



● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

前厅服务与管理

(第2版)

■ 姚 蕾 主编



清华大学出版社
北 京



内 容 简 介

本书针对酒店前厅部的预订部、前台、礼宾、总机、收银等业务岗位进行了单元内容的设计与划分。根据各岗位特点进行了知识介绍和典型工作任务的情境设计。在工作任务中,根据各环节设计了不同的活动,让学习者在不同的活动中习得专业知识及岗位技能,并最终顺利完成工作任务的目标。为更好地保证部分实操性较强的任务练习效果,在修订版中,加入中、英文服务对话参考。在每个任务之后,根据完成该任务的具体要求和操作标准设计了任务评价单,以便于学习者在完成任务后能够及时检查和反馈自己的知识学习效果与技能练习结果。

本书可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店管理专业的教材,亦可作为对酒店前厅部在职人员进行岗位技能培训的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 姚蕾主编. —2 版. —北京:清华大学出版社, 2019

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-52930-9

I. ①前… II. ①姚… III. ①饭店—商业服务—中等专业学校—教材②饭店—商业管理—中等专业学校—教材 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 083567 号

责任编辑: 王燊娉

封面设计: 赵晋锋

版式设计: 方加青

责任校对: 牛艳敏

责任印制:

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:

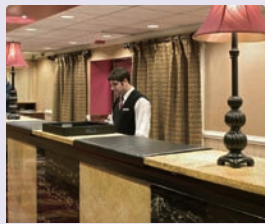
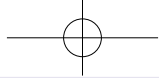
经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 10.75 字 数: 241 千字

版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2019 年 8 月第 2 版 印 次: 2019 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 59.00 元

产品编号: 080476-01



丛书编委会

主 任：田雅莉

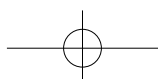
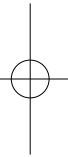
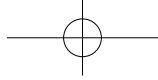
副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

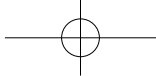
顾 问：俞启定 许 宁

成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾





丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

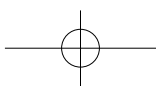
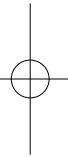
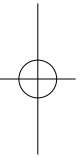
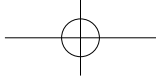
近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

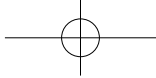
作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。

2019年1月





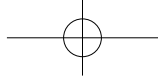
前言

随着时代的发展和社会的进步，各行各业都在发生着翻天覆地的变化。信息技术的迅猛发展更使得各个领域的工作和活动瞬息万变。2010年，为了满足旅游职业教育与企业培训的要求，顺应市场及行业的特点，更新专业教学理念，在清华大学出版社的积极倡导和组织下，我们进行了本书第一版的策划和编写工作。时隔9年，根据市场需要，我们对本书进行了必要的调整和修订。

在本书的编写过程中，除了多位常年从事旅游及酒店管理专业职业教育工作的资深教师外，我们还有幸邀请了行业专家对教材的内容进行把关和指导。编者多年积累的专业理论知识、职业及岗位技能的最新要求，加上先进、科学的教学理念和方法，三者的结合是本书编写的基础和依据。此次修订，首先在内容上根据时代发展和行业变化作了微调；其次，根据单元主题和酒店工作实际对个别单元中的任务设计作了修订；第三，根据学习者的需要和部分学习者的反馈意见，在部分实操性较强的服务任务中增加了“服务对话参考”，基于现代酒店业的基本需求，服务对话采用中、英文双语呈现，希望能够为读者和学习者们提供有实际参考价值的样本。

本书注重理论知识与职业技能实践相结合，让学习者通过动手完成相关工作任务，领会职业技能的内涵和具体要求，最终达到企业及岗位的要求。本书针对前厅部的预订部、前台、礼宾、总机、收银等业务岗位进行了单元内容的设计与划分。根据各岗位特点进行了知识介绍和典型工作任务的情境设计。在工作任务中，根据各环节设计了不同的活动，让学习者在不同的活动中习得专业知识及岗位技能，并达到最终顺利完成工作任务的目标。此次再版修订，加入的“服务对话参考”内容为学习者提供了练习的模板，可供学习者参照进行后面的任务操作及对话练习。同时，学习者可参照该对话中的英文部分，结合任务操作要求提升自己的英文服务水平。值得一提的是，在每个任务后面，还根据完成该任务的具体要求和操作标准设计了任务评价单，以便于学习者在完成任务后能够及时检查和反馈自己的知识学习效果与技能练习结果。

本书可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店管理专业的教材，各校可结合自身的专业特点及教学需要酌情选择。本书亦可作为对酒店前厅部在职人员进行岗位技能培训的参考用书。



承蒙相关专家对本书进行认真、严谨的审阅，并在第一版编写中期研讨过程中提出了宝贵意见，给予了大力支持；感谢北京市外事学校的领导和老师们对于本教材编写和修订再版工作的大力支持及其所做的相关策划、筹备工作。在此，一并表示衷心的感谢。

本书由姚蕾担任主编和修订工作，其他参与编写的还有梁立红、钦宇红、张石娥和郑永红等。

在职业教育和专业教学研究的探索道路上，我们的研究成果难免会有不足之处，恳请各方专家及读者批评指正。

编者
2019年2月



目 录

| 单元一 前厅部概况 |

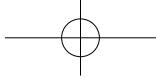
任务 认识前厅部	2
活动一 明确前厅部的地位和作用	2
活动二 描述前厅部典型岗位及其职能	5

| 单元二 客户预订服务 |

任务一 受理电话预订	12
活动一 熟悉房间类型和房价	12
活动二 认识客房预订单	16
活动三 掌握电话预订流程	18
任务二 熟悉预订方式和预订类型	22
活动一 了解客房预订的其他渠道和方式	22
活动二 了解客房预订类型	25
任务三 客人入住前的准备工作	28
活动一 确认预订	29
活动二 预订的变更	31
活动三 客人抵店前的准备工作	33

| 单元三 前台接待服务 |

任务一 散客入住登记手续的办理	38
活动一 了解入住登记手续	38
活动二 认识入住登记表	40



活动三	散客入住登记服务	42
任务二	团队入住登记服务	49
活动一	了解客源	49
活动二	团队入住服务	50
任务三	客人入住后要求换房	53
活动一	了解客人的需求	53
活动二	熟悉工作流程, 提供换房服务	55
任务四	问讯服务	58
活动一	熟悉问讯处服务内容	59
活动二	介绍酒店设施及服务	63
活动三	留言服务	65
任务五	处理投诉	68
活动一	认识大堂副理	68
活动二	熟悉投诉类型并巧妙处理	71

| 单元四 收银服务 |

任务一	结账离店服务	76
活动一	了解结账方式	76
活动二	结账离店服务	78
任务二	货币兑换服务	83
活动一	熟悉常见外币及支票	83
活动二	外币兑换工作流程	86

| 单元五 礼宾服务 |

任务一	店外迎接服务	90
活动	迎接客人	90
任务二	客人入住时的行李服务	96
活动	了解入住行李服务	96
任务三	为离店客人提供行李服务	101
活动	了解离店行李服务	101



| 单元六 总机服务 |

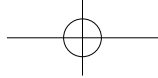
任务一 为客人接通电话·····	106
活动一 国际长途拨打服务·····	106
活动二 其他电话转接服务·····	109
任务二 电话留言服务·····	112
活动 熟悉电话留言服务·····	112

| 单元七 商务中心服务 |

任务一 认识商务中心·····	118
活动 了解商务中心·····	118
任务二 打字复印服务·····	121
活动 为客人提供打字复印服务·····	121
任务三 收发传真服务·····	124
活动 提供收发传真服务·····	125
任务四 秘书服务·····	128
活动 提供翻译服务·····	129
任务五 会议服务·····	132
活动一 会议设施设备·····	133
活动二 会议室租赁与服务·····	134

| 单元八 商务楼层服务 |

任务一 推销商务楼层·····	140
活动 熟练推销商务楼层·····	140
任务二 贴身管家服务·····	145
活动一 认识“管家”·····	146
活动二 提供“贴心的服务”·····	147



| 单元九 商品部服务 |

任务 帮助客人挑选和购买礼物	152
活动一 了解商品部	152
活动二 商品部导购服务	153
参考文献	157



单元一

前厅部概况

前厅部、客房部和餐饮部是酒店直接对客服务的三大主要业务部门。其中，前厅部担当着中枢神经的角色，协调酒店各部门间的运转。同时，前厅是酒店所有宾客抵达和离开时的必经之地。因此，前厅提供的各项服务及其管理风格都要体现酒店的特色，以便给客人留下深刻印象。



认识前厅部

任务

工作情境

装修豪华的大堂，有条不紊的总台接待处，格调优雅的咖啡吧，一切都给客人留下了高雅而温馨的第一印象。实际上，除了到店后的入住服务外，客人在酒店入住期间享受的其他服务也都与前厅部密切相关。

具体工作任务

- 明确前厅部在酒店的重要地位和作用；
- 能够描述前厅部典型岗位及其职能(包括预订部、前台、礼宾部、收银、总机、商务中心、商务楼层、商场部等)。

活动一 明确前厅部的地位和作用

首先，要明确3个概念：前厅部、前厅和前台。前厅部是酒店的重要职能部门之一，它负责组织和管理其分支机构，如礼宾部、预订部、前台、总机、商务中心等。前厅又被称为酒店大堂，是客人到达或离开酒店时必经的重要服务场所。前台(又称总台)则是指前厅部对客提供各项服务和进行协调的营业柜台。在明确了三者之间的关系之后，下面来看看前厅部在酒店运营中是如何发挥其作用的。

信息页 前厅部简介

在现代化酒店企业中，前厅部(Front Office)担负着至关重要的作用。它主要负责向客人提供预订、入住接待、行李、分房、换房、退房、电话接打、留言、问讯、商务办公等服务，同时还负责与其他职能部门进行协调与沟通，并提供必要的信息和资料的工作。可以看出，前厅部的工作与服务贯穿客人入住酒店的始终。

一、前厅部的工作任务

总体来说，前厅部的工作包括两点：一是推销酒店的综合性服务产品，获得利润；二

是提供各项优质服务,提高顾客满意度,最终实现酒店的经济效益和社会效益。前厅部的具体工作任务如下。

(1) 接受预订:客人到酒店入住前,可采用传真、电话等方式预订房间。



(2) 礼宾服务:机场接送服务、咨询服务、行李服务、委托代办等。

(3) 入住登记服务:团队、会议、散客换房、延期住房、留言、转交服务等。

(4) 房态控制:通过房态显示架或电脑系统正确显示或变更客房状态,以提高排房、定价的效率和受理预订的决策力,同时提供客房销售情况的分析依据。

(5) 财务管理:客人进店入账、离店挂账、结账等。

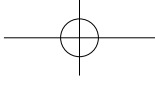
(6) 信息管理:包括各类数据的收集、加工和传递等工作,并通过此项工作向有关管理和决策部门提供相关材料。

(7) 客房销售:虽然销售部主要负责酒店各项产品的营销工作,但前厅预订和前台接待同时也担负着推销客房等产品的重任。

知识链接

酒店常见房态

序号	中文	英文	缩写
1	住客房	Occupied Room	OCC
2	可售空房	Vacant and Available for Sale Room	VAC
3	脏的空房	Vacant and Dirty	VD
4	离店房	Check-out Room	C/O
5	待修房	Out-of-Service	OOS
6	维修房	Out-of-Order	OOO
7	携少量行李房间	Occupied-with-Light Luggage	O/L
8	双锁房	Double Locked Room	D/L



二、前厅部的角色与作用

1. 酒店的“门面”

前厅部是最先向客人提供服务的部门。在未到店前,客人就已经通过预订服务对酒店产生了一定的印象。到达酒店后,前厅是客人接触的第一个营业场所。客人对酒店印象的好坏很大程度上会受到第一印象的影响。也就是说,前厅是酒店的“门面”。客人首先会通过前厅硬件设施设备质量、豪华程度以及整体氛围来判断酒店规模档次和服务质量的高低。同时,前厅部员工的精神面貌、气质、服务态度、服务技巧、办事效率等也代表着酒店形象。从心理学角度出发,第一印象非常重要,客人总是带着第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好,客人住宿期间遇到的一些不如意也会淡化,但如果前厅带给客人的印象欠佳,那么无论入住后提供的服务多么好,客人也有可能带着不悦的心情对服务百般挑剔。

2. 酒店的“神经中枢”

酒店对客服务的过程包括入住前、入住过程和入住后3个阶段。前厅部的服务在这3个阶段贯穿始终,且在其中起着积极协调各部门间工作的作用。首先,自预订环节至客人结账离店,前厅部工作人员就开始记录和存档各类信息、数据,为不同部门做好前期工作准备或后期资料分析提供了真实有效的依据。其次,酒店提供给客人的是包括吃、住、购、娱等多方面的综合性服务产品,这一产品的生产需要酒店各职能部门相互协调,共同努力完成。前厅部作为直接对客服务的职能部门,在整体工作中起着重要的联系和沟通作用。例如,客人无论对哪个部门的服务产生不满,首先想到的投诉处理部门就是前台或大堂副理,前台应立刻协调相应部门进行调整或改进;再如团队、会议、VIP等接待需求,都由前厅部受理并及时通知各相关部门做好接待准备。

3. 酒店的主要创收场所之一

客房是酒店的主要产品,酒店的前厅部通过抓住预订、前台接待等服务时机直接进行对客销售。同时,前厅部还会通过各种途径向客人推销酒店的娱乐、商务等类型的产品。这些推销工作不仅体现在酒店经济效益的增加上,同时也将酒店和其产品的形象推广到宾客心目中,会直接影响酒店客人的品牌忠诚度和品牌推介度。

4. 决策依据的提供者

前厅部是酒店的信息中心,通过收集、整理和存档积累大量资料,然后加以分析,传递给相关部门。这些信息是酒店在市场定位、产品定位、营销策略等方面作出科学决策的依据。

任务单 明确前厅部的地位和作用

请结合酒店前厅部的具体工作任务，分析前厅部所扮演的4个重要角色。

活动二 描述前厅部典型岗位及其职能

酒店大堂是酒店中最繁忙的场所之一。从彬彬有礼的门童、耐心倾听宾客意见的大堂副理到细致认真的商务中心文员，这些岗位无一不体现着前厅部各分支部门严谨的工作态度与真挚的服务热情。那么前厅部具体有哪些岗位呢？

信息页 前厅部构成**一、前厅部组织结构**

不同规模、等级的酒店，各部门的组织结构的具体设置也不同。对于一般酒店而言，尽管有差别，但下面的几个分支部门是必不可少的。根据对客服务具体内容进行划分，前厅部包含以下分支：预订部、前台接待处、礼宾部、总机、商务中心、商务楼层等，如图1-1-1所示。

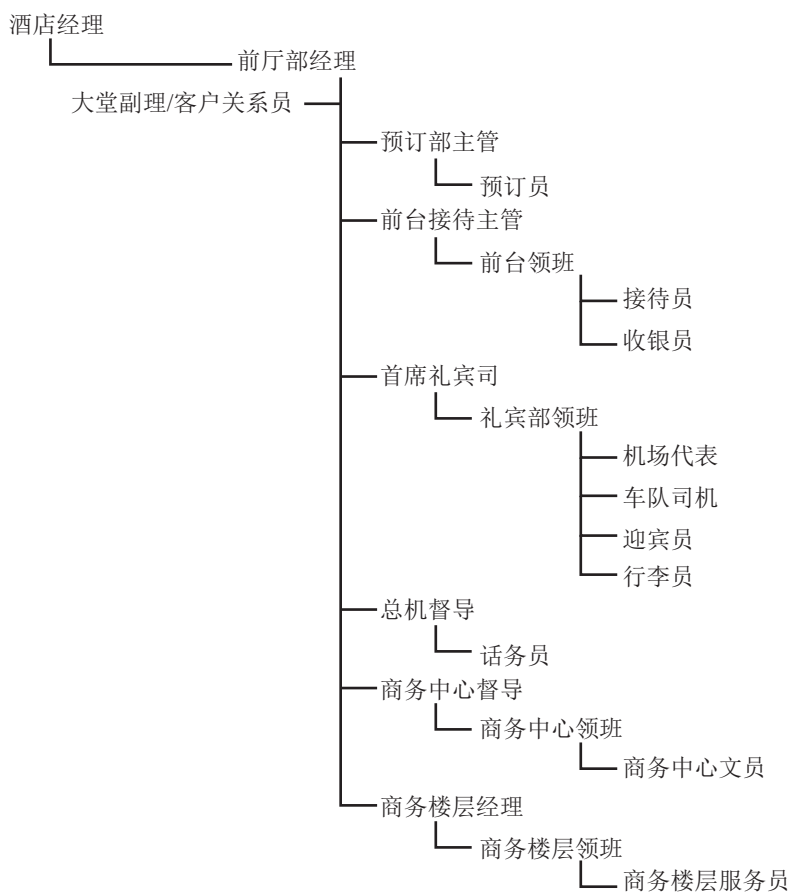


图1-1-1 前厅部组织结构

二、前厅部典型岗位及其职能

1. 前厅部经理(Department Manager)

- (1) 直接上司：驻店经理、总经理。
- (2) 下属对象：接待经理、大堂副理、前厅各岗位督导。
- (3) 主要职能：直接管理所有前厅部员工并确保正确履行前厅职责。负责大堂副理、总台、预订、礼宾部、总机、商务中心、商场、医务室等各区域和各项对客服务的指挥协调。

2. 大堂副理(Assistant Manager)

- (1) 直接上司：前厅部经理。
- (2) 下属对象：各岗位主管。
- (3) 主要职能：监督前厅部各岗位的服务工作，保持前厅的良好运作，处理客人投诉，解决客人提出的问题，与其他部门保持良好的沟通与协作，负责接待酒店贵宾客人。

3. 客户关系专员(GRO, Guest Relationship Officer)

(1) 直接上司: 前厅部经理。

(2) 服务对象: 面向酒店所有客人。

(3) 主要职能: 同大堂副理, 在提供服务的同时与客人进行各种沟通、交流, 收集客人意见。具体服务包括VIP及普通客人的迎送、前厅巡查、接受问询、处理投诉等。

4. 前台接待主管(Reception Supervisor)

(1) 直接上司: 前厅部经理。

(2) 下属对象: 前台接待员。

(3) 主要职能: 直接管理总台员工并确保其履行岗位职责, 保持总台良好运作。

5. 前台接待员(Receptionist)

(1) 直接上司: 前台接待主管。

(2) 主要职能: 在宾客住店期间, 代表酒店与宾客打交道, 确认宾客的预订种类和居住天数; 帮助宾客填写入住登记表、安排客房; 尽可能地落实宾客的特殊要求; 提前问询宾客付款方式, 按检查步骤跟踪监管宾客信用, 将宾客和客房的有关信息分别记录在前厅栏目中, 并将有关信息通知到酒店相关人员。



6. 预订部主管(Reservation Supervisor)

(1) 直接上司: 前厅部经理。

(2) 下属对象: 预订部工作人员。

(3) 主要职能: 直接管理预订部员工并确保预订工作正常、有效开展。

7. 预订员(Reservationist)

(1) 直接上司: 预订部主管。

(2) 主要职能: 负责用邮件、电话、传真等方式或通过电脑预订管理系统与宾客、旅行社和合作单位就预订事宜进行沟通; 起草确认预订的信函, 准确受理各种预订取消、预订变更和预订更新。

8. 总机督导(Operator Captain)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：总机话务员。

(3) 主要职能：酒店总机房的负责人，在前厅部经理的领导下，负责总机的管理工作；培训下属为店内外宾客提供优质服务。

9. 总机话务员(Operator)

(1) 直接上司：总机督导。

(2) 主要职能：使用聆听技巧让来电者能流畅地说出需求，以便获得正确完整的信息；接听电话并通过总机系统转接客房或店内的个人和部门。

10. 首席礼宾司(Chief Concierge)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：迎宾员、行李员、店外迎接等。

(3) 主要职能：负责监督礼宾部员工的服务工作，为客人提供迎接、搬运行李、代订出租车以及代办客人提出的其他杂项服务。

11. 迎宾员(Doorman)

(1) 直接上司：首席礼宾司。

(2) 主要职能：迎宾员位于酒店服务的最前沿，对所有光顾酒店的客人，都要代表全酒店人员致以问候，热情迎送，维持酒店正门前的交通秩序。



12. 行李员(Bellman)

(1) 直接上司：首席礼宾司。

(2) 主要职能：行李员是大堂服务的主体。

(3) 主要任务：为客人提供迅速、准确的行李运送服务，同时提供委托代办等服务。

13. 商务中心督导(Business Center Captain)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：商务中心文员。

(3) 主要职能：商务中心是为宾客提供传真、复印、中英文打字、国际国内长途直拨电话、洽谈室服务、国际互联网接入、特快专递等商务服务的岗位，商务中心督导负责商务中心的服务管理和监督。

14. 商务中心文员(Business Center Clerk)

(1) 直接上司：商务中心督导。

(2) 主要职能：为宾客提供传真、复印、中英文打字、国际国内长途直拨电话、洽谈室服务、国际互联网接入、特快专递等商务服务。

15. 商场经理(Gift Shop Manager)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：商场服务员。

(3) 主要职能：酒店商场是以旅游消费者为中心，根据旅游消费者需求组织货源，以旅游商品、纪念品、日常用品为主。商场经理负责监督商场营业员的服务水准，对商品的采购、销售、成本、利润等负有经营管理的重要责任。

16. 商场员工(Shop Assistant)

(1) 直接上司：商场经理。

(2) 主要职能：酒店商场是以旅游消费者为中心，商场营业员要做到礼貌热情待客、主动周到服务，为宾客购买商品做好“参谋”。

17. 商务楼层经理(Executive Floor Manager)

(1) 直接上司：前厅部经理。

(2) 下属对象：商务楼层主管及下属服务人员。

(3) 主要职能：负责管理并督导下属的工作。

18. 商务楼层主管(Executive Floor Supervisor)

(1) 直接上司：商务楼层经理。

(2) 下属对象：商务楼层服务人员。

(3) 主要职责：负责管理和监督下属工作，安排班次，布置任务；熟悉商务楼层的各种信息、客房状态及客人情况；直接参与接送所有入住商务楼层的客人，为客人提供入住、结账、餐饮及商务服务；处理客人投诉及紧急情况等。

19. 商务楼层服务员(Executive Floor Staff)


(1) 直接上司：商务楼层主管及领班。

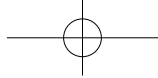
(2) 主要职能：熟悉有关商务楼层的各种信息、客房状态及客人情况；为客人提供入住、结账、餐饮、娱乐及商务等服务。

任务单 描述前厅部典型岗位及其职能

- 一、请根据所学知识在下面的空白处画出酒店前厅部组织结构图。
- 二、请根据所画组织结构图向组内其他成员介绍前厅部典型岗位及其职能。

任务评价

评价项目	具体要求	评价			
					建议
认识前厅部 知识自评	1. 认识前厅部角色				
	2. 了解前厅部作用				
	3. 熟悉前厅部组织结构设置				
认识前厅部 任务互评	1. 能顺利描述前厅部角色、作用及组织结构				
	2. 组织结构描述完整、正确				
小组活动 教师评价	1. 团队气氛融洽、分工明确				
	2. 所有成员积极参与学习、互相帮助				
	3. 所有成员积极参与任务练习、展示效果好				
总计		个	个	个	总评
在认识前厅部的过程中，我的收获是：					
在认识前厅部的过程中，我的不足是：					
改进方法和措施有：					



单元二

客户预订服务

预订部是前厅为客人提供各类预订服务和进行客房销售的重要部门。客房预订是指在客人抵店前对酒店客房的预先订约。提前预订客房，能够使客人的入住需求有所保障。而对于酒店来说，预订工作能够提高客房出租率，占有更大的客源市场份额，同时还能为预测市场提供重要参考依据。作为预订部员工，应该熟知现代酒店的预订形式、预订种类和工作方法，还应准确掌握客房的种类、房价等相关信息。

