

## 模块三

# 礼宾服务



### 学习目标

**知识目标：**掌握前厅系列服务内容和要求；理解“金钥匙”服务的基本理念；进一步认识前厅部在酒店中的作用。

**能力目标：**能够运用门童服务、行李服务、问询服务的基本程序；能够熟记各项服务的技能要求；能够在门童、行李、问询等岗位提供服务并在服务中灵活恰当地解决问题。

**课程思政：**在礼宾服务过程中遵守国家的法律、法规；敬业乐业，热爱本职工作；高度的工作责任心，乐于助人。

## 项目一 迎送客人服务

### 一、导入

一辆白色高级轿车向酒店驶来，司机熟练而准确地将车停靠在酒店豪华大转门前的雨篷下。门厅礼宾员小勇看清车后端坐着两位健壮的男士，前排副驾位上坐着一位眉清目秀的女士。小勇跨步上前，以优雅姿态和职业性的动作为客人打开后门，做好护顶姿势，并注视客人，致以简短的欢迎词以示问候，动作麻利规范，一气呵成，无可挑剔。关好后门，小勇迅速走到前门，准备以同样的礼仪迎接那位女士下车，但那位女士满脸不快，这使小勇茫然不知所措。通常后排座为上座，优先为重要客人提供服务是酒店服务程序的常规，这位女士为什么不悦？

#### 【问题思考】

- (1) 小勇在迎接客人的服务中有哪些问题？
- (2) 你认为小勇在为客人开车门的服务中应该注意什么？

#### 【案例分析】

服务员应该主动上前欢迎客人抵店，并为乘车客人拉开车门。

在拉开车门的服务中应该注意乘车礼仪，西方国家流行“女士优先”，在社交场合或公共场所，男子应为女士着想，照顾、帮助女士，小勇在服务中没有注意到先为女性客人打开车门这一细节，导致了女士的不满。

## 二、迎送服务的准备工作

### 1. 检查仪表仪容

门童必须服装整洁,仪容仪表端正、大方,体格健壮,精神饱满,口齿伶俐、思维敏捷,普通话标准。门童通常站在大门一侧或台阶下、车道边,站立时应微挺胸,眼睛平视,表情自然,双手自然下垂或呈前交叉状。

### 2. 礼仪礼貌

(1) 遵循“客人至上”的服务宗旨,对客人应一视同仁,不准厚此薄彼。当老、弱、病、残、孕、怀抱小孩者以及携重物者入店时,应主动上前,提供服务帮助。

(2) 与客人交谈时,态度要温和,吐字要清楚;引领客人时应与客人保持一定距离,行走不可过快过慢或忽快忽慢。

### 3. 熟悉工作规范

工作时要承担迎送、调车工作,多与保安员、行李员相互配合,保证迎客、送客服务工作的正常进行;如有停车不当或可疑人员,应及时通知保安部;熟记操作寄存及取物的服务流程,做好因有事情而滞留在门前的客人的服务工作。

## 三、迎送服务的相关知识

### 1. 礼宾部岗位设置

礼宾服务来源于法语 concierge,又可译为委托代办服务。为了体现酒店的档次和服务水准,许多高档酒店都设有礼宾部。礼宾部的主要职责就是向即将入住酒店和已经入住酒店的客人提供“一条龙服务”,让客人享受礼宾待遇,给客人带来宾至如归的感受。因为酒店对客服务涉及面广,所以礼宾部的工作渗透于其他各项服务之中,其工作特点是工作分散、范围大。此外,客人入住酒店第一个接触的部门便是礼宾部,离店时最后所接触的也是礼宾部。所以,礼宾部的言行举止直接代表着酒店,是酒店前台的“门面”。缺少这项工作,会直接影响酒店内部沟通以及酒店对外的声誉和形象。礼宾部的服务态度、工作效率和质量都会给酒店的经济效益带来直接的影响。

我国大中型酒店一般将礼宾服务与前台问询、接待、结账等作为前厅服务流程中平行的四个机构单独设置。

礼宾部也称为行李部,主要由礼宾部主管、礼宾部领班、门童、行李员、驻机场代表等组成,如图 3-1 所示。礼宾部员工对客服务流程如图 3-2 所示。



图 3-1 礼宾部组织结构设置

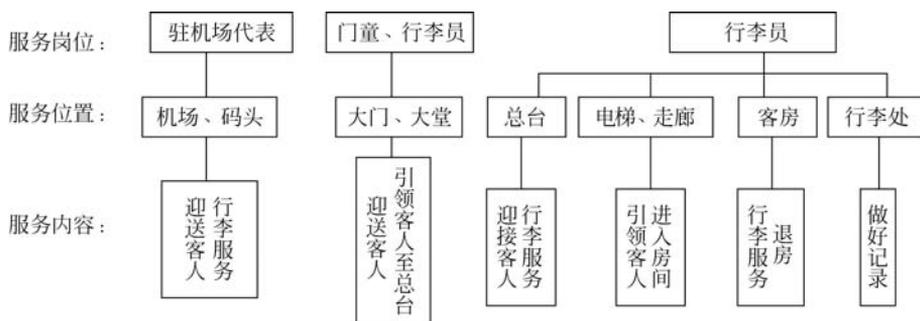


图 3-2 礼宾部员工对客服务流程

### 1) 礼宾部主管

岗位描述:全面负责礼宾部的管理、培训、服务等工作。其直接上级是前厅部经理,下级是礼宾部领班。

礼宾部主管的岗位职责如下。

- (1) 协助前厅部经理制订本部门工作计划和工作目标。
- (2) 负责礼宾部的日常管理工作。
- (3) 查看交班本,了解上一班的工作情况及有无要跟进的事项。
- (4) 了解前一日酒店住房出租率以及当日预订情况,做好服务安排工作。
- (5) 检查上岗员工的仪容仪表,带领并督促员工按规定做好迎接客人的各项准备工作。
- (6) 指导监督和考核本部员工遵守纪律、执行工作程序的情况。
- (7) 安排人力准确运送团体和散客的行李进出酒店。
- (8) 负责本部门设施设备的保养维护和部门各类低值易耗品的发放与使用。
- (9) 立于柜台内,接听电话,回答客人询问。
- (10) 接受客人投诉,给予高度重视,并尽最大努力答复客人,遇到不能及时解决的问题立刻向经理汇报。
- (11) 做好交接工作,认真落实每一件事,避免工作上的任何失误。
- (12) 协调本部门与相关部门的关系,保证礼宾部更好地运作。
- (13) 组织培训,传达酒店的政策及工作要求。
- (14) 负责各项委托代办业务。
- (15) 完成上级分派的其他临时性工作。

### 2) 礼宾部领班

岗位描述:协助礼宾部主管做好前厅礼宾部日常管理工作,带领门童、行李员等为客人提供优质服务。其直接上级是礼宾部主管,直接下级是礼宾部服务员。

礼宾部领班的岗位职责如下。

- (1) 检查员工仪容仪表,主持班前(后)会,根据当日客情向服务员详细布置当班任务。
- (2) 检查行李房行李的登记及保管情况。
- (3) 检查每班组员员工维护、保养设施设备的工作。
- (4) 负责做好租车服务。
- (5) 为客人提供租借物品等服务。

- (6) 了解酒店的服务设施和所有活动,解答客人的各种疑问。
- (7) 检查当值员工的工作状况,保证客人得到满意的服务。
- (8) 维护大堂的正常秩序。
- (9) 做好每天对本班次员工的考核记分工作。
- (10) 必要时接受主管委托,代理其工作。
- (11) 完成上级分派的其他临时性工作。

### 3) 门童

岗位描述: 门童站在酒店入口处,负责迎送光顾酒店的所有客人,并维持酒店正门前的交通秩序。

门童的岗位职责如下。

- (1) 热情迎送进出酒店的所有客人。
- (2) 协助车管人员保持大堂门前车道畅通。
- (3) 为来店客人提供拉车门服务,并配合行李员完成客人行李运送一条龙服务。
- (4) 记住常住客人、商务客人的姓名,尽量带姓称呼重要客人。
- (5) 主动帮助行动不便的客人上下车以及进出酒店。随时检查大门的完好程度,发现问题应及时报修。
- (6) 注意大门口的灯光照明、环境卫生,发现问题及时上报。
- (7) 注意门厅出入人员动向,协助保卫人员做好门前保安工作,做好防爆、防盗工作。
- (8) 了解酒店各项服务设施以及营业时间。
- (9) 遇到雨雪天气,应为客人存放雨具。
- (10) 注意观察酒店门前的情况,及时处理突发事件。
- (11) 每日查看交接班记录本。
- (12) 完成上级分派的其他临时性工作。

### 4) 行李员

岗位描述: 行李员是酒店前厅部的主要服务员工,为客人提供迅速、准确的行李运送服务,以及送信、传递留言、递送物品等服务。

行李员的岗位职责如下。

- (1) 查看交接班记录,了解上一班次移交事项。
- (2) 为进出酒店的零散客人提供行李服务。
- (3) 负责收集、装卸团队行李,并请领队和司机确认交接。
- (4) 认真做好行李的搬运记录工作,确保客人的行李完好无损。
- (5) 礼貌地引领客人进客房,并根据实际情况,用准确、熟练的中文或英文向客人介绍酒店客房内的设施设备。
- (6) 负责客人留言、信件、快件的传递,请收件人签名,并及时做好记录。
- (7) 解答客人提出的问题,主动帮助客人解决困难。
- (8) 提供呼叫寻人服务。
- (9) 熟悉应急处理程序,一旦有紧急情况,能单独处理。
- (10) 完成上级分派的其他临时性工作。

### 5) 驻机场代表

岗位描述: 驻机场代表主要负责在机场、车站、码头等主要出入境口岸迎接入住酒店的客人, 提供有效的接送服务。

驻机场代表的岗位职责如下。

- (1) 向预订处了解需要接站的客人名单和客人的基本信息。
- (2) 向车队发接送通知单, 准时抵达机场。
- (3) 尽快为客人安排回酒店的交通工具。
- (4) 协助客人处理好行李问题。
- (5) 在淡季积极争取客源, 在机场宣传、介绍酒店产品及服务。
- (6) 根据接待工作的原则, 灵活处理客人提出的旅游服务要求等方面的信息。
- (7) 注意与车队司机协调配合, 顺利完成迎送任务。及时与前台和机场联系, 获取航班抵离情况, 避免误接或未接到的现象发生。
- (8) 协调好与其他酒店机场代表的关系, 协调酒店有关部门联系机场业务。
- (9) 完成上级分派的其他临时性工作。

### 2. 礼宾部的工作任务

礼宾部主要负责向酒店客人提供店内外的迎送服务、行李服务、报纸刊物与邮件服务以及其他委托代办服务等。具体而言, 前厅礼宾部对外提供的服务项目如下。

- (1) 在机场、车站或码头、店门前迎送客人服务。
- (2) 疏导酒店门前车辆。
- (3) 代客泊车服务。
- (4) 行李搬运服务。
- (5) 行李寄存服务。
- (6) 递送住店客人邮件和酒店内部邮件、留言单等服务。
- (7) 分发住客的报纸服务。
- (8) 提供呼叫寻人服务。
- (9) 提供简单的店外修理服务(如修理皮箱、鞋等)。
- (10) 预订出租汽车服务。
- (11) 电梯服务。
- (12) 其他的委托代办服务。

## 四、业务实训

门厅迎送客人服务也称为“店内迎送客人服务”, 是在酒店门前为客人提供的一项面对面的服务。门厅迎接员(doorman)也称迎宾员或门童, 是代表酒店在大门口迎接客人的专门人员, 是酒店形象的具体体现。门童不仅要熟悉酒店的情况, 还应对该城市有足够的认识, 如遇到客人问询, 应礼貌地解答。

### 1. 步行散客的抵店服务

(1) 客人到达酒店时, 门童应主动、热情、面带微笑地向客人点头致意, 并致问候或欢迎语, 同时用手势示意方向, 为客人拉开大门。

(2) 站在大厅内侧或大门的左右两边,当客人走近大门 2 米左右时,为客人提供拉门服务,如果酒店装置自动门或转门则不必拉门。

(3) 若行李员距离较远,应使用规范手势,切忌大声喊叫,以免扰乱前厅安静的气氛。

### 2. 乘车客人的抵店服务

(1) 将客人所乘车辆引领到适当的地方停下,以免酒店门前交通阻塞。

(2) 面带微笑,使用恰当的敬语欢迎前来的每一位客人。

(3) 上前开启车门,用左手拉开车门成 70°左右,右手挡在车门上沿,为客人护顶,防止客人碰伤头部,并协助客人下车。必须注意有两种客人不能护顶,以免客人不悦:一种是信仰佛教的客人,如泰国人,他们认为每个人头上都有佛光,如手挡在头顶上,会遮住佛光;另一种是信仰伊斯兰教的客人。门卫应根据客人的衣着、言行举止、外貌来判断是否属于以上两种人。如无法判断,则可以把右手抬起而不护顶,但随时做好护顶准备。

开启车门时原则上应优先为女宾、外宾、领导、老年人开车门,如一时辨别不清车内客人的性别、国籍、年龄,应先开朝向台阶一侧的后门。若遇到客人行动不便时,立即上前搀扶,并提示行李员为客人准备轮椅。

(4) 及时为客人拉开酒店正门,如果客人行李物品较多,应主动帮助提拿,并提醒客人清点件数,带好个人物品,进入大厅时应立即交给行李员。

(5) 如果遇到下雨天,应主动打伞接应客人下车进店,并提醒客人可以将雨伞锁在门口的伞架上。

(6) 招呼行李员引领客人进入酒店大堂,准确记录下车牌号,以备客人物品遗忘时到车上查找。

### 3. 团队客人的抵店服务

(1) 团队客人到店时,待客车停稳后,门童站立在车门一侧,迎接客人下车,主动点头致意、问候。

(2) 协助行李员卸行李,注意检查有无遗漏物品。

(3) 招呼行李员引领客人进入酒店大堂。

### 4. VIP 迎送服务

门厅 VIP 客人迎送是酒店对下榻的 VIP 客人的一种礼遇。门童应根据客房预订处发出的接待通知,做好充分准备。

(1) 根据需要,负责升降某国国旗、中国国旗、店旗或彩旗等。

(2) 负责维持大门口秩序,协助做好安全保卫工作。

(3) 正确引导、疏通车辆,确保大门前交通畅通。

(4) 讲究服务规格,准确使用 VIP 客人姓氏或头衔向其问候致意。

### 5. 迎宾员送客服务要点

(1) 当步行客人离店时,迎宾员应与客人道别并使用祝福的话语,如“欢迎再次光临”“祝您一路平安”等。

(2) 对乘车离店的客人,迎宾员要把车辆引至便于宾客上下车又不妨碍装行李的位置。待行李员将行李全部装上车且客人确认行李件数后拉开车门,请客人上车,护顶,等待客人坐稳以后再关车门(注意不要夹伤客人或夹住客人的衣服等)。



(3) 客人离店时,酒店留给客人的最后印象同样重要。送别客人时挥手向客人道别,目送客人车子驶离以示礼貌。

## 项目二 行李服务

### 一、导入

中午 12 点多,一位客人提着行李箱走出电梯,往总台旁的行李房走去。正在行李房当班的服务员小徐见到他就招呼说:“钱经理,您好!您住得好吗?请问有什么可以帮您?”钱先生回答说:“住得挺好的,生意也顺利谈完了。现在需要把行李寄存在你这里,下午出去办点事,准备赶晚上 6 点多的飞机回去。”“好,您就把行李放这儿吧。”小徐一边从钱先生手里接过行李箱,一边热情地说。

“是不是要办个手续?”钱先生问。

“不用了,咱们是老熟人了,下午您回来直接来拿东西就行了。”小徐爽快地表示。

“好吧,那就谢谢您了。”钱先生说完便匆匆离去。

下午 4 点 30 分,小徐忙忙碌碌地为客人收、发行李,服务员小童前来接班,小徐把之前的工作交给小童,下班离店。

4 点 50 分,钱先生匆匆赶到行李房,不见小徐,便对当班的小童说:“你好,我的一个行李箱午后交给小徐了,可他现在不在,请您帮我提出来。”小童说:“请您把行李牌给我。”钱先生说:“小徐是我的朋友,当时他说不用办手续,所以没拿行李牌。你看……”小童忙说:“这可麻烦了,小徐已经下班了,下班时也没向我交代这件事。”钱先生焦急地问:“你能不能给我想想办法?”“这可不好办,除非找到小徐,可他正在回家的路上……”“请你无论如何想个法子帮我找到他,一会儿我就要赶 6 点多的飞机回去。”钱先生急切地打断小童的话。“他可能正在挤公交车,手机无法接通,现在无法跟他联系……”

#### 【问题思考】

- (1) 这个案例中存在哪些问题?
- (2) 办理行李寄存的程序是什么?

#### 【案例分析】

本来是想给老顾客方便,结果却事与愿违,反而给客人增添了麻烦。

- (1) 这主要是行李员小徐没有让客人办理寄存手续造成的。
- (2) 小徐也没有做好工作的交接,导致接班行李员小童无法让客人取走行李。而行李员小童的做法无可厚非,如果随意让没有手续的客人取走行李倒是对客人不负责任的行为。
- (3) 小徐交班之后应该保持通信畅通,这样即使有本案例类似事情发生也可及时联络解决。

本案例提醒我们,酒店工作一定要严格按照操作程序进行,不能因为是熟人就省去必要的手续;交接班要仔细认真,确保交代清楚所有未尽事宜;交接班之后交班员也要保持通信畅通,这样接班员有问题可及时沟通。

(案例来源:刘伟.前台与客房管理[M].北京:高等教育出版社,2017.)

## 二、行李服务的准备工作

### 1. 检查仪表仪容

上岗前要认真检查仪容仪表,做到戴帽端正、衣服整洁、手套干净、皮鞋锃亮。站立服务时姿势要正确,不得倚墙靠柜,不做小动作,不闲谈或到处游逛。

### 2. 礼仪礼貌

行李服务遵循“客人至上、服务第一”的宗旨,为客人提供迅速、准确、周到的服务,对客人应一视同仁,不准厚此薄彼。

客人坚持要自己提取行李时,要尊重客人意见,不得勉强。领客人进入房间,介绍完客房的设施和使用方法后应立即退出,不可逗留时间过长。不得向客人索取小费或做某种暗示,也不得向客人索取物品或兑换外币。搬运行李要小心,不准乱抛、脚踢,做到行李不拖地,标志不倒放。推行李车要稳,在进出门口或转弯拐角时,要放慢速度,保证不碰墙、不撞门。客人委托办理的事宜,除按规定收费外,不准要求额外赏赐或进行变相敲诈。递送物品要迅速、准确、安全。发现酒店门口有闲杂人员徘徊,应立即通知保安人员查询和处理,确保酒店安全。按规范程序操作交接日记,听从上级指令,服从酒店相关工作安排。同时,行李员也要掌握酒店当日客房状态、餐饮情况以及其他有关信息,为自己的服务做好准备。

### 3. 熟悉工作规范

行李员应能吃苦耐劳,眼勤、嘴勤、手勤、腿勤,和蔼可亲;性格活泼开朗,思维敏捷,与客人交谈时应面带笑容,态度要温和,谈吐要清楚,保持个人的职业形象;熟悉本部门工作程序和操作规则;熟悉酒店内各条路径及有关各部门位置;了解店内客房、餐饮、娱乐等各项服务的内容、时间、地点及其他有关信息;书写时笔迹清晰、字体端正;工作时不得在大厅、通道、电梯、行李房等处高谈阔论;引领客人时应与客人保持一定距离,行走不可过快、过慢或忽快忽慢;广泛了解当地名胜古迹、旅游景点和购物点,尤其是那些地处市中心的购物场所,以便向客人提供准确的信息。

## 三、行李服务的相关知识

### 1. 行李车与雨伞架

酒店中常用的行李车和雨伞架如图 3-3 所示。

### 2. 行李服务常见问题

#### 1) 行李破损

(1) 在酒店签收前发现破损的行李,酒店不负任何责任,但必须在团体行李进店登记簿上登记。

(2) 签收后,在运往客房的途中,或从客房送至酒店大门的途中破损,应由酒店负责。首先应尽力修复,如果实在无法修复,则应与导游或领队及客人协调赔偿事宜(赔钱或物)。

#### 2) 团队的个别房间行李弄错

(1) 向客人了解行李的大小、形状、颜色等特征,与陪同的最新排房名表核对,查询是否有增房。如有,查对增加房间的行李,检查客人不在的房间,务必尽快调整行李;若没有,请陪同人员协助查找客人所在的房间,予以调整,做好记录。



图 3-3 行李车和雨伞架

(2) 本批团体行李中多一件或几件行李,应把多余的行李存放在行李房中,同一批多余的行李应放在同一格内。用行李标签写一份简短的说明,注明到店时间及与哪个团体行李一起送来,然后等候旅行社来查找。同批团体行李中少一件或几件行李,也应在签收单上加以说明,同时与旅行社取得联系,尽快追回。

(3) 行李错送的处理。应把非本团行李挂上行李标签,做一个简短的说明后,存放于行李房的一格中,等候别的旅行团来换回行李,或通过旅行社联系换回行李事宜。

### 3) 行李丢失

(1) 行李到店前丢失,由旅行社或行李押运人员负责;如果是酒店押运的行李,在去酒店的途中丢失的,酒店应负责任。但因客人尚未办理入住手续,还不是酒店的正式客人,酒店的赔偿责任,应轻于住店客人的行李丢失情况。

(2) 客人到达酒店后,在办理入住登记手续之前,或办理退房手续之后丢失的行李,酒店原则上不必赔偿。

(3) 已寄存的行李丢失,酒店应予以赔偿,但赔偿应有一个限额(过于贵重的物品本不应放在行李寄存处寄存)。

### 4) 多位客人需要提供行李服务

(1) 行李员请客人先办理入住登记手续;手续办完后,请每位客人逐件确认行李。

(2) 迅速在行李牌上写清客人的房间号,告诉客人请在房间等候。

(3) 迅速将行李送入客人房间。

### 5) 客人早到,暂无房间

(1) 行李员首先应询问接待员何时能为客人安排房间。

(2) 如果所需时间较长,行李员可请客人在大堂吧休息或请客人先办其他事情,建议客人先将行李寄存,待客人入住后再送行李;行李员要时刻关注该客人的入住情况,以便及时

将行李送到客人的房间。

(3) 若所需时间较短,则应将行李放在行李台旁代客人保管,填写寄存条,待客人房间安排好后再送入房间。

6) 行李上没有名字,无法标上房号

(1) 先清点行李件数,集中放在大堂指定位置,请团队陪同人员核对行李,通知客人前来认领;待客人前来认领时,主动帮客人将行李送进房间。

(2) 做好记录,以备查核。

#### 四、业务实训

礼宾部工作区域在大堂一侧的礼宾部,其主要职责是欢迎客人,协助客人完成行李的运输和寄存等工作。行李员是酒店与客人之间联系的桥梁,通过他们的工作使客人感受到酒店的热情好客。

行李服务是礼宾服务的一项重要内容,主要服务内容包括散客入住及离店行李服务、团队入住及离店行李服务、行李寄存、换房行李服务等。

##### 1. 散客入住行李服务

散客入住行李服务是从散客抵达酒店开始,服务程序如下。

(1) 行李员主动迎接抵达酒店的客人,为客人打开车门,请客人下车,并致亲切问候。

(2) 从出租车内取出客人行李(如遇易碎或贵重物品应妥善搬运),请客人确认行李件数,以免遗漏。

(3) 迅速引导客人进店,到前台进行入住登记,引领时应走在客人侧前方。行李员引导客人至前台,在客人办理入住登记时,把行李放置在客人侧后方,双手背后站立在行李后方,看管行李,等候客人,直到客人办理完入住登记手续。但是对于入住行政楼层的贵宾,直接引导客人至行政楼层办理入住手续,帮助客人放好登记台前的座椅,请客人入座,行李员退后三至四米站立,等候客人办理手续。

(4) 客人办理完入住登记手续后,行李员从接待员手中接过客房钥匙,引领客人至房间。如果几位客人同时入店,应在办理完手续后,请每位客人逐件确认行李,在行李牌上写清客人的房间号码,并婉转地告诉客人在房间等候,然后迅速将行李送入房间。

(5) 引导客人至电梯厅,并在途中向客人介绍酒店设施和服务项目,特别是推广活动等信息,使客人初步了解酒店,然后按电梯。

(6) 电梯到达,请客人先进电梯间,行李员进电梯后按下电梯楼层,侧立在电梯按钮一侧,行李靠边放置。在电梯行进过程中,继续向客人介绍酒店有关情况,回答客人的问询。

(7) 电梯到达目的楼层后,请客人先出电梯,行李员随后赶上,走在客人之前引领客人进入客房。

(8) 达到房间时,行李员放下行李,按酒店规定程序敲门、开门。打开房门后,介绍电源开关,并把钥匙插入开关插槽,开灯,退出客房,用手势示意客人先进。请客人进入房间,行李员进入后把行李放在行李架上,帮客人把脱下的外衣及需挂放的物品挂入壁柜内,并打开或拉上窗帘。同时,向客人介绍如何使用电器设施设备;向客人介绍卫生间内设施,提醒客人注意电源的使用;向客人介绍店内的洗衣服务及电话号码。介绍完毕,把房卡归还客人,并询问客人是否还有其他要求。



散客抵店行李服务程序



行李服务电梯引领