

项目 三



酒店主要接待部门管理

学习目标

- 了解酒店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部的地位和作用。
- 熟悉酒店前厅部、客房部、餐饮部的组织结构。
- 掌握酒店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部的业务内容、接待流程和日常管理。



引例

慎用“这是酒店的规定”

前段时间,酒店司机小李遇到了这样一件事情。

一位客人一上车就问:“司机,你们酒店的租车费怎么那么贵?”根据上车之前和客人短暂的接触,客人给小李的感觉是位斯文有礼的男士。小李答道:“也不算贵。我们酒店本着优惠客人的原则,客人商务用车都只收取成本费用。”客人说:“这还不算贵啊!比如我现在去机场,你们酒店的本田车就得100元。据说,打的士大概只需要一半的钱!”小李心想:既然了解过了,那他为什么还是选择租用我们的车呢?客人应该在意的不是价格,而是其他吧。于是小李解释说:“搭乘的士相对是便宜一些,但是的士肯定没有我们的车那么舒适和方便。再说,我们的车只提供给在酒店消费的客人租用,相对而言,成本肯定会高些的。比如,您现在如果是去机场接朋友,我们负责等候和接送,包括等候半个小时内的收费只是120元。如果是搭乘出租车,价格应该是您刚才所说的两倍。”客人接着说:“这个我明白,但你们的价格也不止成本价吧?其实你们酒店可以少赚一些,这样租用车的人也会多一些。”小李笑道:“说句老实话,相对于其他五星级酒店的车辆租赁收费标准而言,我们酒店的收费就是成本价。而且许多酒店都会加收15%的服务费,我们酒店没有这项收费。”客人听完也笑了:“那以后我可真要留意下其他酒店的收费情况了。你们酒店的对客解释工作做得还可以,起码听起来还可以接受。不像有的酒店就硬邦邦地回答这是酒店的规定,听着让人很不舒服。”

听到客人后面的那句话,小李不禁汗颜:以前他也曾用这句简单的、被客人称为硬邦邦的话来回答过其他客人的提问。换来的是客人的沉默或者是更加强烈的不满。当时自己也纳闷:为什么我们觉得很正当、合理的解释,在客人看来却变成了一种敷衍?

碰到类似的事情多了以后才发现,酒店员工往往陷入这样的一个误区:没有和客人站在同一个角度想问题!“这是酒店的规定”的潜在意思是:酒店规定就是这样的,我们必须这样做。而客人需要的是一个和他们角度相同的合理解释,用这句话来回答,很明显是两个不同的立场。给客人的感觉就是酒店只从自己本身的利益出发,并没有考虑客人的利益。只有“晓之以理”的“理”,未见“动之以情”中的“情”,客人自然不满意。脱离了“将心比心”的服务态度,类似的“规范用语”怎能达到酒店对客服务的标准?

点评:

在对客服务过程中,经常会遇到客人对酒店服务、价格、设施等方面提出的质疑,这时就少不了要向客人解释。“换位思考”是酒店员工必须坚持的原则,只有在这种服务态度下,才能从容应对客人的各种质疑,让客人在真诚的解释中疑虑顿消。

资料来源:全国旅游星级酒店评定委员会办公室.星级酒店经典服务案例及点评[M].北京:中国旅游出版社,2008.

模块一 酒店前厅部运营管理



任务导入

由教师带队,到合作酒店的前厅部参观,直观了解酒店前厅各部门概况。

工作任务一 前厅部的地位、作用和基本任务

一、前厅部的地位和作用

(一) 前厅部是酒店的形象代表,反映酒店的整体服务质量

前厅是客人到达和离开酒店的必经之地,其服务贯穿酒店对客服务的全过程。酒店大堂的设计、装修、布置等硬件设施体现了酒店的档次和文化氛围;前厅部的接待水平、员工素质、管理模式将直接影响酒店的整体服务质量和水平,是酒店的形象代表和对客服务的窗口。

（二）前厅部是影响酒店经济收入的重要部门

前厅部承担着销售酒店客房的重要任务,客房是酒店最主要的商品。据统计,国际上客房收入一般占酒店总营业收入的 50%;在我国,客房收入能达到酒店营业收入的 70%,甚至更高。因此,前厅部的销售状况直接关系酒店的经济效益,同时,前厅部还可以通过为客人提供租车、快递、票务等服务创造经济收入。

（三）前厅部是酒店内外联系的枢纽和信息中心

前厅部是客人与酒店沟通的枢纽,客人的需求、建议与投诉,通常由前厅部代表酒店与客人沟通。客人的信息、资料由前厅部收集、整理,使酒店能为客人提供个性化服务。同时,前厅部与业界合作单位、政府职能部门、客源单位等保持着沟通与联系。前厅部统计的房态、入住率、客账等各类数据、报表,为酒店的管理、决策部门制定经营策略提供参考依据。

二、前厅部的基本任务

（一）销售客房及酒店其他产品

前厅部承担着向客人介绍并销售客房的任务,应该争取提高客房出租率、增加客房收入。前厅部同时还负责为客人推荐酒店的其他产品,如餐饮、康乐等,带动其他部门的产品销售。

（二）提供前厅各项日常服务

前厅部负责接受客人预订,为客人办理入住登记。在机场、车站等地接送客人,为客人提供门厅迎送服务、行李服务、问询服务、电话转接服务、留言服务、商务中心服务等。

（三）管理客账

前厅部是酒店营业收入的主要部门,负责建立客人账户,记录客人在店的各项消费,每天进行核算,确保客账收入准确无误,并为客人办理离店结账手续。

（四）了解客人需求,传递信息

前厅部提供直接对客服务,能充分了解客人需求,并将需求信息传递到相关部门。同时,前厅部负责酒店各部门之间的信息传递。

（五）建立客史档案

前厅部为住客建立客史档案,是酒店向客人提供个性化服务和增值服务的依据。同时,客史档案也为酒店销售决策提供参考。

工作任务二 前厅部的组织结构

前厅部的组织机构设置和岗位职责的划分应该结合酒店自身的性质、等级、规模、管理方式等情况来确定,做到精简高效、分工明确、统一协作,充分发挥前厅部在酒店的枢纽作用。

一、前厅部的组织机构设置

各个酒店前厅部的组织机构设置存在差异,主要表现为以下四个方面。

(1) 大型酒店管理层次多,而小型酒店的管理层次少。许多大型酒店设有经理、主管、领班、服务员四个层次;小型酒店一般只设有经理、领班、服务员三个层次,减少管理层次可降低管理费用。

(2) 大型酒店机构多,而小型酒店机构少。例如,大型酒店一般设有商务中心、车队,有的还根据实际需要,设有行政楼层,为商务人士和高消费人士提供高规格服务,统归前厅部管辖(有的酒店归属房务部);而小型酒店则没有这些机构。

(3) 大型酒店岗位分工较细,而小型酒店则会将一些岗位合并。例如,小型酒店的行李员同时兼做迎宾员,前台接待员负责入住接待、收银、问询三个职务。

(4) 许多大型酒店设房务部,统管前厅部和客房部,以加强沟通与协调。三种不同规模酒店前厅部的组织机构如图 3-1~图 3-3 所示。

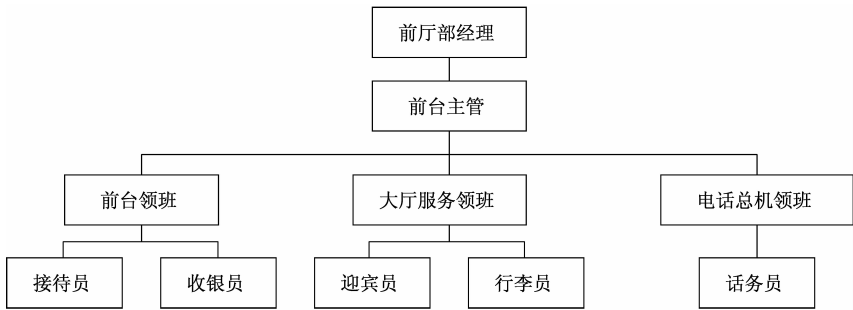


图 3-1 小型酒店前厅部的组织机构

二、前厅部各机构的主要职能

(一) 预订处

预订处负责酒店的订房业务,接受客人以电话、传真、互联网、信件等形式的预订;与客源单位联系,销售酒店客房,与前厅部的其他相关机构沟通,传递客情信息;制作预订报表,安排预订计划。有的酒店根据业务需要,将预订处划归销售部管理。

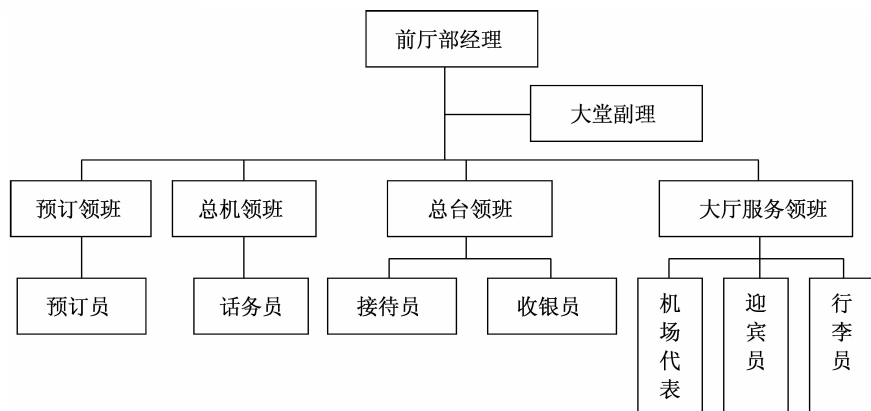


图 3-2 中型酒店前厅部的组织机构

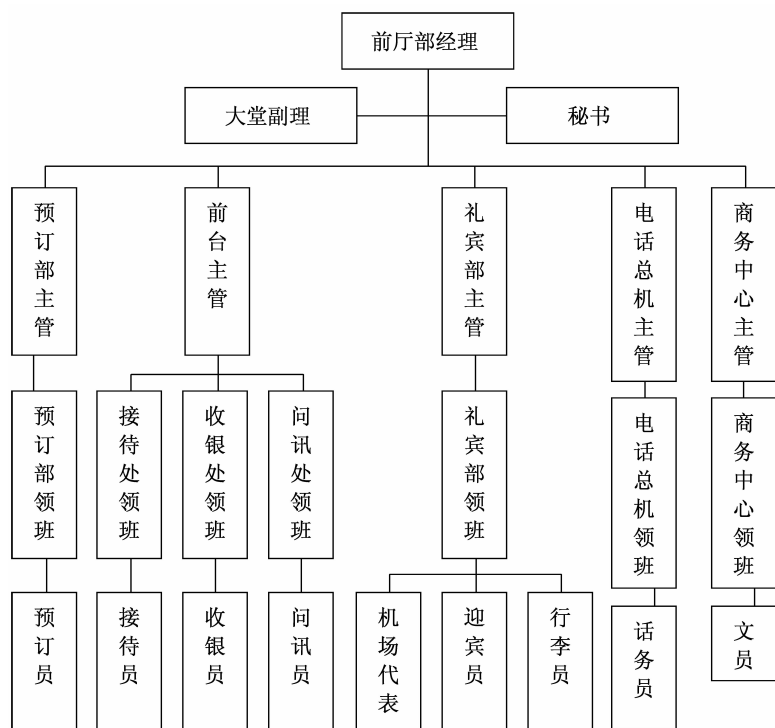


图 3-3 大型酒店前厅部的组织机构

（二）接待处

接待处负责向客人介绍、销售客房；为抵达的住店客人（包括有预订的团队客人、散客、长住客和无预订的客人）办理入住登记手续，分配房间；掌握住客动态信息，控制房间状态，制作客房营业日报表等；与预订处、收银处、客房部保持沟通，协调对客服务工作。