



第三单元

岗位提升

模块一 大堂副理岗位服务

在许多高星级饭店的前厅显要位置通常会设置大堂副理的岗位,大堂副理的职责范围主要是:督导前厅部各班组的各项工作,使其能高效、优质、规范地展开对客服务。处理宾客投诉,接受客人对饭店提出的建议和意见,为客人提供方便。

实训安排表

实训项目	实训内容	学时数
实训项目一	VIP 接待服务训练	2
实训项目二	处理客人投诉训练	2
本模块实训学时合计		4

在本模块教学中采用的实训方法是教师讲解示范,学生两至三人为一组,互扮角色,模拟情景按步骤操作,学生之间相互观察并进行点评,教师纠正指导。

实训项目一 VIP 接待服务训练

【实训目的】

通过对本单元的学习,熟悉 VIP 客人入住接待服务的标准与程序,掌握 VIP 接待设计方案,以此带动和促进整体服务水平的提高。

【实训物资准备】

模拟客房、鲜花、果篮、电话、VIP 接待计划书。

【实训步骤与操作标准】

实训步骤	操 作 标 准
1. 准备工作	1. 仔细阅读“VIP 接待计划书” 2. 明确自己的接待任务、要求 3. 了解贵宾抵店前的任何准备工作,并亲自检查贵宾客房以及贵宾将要前往的活动场所 4. 必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、在店时间、活动过程等细节



续表

实训步骤	操作标准
1. 准备工作	5. 填写车单,注明贵宾姓名、航班号、车型、付款方式等内容,并确认落实情况 6. 检查客房的卫生状况、设备完好状况,客房内免费用品的添置情况,鲜花、果篮、酒水、赠品等摆放情况 7. 通知楼层的迎宾工作,确定用餐时间、人数,并做好准备 8. 贵宾抵达前一天,将住房卡和房间钥匙并装入信封(房卡上加盖VIP印章)
2. 接待工作	1. 客人分住几个房间,应在欢迎房卡或欢迎信上注明每位客人的房间号码及电话 2. 如提供接站,要有接站欢迎牌子,上写“××先生(或小姐)热烈欢迎您”字样,既便于找到客人,又给客人留下美好的印象 3. 级别高的重要客人到达时,要组织服务员到门口列队欢迎,(服装要整齐,精神要饱满,客人到达时要鼓掌),必要时总经理要组织部门经理列队迎接 4. 献花需用鲜花或用鲜花扎成的花束,花束要整洁、鲜艳,注意民族禁忌 5. 亲自迎接VIP客人,介绍饭店设施,并将其送至房间 6. 查看客人信件及早到物品,以便及时转交 7. 贵宾在店期间,随时注意贵宾动向,及时向饭店高层管理人员、接待部门报告
3. 离店服务	1. 送VIP客人离店,送客时客人在前主人在后;送客送到看不见车尾 2. 复核VIP客人资料,输入计算机并注明“VIP”等级,建立客史档案

【实训注意事项】

(1) 明确VIP的四个等级由谁申请,由谁审批。

(2) 熟知VIP接待计划书内容。

【实训测试】

测试项目	应得分数	扣分原因
1. 接待方案设计	20	
2. 接待工作	20	
3. 离店服务	20	
4. 礼仪礼节	20	
5. 紧急事件预案	20	

考核时间: 年 月 日

考核教师(签名)



【经典案例】

台北圆山饭店如何VIP接待大陆国台办主任陈云林

2008年11月3~7日,海峡两岸关系协会会长陈云林首度访问台北,下榻于圆山饭店。这是近60年来,大陆最高级别的官员到访台湾。关于陈云林到台北后住哪家饭店,台湾几家五星级饭店曾展开激烈竞争。最后,圆山饭店以特有的服务设施和精美的中式装饰拿下了接待权。

在全球的关注下,尤其是海内外华人的瞩目下,如何做好宾至如归、以令客主尽欢?但同时又在台湾此刻蓝绿对立、敏感脆弱的政治格局下,同时如何做好安保、以防意外事故?

如何接待,既能体现酒店对贵宾的重视和欢迎,同时又能适可而止、不卑不亢,以免被卷入对立的政治纷争?



作为贵宾下榻的台北圆山饭店,接待的难度和承受的巨大压力不言自明。

那就让我们走近台北圆山饭店,看看它是如何接待陈云林的吧!

巧妙开展公关宣传

11月7日,大陆海协会会长陈云林离开下榻的圆山饭店,饭店方面略事整理之后,将陈云林伉俪这五天四夜居住过的906号房开放给记者拍照。

私人管家全程服务

四天来担任陈云林“管家”的圆山饭店服务人员陈鹏州直说,陈云林非常有亲和力。据中评社报道,饭店服务人员也透露陈云林伉俪这几天在生活上的一些信息。

客房安排及特殊安保

陈云林伉俪的房间位在圆山饭店九楼的906号房,一共有28坪,由于房间位于整栋饭店的三角位置,因此阳台上的视野相当广,几乎可以远眺整个台北市。

陈云林的贴身秘书就住在隔壁,每当有需求的时候,陈云林并没有摁铃叫服务人员进来,而是透过秘书转告饭店服务人员,由于海协会对台湾的治安有信心,因此陈云林房间门口并没有自己带来的随扈站岗。

饭店方面透露,海协会方面唯一比较特殊的要求,是希望为陈云林的房间准备两把钥匙,让海协会人员随身携带。

酒店赠予VIP的礼品

由于陈云林刚好这两天要过生日,因此饭店方面准备了一个大寿桃,让陈云林带回北京,也为其他随员准备两个小寿桃,让海协会代表团感到相当贴心。

资料来源: <http://www.canyin168.com/>

【实战演练】

- (1) VIP客人的接待,教师讲解步骤和实训注意事项。
- (2) 将学生分组,设定情境,进行模拟练习。
- (3) 进行综合训练,测试。

【作业与思考】

(1) 某市领导入住一饭店,为了方便领导入住,饭店特别免去了登记手续,领导直接入住了房间。十分钟后,这位领导要往北京打一电话,于是按照电话上的提示先拨“8”,然后再拨区号和电话,可是连试了几次都打不通。于是拨打了总机询问,总机小姐告诉客人是因为没有开通长话功能。因为前台没有客人的登记记录,电脑系统中没有注明开通长话。

(2) 一贵宾入住饭店豪华套房,当客人到房间门口时发现房门开着,推开门一看,一名工程部的员工正在维修房间的空调。原来是领班在查房时,发现房间空调噪音大,通知了工程部人员进行维修。

发生的这两种情况给你一个什么提示?

实训项目二 处理客人投诉训练

【实训目的】

通过对处理投诉的学习,辨别投诉原因与种类,及时采取措施解决问题,使自己不断提高服务质量,要把饭店的利益与客人的要求巧妙地结合起来,以挽回由于服务失败而造成的



声誉损失,最终使客人满意。

【实训物资准备】

模拟办公室(一张办公桌、两把椅子、水杯、纸、笔)。

【实训步骤与操作标准】

实训步骤	操作标准
1. 仔细倾听	有礼貌地仔细听客人诉说,要与客人目光接触,不时点头以示理解
2. 保持平静	保持平和的心态,不急不躁
3. 做好记录	用书面形式把问题要点记录在《客人投诉档案表》中
4. 安慰客人	首先对客人产生或引起不快的事情表示歉意
5. 弄清事实	及时通知有关部门了解或核查事件
6. 不要推诿	找问题涉及的部门解决
7. 征求意见	告诉客人处理问题的办法
8. 及时解决	随时关注督促有关部门对客人投诉问题的处理
9. 深表歉意	一旦有结果要及时通知客人,并再次表示歉意,还可征求一下客人对处理结果的意见,以示饭店的重视程度。最后向客人致谢

【实训注意事项】

- (1) 倾听时,切忌打断客人的讲话。
- (2) 请客人到静处,个别交流。
- (3) 不陈述尚未理解的细节或对无法做到之事的承诺。
- (4) 不转移目标,不找借口责备他人。
- (5) 欢迎客人给饭店提宝贵意见,必要时经领导同意,可给客人优惠房价,或送客人礼品、鲜花、水果等表示歉意。

【实训测试】

测试项目	应得分数	扣分原因
1. 实训前准备工作		
2. 聆听情况		
3. 记录情况		
4. 采取措施及解决时间		
5. 监督问题解决过程		
6. 征求宾客意见		
7. 归纳总结及改进		
8. 总体印象		

考核时间: 年 月 日

考核教师(签名)



【经典案例】

深夜醉酒客人

三月初的一天,已是夜里二点钟左右,一名醉醺醺的客人在一位小姐陪同下乘的士回到



酒店。就在客人到达所住楼层,尚未开门之时,值班保安及时赶到。保安:“小姐,请问是一起的吗?”小姐:“是。”

保安立即致电前台查询 2712 房间客人登记情况,保安:“小姐,对不起,您不可以入住。”吴先生十分不高兴,可那位小姐并没吱声,反倒有点儿紧张。保安十分客气地说:“先生,真对不起,您只登记了一人,不可以男女二人同房的,这是公安部门的规定,请谅解。”这时吴先生更恼火了。

这时,大堂副理面带笑容来到他们面前,对那位小姐说:“小姐您好!您没有履行登记手续,可否拿您的身份证和其他有效证件登记一下?”那位小姐一看难于蒙混过关,便立即说道:“对不起,我只是看他喝多了,才送他回来。”说完便把钥匙塞给吴先生,溜之大吉了。可这时的吴先生却着急地大喊道:“我的钱!”保安见状立即呵斥道:“小姐请留步!”只见那位小姐三步并做二步返回,将一沓百元钞票塞到吴先生手里,急忙离去了。

次日早上 9 点钟,吴先生刚一开门,楼层服务员满面笑容地走过来对他说:“早上好!吴先生,请您稍等,我们经理要见您。”酒店经理带着客房部经理捧着一束鲜花笑盈盈地走过来,握着吴先生的手说:“请您能够理解,这是送给您自助餐厅的免费早餐券,希望您到广州能够常住我们酒店。”这时的吴先生才恍然大悟,笑着对两位经理说:“不好意思,不好意思。一定,一定。”

资料来源: <http://www.veryeast.cn>

【实战演练】

客人要求挂账。晚上 11:00,大堂副理正准备下班,电话铃声急促地响起,桑拿中心收银员小王急切地说:“大堂副理,8318 房的客人一定要挂账,而挂账单位却未提前通知接待员们,客人在这里发火……”

大堂副理即刻上楼了解情况,原来客人是宾馆一协议单位客户,房费挂账,现在桑拿消费 180 多元,他也要求记入房间。而收银员未接到通知,未予答应,要求他先与挂账单位联系,客人很恼火,称对方早已关机。你如何处理?

【作业与思考】

- (1) 客人在饭店住宿有逃账的迹象时,怎么办?
- (2) 有两位客人一起入住,其中一住客人声称账单由他付,按规定缴足两人押金。另一位客人住完先走,结账时客人却反悔了,怎么办?

模块二 前厅安全问题技能训练

前厅通常是饭店住客宾客或来访宾客进出饭店的唯一通道,也就是说,如果有人进出饭店从事违法活动,通常是从前厅部员工的视线中进出饭店的,所以作为前厅部的员工要有强烈的安全防范意识以及处理常见安全问题的技能。

实训项目	实训内容	学时数
实训项目一	前厅相关突发事件的处理	1
实训项目二	火灾应急安全管理	1



续表

实训项目	实训内容	学时数
实训项目三	诈骗事件应急处理	1
实训项目四	客人物品丢失应急处理	1
实训项目五	聚众闹事事件应急处理	1
实训项目六	恐吓电话事件应急处理	1
实训项目七	精神病人和出丑闹事人员事件应急处理	1
本模块实训学时合计		7

实训项目一 前厅相关突发事件的处理

【实训目的】

通过对本问题的学习,使学生熟练掌握相应的急救医护知识,遇伤病、醉酒客人的处理。熟悉发生地震时的应急措施及逃生办法。掌握发生火灾时的应急处理措施。制订各种紧急疏散计划(地震、火灾)技能和各种规章制度。发现情况,向大堂副理报告,做好记录。根据情况采取相应措施,协助调查,根据情况报“110”、“120”、“119”。掌握处理事情的辨别能力与应变能力,尽量避免事故的发生,保障酒店和客人利益均不受损害。

【实训物资准备】

- (1) 熟悉各种突发事件应急预案
- (2) 教师进行讲解
- (3) 学生分组,设定情境,进行模拟练习
- (4) 安全警示牌、应急对讲设备

【实训步骤与操作标准】

(一) 突然停电(总台)

实训步骤	操作标准
1. 关闭所有电器的电源	关闭总台后场相应的电源总开关,如在晚间,当班人员则使用应急灯,恢复前场照明
2. 电话报告	电话报告维修中心,并询问修复所需时间
3. 向客人解释	停电期间接到客人电话作好解释工作(可以解释为:由于城市供电系统线路出现了故障,酒店正在查原因,并尽快将线路导致接待员们的自发电系统上,给您带来不便敬请谅解)
4. 打印相关客人信息	迅速在未断电的计算机中打印“在店客人报表”、“抵店+可用房间报表”、“可用房间报表”
5. 若有客人 CHECK-IN 时	1. 预订的客人根据当日“抵店+可用房间报表”、“可用房间报表”查询客人的订房及房号 2. 在接到预订中心临时通知的预订后,按顺序登记在“抵店可用房间报表”下方 3. WALK-IN 或未排房的客人,需在“可用房间报表”上选择房号,选好后与客房再次核对无误后,方能按正常程序办理 CHECK-IN 手续,并在报表上更改房态



续表

实训步骤	操作标准
6. 若有客人 CHECK-OUT 时	1. 首先向客人说明计算机意外故障,取得客人的谅解,尽量请客人计算机恢复后再来退房 2. 若客人需立即 CHECK-OUT,根据最新一份“在店客人报表”操作 3. 结账金额应按报表统计的账目,加上该时间之后产生的新账目,在计算账目时应主动询问客人有无新的签单,有无小组,有无使用房内电话等,请客人协助核算,如使用的未过夜审前的“在店客人报表”需注意加上当晚房费 4. 为客人办理完 CHECK-OUT 手续后,请客人留下联系方式 5. 在供电恢复后核对账目是否有误,如有差错与客人联系后酌情处理,对于客人执意不愿支付的漏账可统一做坏账处理
7. 确认供电恢复	确认供电恢复后,方能接通电器的电源;将期间的工作补录入计算机
8. 平时维护保养	平时做好计算机、传真机等电器设备的维护与保养工作,并经常检查应急灯的情况,以确保应急灯电力充足

(二) 客人在店受伤

实训步骤	操作标准
1. 赶到现场,了解原因	接到客人在店内受伤的报告,前厅部经理立即与医生赶往事故现场,了解事故原因
2. 送及时治疗,送往医院	并及时救治,必要时陪同客人前往医院救治
3. 安抚客人	安抚客人,当客人与医生发生语言障碍时,扮演翻译的角色
4. 记录并备案	记录事故发生时间、地点和原因,交部门经理审阅后备案
5. 商讨相关赔偿	遇重大事故或客人要求赔偿损失时,如客人受伤原因尚未查明,而客人坚持要求赔偿时,向前厅部经理、相关部门经理、总经理报告,请示裁决办法;如确系饭店设施设备造成客人受伤,给予免费救治并视情况进行相应的赔偿

(三) 接到客人报警电话

实训步骤	操作标准
安抚客人	安抚客人,稳定客人的情绪。
询问原因	向报警人询问出事地点、时间、事故原因
记录	询问有无人员伤亡,是否需要叫救护车、将报警内容记录在案
通知相关部门	通知部门经理、安保部经理。立即将情况通知安全消防控制中心,记下对方姓名并报出自己的姓名
报告上级	将有关情况向上级汇报
保密	严格保密一切有关情况

(四) 发现以假身份证登记人员或公安机关通缉人员

实训步骤	操作标准
1. 保持镇静	发现假身份证或可疑人员应保持镇静
2. 复印	将该证件正反两面复印一份



续表

实训步骤	操作标准
3. 正常办理接待流程	按正常顺序为客人服务,接待时注意观察客人的言行举止、衣着表情,尽量获取客人多方面的信息,同时注意收足押金
4. 报告上级	客人离柜后,迅速将有关信息上报安保部和上级领导
5. 资料留存	填写正式的报查单一式两份,一份交安保部,后接报人签收,一份班组留存

【实训注意事项】

- (1) 掌握解决问题的办法、原则。
- (2) 及时发现隐患,进行上报。
- (3) 可帮助客人请医生或送医院,但不可随意用药。

【实训测试】

测试项目	应得分数	扣分原因
1. 实训前准备工作	10	
2. 是否及时发现情况	15	
3. 情况记录	10	
4. 上报是否及时	10	
5. 采取措施情况	20	
6. 事情发展事态	20	
7. 总体印象	15	

考核时间: 年 月 日

考核教师(签名)



【经典案例】

冒名顶替

一天傍晚,北京某饭店服务总台的电话铃响了,服务员小姐马上接听,对方自称是住店的一位美籍华人的朋友,要求查询这位美籍华人。小姚迅速查阅了住房登记中的有关资料,向他报了几个姓名,对方确认其中一位就是他找的人,服务员不假思索,就把这位美籍华人的所住房间的号码 818 告诉了他。

过了一会儿,饭店总服务台又接到一个电话,打电话者自称是 818 房的“美籍华人”,说他有一位谢姓侄子要来看他,此时他正在谈一笔生意,不能马上回来,请服务员把他房间的钥匙交给其侄子,让他在房间等候。接电话的服务员满口答应。

又过了一会儿,一位西装笔挺的男青年来到服务台前,自称小谢,要取钥匙。服务员见了,以为果然不错,就毫无顾虑地把 818 房钥匙交给了那男青年。

晚上,当那位真正的美籍华人回房时,发现一只高级密码箱不见了,其中包括一份护照、几千美元和若干首饰。

评析: 首先,按酒店通常规定,为了保障入住客人的安全,其住处对外严格保密,即使是了解其姓名等情况的朋友、熟人,要打听其入住房号,总台服务员也应谢绝。变通的办法可



为来访或来电者拨通客人房间的电话,由客人与来访或来电者直接通话;如客人不在,可让来访者留条或来电留电,由总台负责转送或转达给客人,这样既遵守了酒店的规章制度,保护了客人的隐私,又沟通了客人与其朋友、熟人的联系。本案例中打电话者连朋友的姓名都叫不出,令人生疑,总台服务员更应谢绝要求。

其次,“美籍华人”电话要总台让其“侄子”领了钥匙进房等候,这个要求也是完全不能接受的。因为按酒店规定,任何人只有凭住宿证方能领取钥匙入房。凭一个来路不明的电话“委托”,如何证明来访者的合法性?总台服务员仅根据一个电话便轻易答应别人的“委托”,明显地违反了服务规程,是很不应该的。总台若能把好第二关,犯罪的诈骗阴谋仍然来得及制止。

资料来源: <http://www.veryeast.cn>

【实战演练】

- (1) 教师进行讲解。
- (2) 然后将学生分组,设定情境,进行模拟练习。
- (3) 进行综合训练,测试。

【作业与思考】

- (1) 客人嫌房价太高,坚持要求较大的折扣,应如何处理?
- (2) 一住客在退房时将一包物品交给你,要求转交其朋友,并声称明天来取,应如何处理?
- (3) 如果有宾客被困在电梯里,应该怎么办?

实训项目二 火灾应急安全管理

【实训目的】

通过学习使学生熟悉防火应急预案,熟悉环境及场所,熟练掌握消防器材的使用,提高防火意识和发现火情时的处理能力。

【实训物资准备】

灭火器、毛巾、电话、模拟电源开关。

【实训步骤与操作标准】

实训步骤	操作标准
1. 报告消防中心赶赴现场,及时扑救	接到火警通知后,先报消防中心,后用电话通知总机记录通知时间,然后协助大堂副理,携带总钥匙和手电筒迅速赶到现场。如火源面积不大,可用水桶、灭火器进行扑救
2. 检查现场	检查火警现场,并与保安部、工程部等有关部门人员取得联系,在最高领导层决策后,决定是否报“119”支援
3. 组织客人撤离	根据现场情况做好各个部门的协调工作,在最高领导层决策后,组织客人离开现场
4. 关闭电源和相关设施	如火灾发现在厨房,则应通知工程部立即关闭所有煤气阀门和所有电源,关闭相关联的通风装置



续表

实训步骤	操作标准
5. 手提式干粉灭火器的使用及维护	使用: (1) 灭火时,快速将灭火器扛到火场并晃动灭火器避免干粉结块,在距离燃烧物 5m 处拔掉保险销,一只手提住灭火器提把,并用力压灭火器压把,另一只手握住喷嘴,对准火焰根部猛烈喷射 (2) 扑救可燃、易燃液体时,应对准火焰根部进行喷射,如果所扑救的液体是流淌燃烧时,也应对准火焰根部由近而远进行喷射 (3) 如果使用磷酸铵盐的干粉灭火器扑救固体可燃物的初起火灾时,应对准燃烧最猛烈处进行喷射,也可以集中多个灭火器同时灭火 维护: (1) 灭火器应放置在通风、干燥和阴凉处,环境温度在$-5\sim 45^{\circ}\text{C}$为好 (2) 灭火器应避免在高温、潮湿等场合使用 (3) 每隔半年应检查干粉是否结块、储气瓶内的二氧化碳气体是否泄漏等 (4) 灭火器一经开启必须要进行再充装,每次再充装前或者灭火器出厂三年后,应由专业部门进行压力检测
6. 安置客人	当需要将客人安排入住其他饭店时,应立即与其他饭店取得联系,妥善解决
7. 记录档案	

【实训注意事项】

(1) 每位成员应熟悉预案,熟知联络方式,熟悉消防设备、设施位置,正确的使用消防器材,以及逃生、自救的常识。灵活对应各种险情的发生,疏散人员应熟悉疏散路线、具备一定的医疗救护常识。

(2) 预案实施过程中,各级人员应服从指挥,听从安排,尽快疏散人群到安全地带。

(3) 发生火灾时,要迅速打开安全门、安全梯、组织疏导客人撤离。

(4) 为了防止大量客人集中一个出口造成拥堵,应合理确定疏散路线进行人流分配。

【实训测试】

测试项目	应得分数	扣分原因
1. 实训前准备工作	10	
2. 火灾预防	10	
3. 火灾紧急处理程序	20	
4. 干粉灭火器使用	20	
5. 干粉灭火器维护	20	
6. 综合实训	10	
7. 总体印象	10	

注:总体印象包括实训结束后物品的归纳和场地的清扫等。

考核时间: 年 月 日

考核教师(签名)



【经典案例】

华南宾馆大火案

2005年6月10日中午12时,广东汕头市潮南区华南宾馆发生特大火灾,至当天晚上