,应当面向客人说明,如果不能预订到指定日期的票,可否改买其他日期的航班或车次。

2. 预收票款

预收订票款,并在订票委托单上注明“已收订票款”,必要时请客人出示或留下身份证件、护照。

3. 取 / 送票记录

按时取票、送票,并当面将客人的身份证件、票款余额及有关收据等如数交给客人;填写工作记录。

事后提醒:在旅游旺季能否代客解决票务问题,是饭店能否吸引客人、扩大客源的重要条件之一。

(十)代订房服务

住店客人有时会要求饭店代订其他城市的客房,对于这类要求,饭店应尽量满足,一般由订房部或礼宾部完成。

1. 问清要求

(1)登记住客姓名、房号、联系电话。

(2)了解客人要求,如饭店的位置、客房和床的类型、到达和退房日期及有无特殊需要等。

(3)明确客人预订担保条件,以作为客人入住第一晚费用的担保。

2. 订房确认

向客人指定的饭店订房(但须要求对方书面确认)并将书面确认单交给客人。

事后提醒:明确客人预订担保条件,通常要求将客人信用卡的有关信息传递给对方饭店,如信用卡的号码、有效期、持卡人姓名等。

(十一)订餐服务

事前提示:尽量与客人面谈后再推荐当地有特色的餐厅(餐馆)。

1. 了解要求

了解客人的订餐要求,如菜式种类、餐厅要求、用餐人数、用餐时间等。

2. 订餐转告

(1)向有关餐厅(餐馆)预订并告知订餐要求。

(2)记录对方餐厅的名号、地址、订餐电话,并转告住客。

事后提醒:接受订餐的过程中,一定不要凭主观臆断,轻易地代替有关预订餐厅(餐馆)向住客许诺什么。

(十二)护照签证服务

事前提示:事先向公安局了解护照办理的有关政策、所需时间及程序等,认真负责地向客人提供有关信息和具体服务。

1. 迎客验收

(1)主动迎接客人,介绍服务项目与服务标准。

(2)收齐办理护照签证的有效证件,并向客人介绍服务费的收费标准。

2. 确认收费

(1)再次检查各有关证件,确定有效、齐全之后,让客人填好相关表格及委托书等。

(2)按规定收取服务费，将各证件材料装入护照签证专用袋(填上姓名、日期、编号等)。

3. 通知领取

等护照签证办妥之后，及时通知客人来领取，并退还有关证件，请客人填好收取确认书。

4. 结账备案

按规定办理结账手续，做好记录备案工作。

事后提醒：若是贵宾，在护照签证办妥之后，应派专人送去，并请客人填好收取确认单。

二、贵重物品保管

(一)客用保管箱启用

事前提示：每个班次均应统计、核定全部保管箱使用、损坏状况，并在保管箱使用登记本上记录各项内容。贵重物品保险箱(Safe deposit box)：是饭店为住客免费提供临时存放有效贵重物品的一种专门设备。该设备是由一组小保管箱或保险盒组成，其数量通常按饭店客房数的 15%~20%来配备。目前大致分为两种，一种是饭店在前厅收款处，或附近的一间僻静的房间内配备，每个箱子都备有两把钥匙：一把为总钥匙(Master key)由前厅收款员负责保管，另一把由客人亲自保管；还有一种是饭店在客房内配备的一种小型保险箱(In-room safebox)，供住客存放贵重物品。

1. 询问确认

主动问候，问清客人的保管要求；请客人出示房卡或钥匙牌，确认其是否为住店客人。

2. 填单签名

填写贵重物品寄存单，请客人签名确认，并在计算机上查看房号与客人填写的资料是否一致。

3. 择 / 开箱

(1)根据客人要求，选择相应规格的保管箱，介绍使用须知和注意事项。

(2)将箱号记录在寄存单上；打开保管箱，请客人存放物品，并回避一旁。

安全保管箱记录卡正卡(正面)

保管箱号码	安全保管箱记录卡
房间号码	客人签名
存放物品	地址
存取规定及注意事项	
日期	客人姓名
时间	收银员签名

4. 交付钥匙

(1)客人将物品放好后，收银员当面锁上箱门，向客人确认已锁好；取下钥匙，一把给客人，另一把由收银员保管。

(2)提醒客人妥善保管钥匙，向客人道别。

5. 记录存档

在保管箱使用登记本上记录各项内容，并将贵重物品寄存单存档。

事后提醒：保管箱的使用关系到客人财产、重要证件和资料的安全，饭店对客用保管箱使用有严格的规定。

(二)中途开箱

事前提示：客人在住店期间，由于种种原因可能会多次要求打开总台保管箱取出寄存的物品或增加寄存物品，前台收银员应该严格按照中途开箱的流程进行服务。

1. 核对开启

礼貌应接，客人要求开启保管箱时，核准钥匙、房卡以及客人的签名；当面同时使用总钥匙和该箱钥匙开启。

2. 签名记录

(1)客人使用完毕，按照启用保管箱的要求，将保管箱锁上。

(2)请客人在寄存单相关栏内签名，记录开启日期及时间；收银员核对、确认并签名。

事后提醒：客房内的保险箱一般由客人自己启用，服务员只要给予相应的指导即可。

(三)客人退箱

事前提示：客人使用完保管箱后，会要求取出箱内的物品，此时，收银员也应该按照相关程序进行严格的操作。

1. 取出物品

礼貌地接待客人并取出物品；取出物品后，收银员请客人交回钥匙。

2. 请客人签名

请客人在寄存单相应栏内签名，记录退箱日期和时间。

3. 记录告别

(1)收款员在客用保管箱使用登记本上记录该箱的退箱日期、时间、经手人签名等内容。

(2)向客人致谢告别。

事后提醒：要将贵重物品保管箱寄存单妥善收存备查。

三、话务服务

【特别提示】

- 话务员能够“机旁一坐，集中思想；铃声一响，即有应答”。
- 发音清晰，嗓音悦耳，音量适宜，语速适中，让客人听出亲切和“微笑”来。
- 准备电话记录簿和圆珠笔，放在电话机旁；要注意对电话等设备进行安全有效的操作。

(一)话务员规范用语

1. 市内(外线)电话打进时

“您好(早上 / 下午 / 晚上好)，××饭店总机。”

2. 饭店内部电话时

“您好(早上 / 下午 / 晚上好)，我是总机。”

3. 遇到客人打错电话时

“对不起，我是××饭店，请您重拨好吗?”

4. 遇到电话忙音时

“对不起，电话占线，请稍等。”

5. 遇到叫醒服务时候

“早上好，××先生 / 女士，现在是早上××点钟，您起床的时间到了。”

6. 遇到外线电话要求查找某人时

(1)仔细听清要呼叫的人名和房号，同时记录下来，礼貌地说：“请稍等!”

(2)如被叫方无人接听，话务员应该说：“对不起，××先生 / 女士，电话没人接。您过一会儿再打来好吗?”或“××先生 / 女士，很抱歉，电话现在无人接听，您是否需要留言或过一会儿再打来?”

(二)电话接转服务

事前提示：记住常用号码 200 个左右。

1. 接转电话准备

在电脑中储存下列常用电话号码：各大饭店电话号码、各驻华使领馆电话号码、各大医院电话号码、各大餐厅酒楼电话号码、各大文艺场所电话号码、政府机关电话号码、最新电

话号码。

2. 转接一般内外线电话

- (1)电话铃响3声或10秒内接听，用礼貌用语向客人问好。
- (2)明确电话转接顺序：先外线，后内线，最后是饭店内部电话。
- (3)转接后无人接听或电话占线应向客人表示歉意，并说明原因，建议客人稍后再打或询问客人是否需要留言。
- (4)外线要求把电话接到客房时，必须问清受话客人姓名，核对无误后方可接线。
- (5)对客人提出的要求尽可能满足；不能满足的要说明原因，并向客人表示歉意。
- (6)来电者要求留言的，要记清被留言客人房间号码、姓名及留言人姓名、留言内容、时间并及时开启房间留言灯。

3. 人工转接长途电话

- (1)要问清受话国家和城市名称、电话号码和受话单位地址名称。
- (2)问清是找人电话还是叫号电话，如果是找人电话，需问清受话人姓名、发话人姓名和房号；如果是国际长途，还需要问清客人的付费方式(自付、受付、用信用卡付)。
- (3)问清客人所要电话种类，如果是加急电话，要在电话单上注明“加急”字样。
- (4)写清挂号日期、时间和自己的编号。
- (5)及时报长途台，报告是按电话单上的项目报处，问清“流水”，并互报口号。
- (6)客人打完长途电话，长途台通知时间时，总机话务员要重复一遍，得到长途台认可后可互报口号。
- (7)将账单及时送到前台收银处。

每接一个长途电话，应查一遍电脑。如果是当日离店客人，应立即通知前台收银处，以免跑账。

4. 直拨长途电话

- (1)接到前台转交的客人住房登记表时要与电脑核实，凡是已结账的客人，一律不开通直拨电话线路，以免跑账。
- (2)客房直拨的长途电话通过电脑自动入账。

事后提醒：通知客人结账时，要弄清房间号码、客人姓名并立即关闭直拨电话线路，根据打印出来的内容开出长途电话收费单，将第一、二联送收银处，第三联留存并填写“长途电话登记表”。

(三)电话留言服务

事前提示：对不能确认是否住在本店的客人，或是已退房离店的客人，除非客人委托，否则不接受房客留言。

1. 接听留言

- (1)客房电话无人接听，店外客人要求留言。
- (2)话务员认真核对店外客人要找的店内客人的房号、姓名是否与饭店信息一致。
- (3)准确记录留言者的姓名、联系电话和留言内容。
- (4)复述留言内容，并得到店外客人的认可。

2. 输入电脑

- (1)用电脑查出店内客人房间，通过固定程序输入留言内容。
- (2)核实留言内容无误；在留言内容下方提供留言服务员的姓名。
- (3)打印出留言。

3. 开 / 关留言灯

- (1)按客房留言灯开启程序开启留言灯。
- (2)每日接班和下班时核对留言和留言灯是否相符。

(3)当客人电话查询时，将访客留言内容准确地告知客人。

(4)关掉留言灯，清除电话留言内容。

事后提醒：做好详细记录，传递迅速、准确。

(四)电话叫醒服务

事前提示：检查叫醒客人的情况，若有问题必须及时纠正。

1. 散客自动叫醒

(1)接到客人需要叫醒的电话，问清客人房号、姓名及叫醒时间。

(2)复述客人叫醒要求，并得到客人确认。

(3)检查叫醒客房的种类和客房类型，若是套房、贵宾房，必须做特别提示，祝客人晚安。

(4)把叫醒信息输入机台，按机台上的叫醒键，输入客房号码和叫醒时间，按机台执行键——将套房客人的叫醒信息输入卧室的电话分机——夜班话务员再次检查叫醒输入情况、客房情况、套房状况等——按照最早的叫醒时间，打开叫醒打印机并检查叫醒系统是否正常工作。

(5)填写叫醒登记本，将叫醒时间输入机台——在叫醒本上按时间顺序填写客人房号、姓名、叫醒时间——认真复查一签上话务员的姓名。

2. 人工 VIP 叫醒

(1)在客人指定叫醒时间，按下客人的房间号码。

(2)用亲切和蔼的语气称呼客人的姓名，叫醒时要说：“早上好 / 下午好，现在是×点钟，已到您的叫醒时间。”并祝客人愉快。

3. 团队叫醒

(1)接到客人要求将旅游团客人全部叫醒的电话时，应礼貌地请客人到前台问讯处登记。

(2)受理 23: 00 以后的团队叫醒服务预订，记录团号、叫醒时间、预订人姓名及房号。

(3)根据前台问讯处的记录，中班话务员负责找出团队用房表，与叫醒登记表核对，夜班服务员必须再次复核。

(4)填写叫醒登记表团队分房表，然后将团队叫醒输入机台。

事后提醒：如果发现漏叫或没有打印出客人的叫醒要求，话务员必须用电话叫醒客人，并做好记录；如果客房叫醒无人应答，话务员必须立即通知客房服务中心或大堂副理去客房查看，并做好详细记录；如果客人要求取消叫醒服务，话务员必须在登记本、黑板、电脑上同时做出更正，并在交接班笔记上说明；如果客人要求多次叫醒时，话务员必须在“叫醒登记表”上做特殊说明。

四、礼宾代办问题处理

1. 客人提出需要出租车服务

(1)通常情况下，机场代表或门童可以立即转呼饭店出租车队进行出车服务，如果遇到本饭店车队无法提供服务时，则要求员工迅速帮客人叫其他出租车；引导司机选择合适的停车位置，以方便客人上车与装行李。

(2)门童应帮助客人将行李放在汽车后备箱，并让客人确认；给客人出租车卡片(卡片上写明日期、房间号、出租车牌号及目的地等)，并祝客人旅途愉快；最后填写出租车登记簿，以便发生问题后检查处理。

2. 代客外出购物时，若商店无法提供发票或收据

(1)立即直接与客人联系，将情况告之；如一时无法与客人联系上，应请商店出示相应证明并盖章、签字。

(2)记下该商店的联系电话号码或其他联络方式；将证明交与客人并说明原因，如客人有异议，可将商店的电话号码告诉客人，请客人直接与商店核实。

3. 客人提出借用雨(阳)伞

(1)请客人交付押金，待客人将伞退还时，将押金还给客人。

(2)在雨(阳)伞出租本上注明客人的姓名、房号、借伞时间、经办人姓名；出借时须向客人申明借用期限，超过期限按丢失处理。

(3)如果客人将雨(阳)伞丢失或超过期限未还，应将押金交总台收银处，作为客人的赔偿金，并通知客人，同时做好记录。

4. 住客在退房时欲将一包物品寄留，并说其朋友次日来取

(1)了解物品的种类，贵重物品或违禁物品拒绝转交。

(2)请客人写一份委托书，注明物品名称、数量、取物人姓名、联系地址等并签名；核对委托书内容与物品是否一致。

(3)其朋友来取物品时，须出示有效证件，写下收条，必要时须复印证件。

5. 客人委托将客房作新婚之用时

(1)首先要了解客人的结婚日期、举行婚礼的时间和大致程序，同时根据客人的要求布置房间。

(2)通知客房部准备好鲜花，将鲜花与总经理的名片送人客房，新郎、新娘抵店时献上鲜花，代表饭店向新郎、新娘表示祝贺。

本单元小结

住客查询服务：即住店客人的查询服务。通常有两种情况：一是询问有关饭店的情况，如餐饮、娱乐、其他服务项目等；二是询问与旅游、工作有关的问题，如去风景点的路线，要拜访和联系业务的单位或个人的地址、电话号码等。

委托代办服务：是饭店为了方便住客而设立的一个服务项目，饭店各个部门都有义务承担客人的委托代办服务。

贵重物品保险箱(Safe Deposit Box)：是饭店为住客免费提供临时存放有效贵重物品的一种专用设备。目前大致分为两种：一种是饭店在前厅收款处或附近的一间僻静的房间内配备，由前厅收款员负责管理和对客服务；另一种是饭店在客房内配备一种小型房内保险箱(In-Room Safe)供住客使用。

本单元检测

一、案例分析

租期物品马虎不得

一个雨天，济南某饭店的几位客人，听说下雨时许多原本干枯的泉眼会冒出泉水来，便决定去看看。但是客人没有伞，于是便来到行李房，要求借几把雨伞。行李员在核实了客人的身份后，将雨伞借给了他们。

几个小时过去后，那几位客人高兴地回来了。但是在客人归还雨伞时，问题发生了。行李员发现其中一把雨伞的伞骨已经损坏。行李员便按饭店的规定向客人索赔 30 元人民币，但客人坚持说借到时就已破损，一时间双方都难以说服对方。

争论了许久，客人也厌烦了，最终表示愿意按饭店的规定进行赔偿，但坚持雨伞的破损与自己无关。此时前厅经理正好路过此地，在了解情况后，由于分不清雨伞究竟是何时损坏的，为维护饭店的声誉，争取回头客，前厅经理决定不再要求客人赔偿。

(资料来源：孔永生. 前厅与客房细微服务. 北京：中国旅游出版社，2007)

二、课堂讨论：如何完成贵重物品保管业务？

三、课内实训

1. 电话留言情景模拟

(1)住店客人电话留言情景模拟

- 您好!问讯处。我能帮您吗?
- 你好!我想给 506 房间的陈伟留言。
- 好的。陈伟,是“耳东”陈、“伟大”的“伟”吗?
- 是的。
- 请问您怎么称呼?
- 李楠。
- 李楠先生,您好!请问您是哪个楠呢?
- 左边一个“木”,右边一个东南西北的“南”。
- 好的。李先生,请您说出您留言的内容,好吗?
- 告诉他原定今天晚上 6:00 的会面改为 7:00。请他在房间等我。
- 好的。您留言的内容是,告诉 506 房的陈伟先生原定今晚 6:00 的会面改为 7:00,请他在房间等您,对吗?

- 是的。
- 李先生,我们将会按您的要求及时将您的留言转达给陈伟先生。请您放心。
- 好吧,谢谢!
- 不客气。能为您做事我感到非常荣幸!李先生,祝您入住愉快!再见!
- 再见!

(2)住客查询留言

- 您好!问讯处。我能帮您吗?
- 请问,有我的留言吗?我是 506 房的。
- 请问,这位先生,您尊姓大名?
- 我叫陈伟。
- 陈先生,这儿有李楠先生给您的留言。他说原定于今晚 6:00 的会面推迟到 7:00,请您在房间等他。

- 好的,知道了。谢谢!
- 不客气。很愿意为您效劳。祝您入住愉快!再见!
- 再见!

2. 打印 / 复印服务训练

四、课外思考

1. 查询和留言服务分别有几种类型?服务的标准是什么?
2. 饭店前厅的函件服务的类型、步骤和标准分别是什么?
3. 客人住店期间,前厅服务员该如何控制房况?
4. 客人住店期间的行李服务有哪些常见问题?怎样处理?
5. 饭店前厅商务服务包括哪些内容?
6. 委托代办的项目有哪些?如何办理?
7. 贵重物品保管的注意事项有哪些?
8. 话务服务的项目有哪些?服务的标准分别是什么?