

前厅服务员考试：中级前厅服务员

1、单选 话务员在遇到无法回答的问题时，应立即转交（）处理。

- A、领班
- B、主管
- C、领班、主管
- D、主管、部门经理

正确答案：D

2、单选 在前厅的各种门中，（）的防尘、保温、隔音（江南博哥）效果要更好些。

- A、玻璃门
- B、旋转门
- C、双道门
- D、单道门

正确答案：C

3、单选 对预订员进行推销知识、技巧方面的培训，使他们知道在预订服务过程中向谁推销、推销什么以及（）等。

- A. 二次推销
- B. 预订推销
- C. 如何推销
- D. 推销创新

正确答案：C

4、单选 饭店免费为入住行政楼层的客人提供的服务项目是（）。

- A、早餐和鸡尾酒会
- B、晚餐和动态时事
- C、早餐和委托代办
- D、下午茶和鸡尾酒会

正确答案：D

5、单选 客人抵店后（）小时之内，留宿单位将《临时住宿登记表》送交公安机关。

- A. 10
- B. 12
- C. 18
- D. 24

正确答案：D

6、单选 在行政楼层负责召集当日工作例会的是（）。

- A、领班
- B、主管
- C、部门经理

D、值班经理

**正确答案：**B

7、单选 根据我国《旅馆业治安管理办法》的有关规定，旅客住宿必须遵守的规定包括（）。

- A、交验能证明本人身份的证件
- B、自行倒换床位的数量仅限一张
- C、旅客有权私自留客住宿
- D、同一单位的旅客之间可自行倒换房间、床位

**正确答案：**A

8、单选 为客人发送传真而出现线路占线暂时发不出去时，应（）。

- A、礼貌地请客人稍坐，继续拨发，直到发送完毕
- B、礼貌地请客人回房间等候，等发送完毕后电话通知客人
- C、提出回房间等候或在现场稍候的建议，由客人自己决定
- D、委婉地告诉客人没有办法发出，请客人原谅

**正确答案：**A

9、单选 影响客房状况的直接因素有（）、换房、退房和关闭楼层。

- A、入住
- B、预订未到
- C、信息录入错误
- D、提前离店

**正确答案：**A

10、单选 夜间突然停电，前厅服务员应立即（），协助大堂副理或保安，安排或疏导客人。

- A、报告工程部
- B、取出蜡烛和火柴
- C、启用应急照明灯
- D、取出应急手电筒

**正确答案：**C

11、单选 在客人购买行为过程中，购后评价的目的不包括（）。

- A、检验商品使用价值
- B、采取购买行动
- C、形成再次购买动机
- D、产生新的需求动机

**正确答案：**B

12、单选 港澳台同胞和海外侨胞在登记表的签证种类一栏中填（）即可，意为面签。

- A、G
- B、U

C、M

D、Z

**正确答案：C**

13、单选 若住客指定人员进房取物，必须有书面凭据，填写客房钥匙准用单，并报（）、前厅部主管，同保安部人员一起进房取物。

A. 前厅部经理

B. 总经理

C. 大堂经理

D. 领班

**正确答案：C**

14、单选 前厅部与客房部就掌握客情动态进行沟通、协调的主要内容不包括（）。

A、通报客人入住情况

B、通报客人退房情况

C、回收预期离店客人的房卡

D、按时送交预期离店客人名单

**正确答案：C**

15、单选 在客我交往的特殊性中，（）的交往在原则上是不可取的。

A. 直接

B. 间接

C. 不对等

D. 公务以外

**正确答案：D**

16、单选 小型饭店不设专职问讯员，而由（）兼任。

A、收银员

B、接待员

C、行李员

D、门童

**正确答案：B**

17、单选 若行李员开门后发现客房未整理，则应立即向宾客致歉，并与（）联系，为宾客迅速换房。

A. 客房服务中心

B. 楼层服务台

C. 接待处

D. 总机

**正确答案：C**

18、单选 饭店内部沟通、协调的环节不包括（）。

A、信息接受

- B、资料录入
- C、检查督导
- D、信息反馈

**正确答案：** B

19、单选 客房营业收入的高低取决于客房销售的数量、价格及（ ）

- A. 时间
- B. 人数
- C. 间/夜数
- D. 程度

**正确答案：** A

20、单选 个人形象主要是指前厅服务员个人的自然条件和（ ）。

- A、礼节、礼貌及礼仪
- B、仪表、仪容及仪态
- C、仪表、眼神及表情
- D、仪容、礼节及礼貌

**正确答案：** B

21、单选 前厅部与安全部、工程部沟通、协调的主要内容是（ ）。

- A、解决客房钥匙遗失后的补、配问题
- B、通报电梯维护计划
- C、确定饭店内部装修预算
- D、送交电话报修单

**正确答案：** A

22、单选 话务员在遇到无法解答的问题时，应立即转交（ ）处理。

- A、领班
- B、主管
- C、领班、主管
- D、主管、部门经理

**正确答案：** C

23、单选 接待员对于客人承诺为其他房间代付款项时，应请其填写承诺付款书并办理与其要求相符的（ ）

- A. 信用程序
- B. 登记手续
- C. 登记程序
- D. 代理手续

**正确答案：** A

24、单选 进行人工叫醒服务时，若无人应答，应隔（ ）再人工叫醒一次。

- A、2 分钟
- B、3 分钟

- C、5 分钟
- D、10 分钟

**正确答案：**C

25、单选 在运行计算机操作时，不正确的操作是关机后 10 秒内再开机，以及（）。

- A、远离热源
- B、配备 UPS
- C、远离磁场
- D、串联使用其它大功率电器

**正确答案：**D

26、单选 前厅部与安全部、工程程部沟通、协调的主要内容是（）。

- A、解决客房钥匙遗失后的补、配问题
- B、通报电梯维护计划
- C、确定饭店内部装修预算
- D、送交电话报修单

**正确答案：**A

27、单选 客房销售中利益引诱报价法适合于哪类客人（）。

- A. 家庭出游者
- B. 公费旅游者
- C. 自费旅游者
- D. 会议团队旅客

**正确答案：**B

28、单选 GDS (Global Distribution System) 全球预订分销系统是在原（）航空公司电脑预订机票中心 CRS 基础上建立的分销系统。

- A、法国
- B、英国
- C、美国
- D、日本

**正确答案：**C

29、单选 饭店企业采用（），可使企业始终保持在“可供选择”的市场准入状态。

- A、专有预订系统
- B、中央预订系统
- C、专业预订系统
- D、前台预订系统

**正确答案：**A

30、单选 暂时存放在大厅或行李房内的行李应加盖网罩，挂好行李牌，并（）。

- A、安排专人看管
- B、由门童兼管
- C、白行李员保管
- D、加强巡查清点

**正确答案：**A

31、单选 前厅部协助营销部开展客房销售工作的沟通、协调主要内容不包括（）。

- A、共同决定年度营业收入分配办法
- B、磋商年度客房销售预算
- C、发生超额预订时的磋商
- D、接受营销部转来的订房资料

**正确答案：**B

32、单选 客人若过了中午 12 点结账，饭店要向客人加收（）的房租。

- A、一天
- B、半天
- C、一天的 10%
- D、一天的 30%

**正确答案：**B

33、单选 对（）可以口头方式予以确定。

- A、临时性预订
- B、确认性预订
- C、保证性预订
- D、网上预订

**正确答案：**A

34、单选 行政楼层的接待服务人员只要见过客人一次，第二次再见面时就可以（）

- A、不理睬客人
- B、称呼客人的雅号
- C、称呼客人的姓名和头衔
- D、称呼客人的头衔

**正确答案：**C

35、单选 May I leave a message fo rhim 的中文意思是（）。

- A、我有一个包裹先放在这里
- B、没有我想看的电视节目
- C、我可以给他留言吗
- D、我可以免费打长途电话吗

**正确答案：**C

36、单选 控制预订而未到客人的最妥当的办法是（）。

- A、让客人预付订金
- B、让客人预付定金
- C、以客满为由婉拒预订
- D、根本不予理会

**正确答案：** A

37、单选 ( ) 是前厅部上下级之间沟通协调的一种有效工具。

- A. 备忘录
- B. 日志
- C. 会议
- D. 计算机系统

**正确答案：** A

38、单选 前厅部与客房部就客房布置工作进行沟通、协调的主要内容不包括 ( ) 。

- A、转达客人提出的房内特殊服务
- B、书面通知房内鲜花布置的规格
- C、书面通知房内鲜花布置的要求
- D、送交超额预订情况表

**正确答案：** D

39、单选 话务员在遇到无法解答的问题时，应立即转交 ( ) 处理。

- A、领班
- B、主管
- C、领班、主管
- D、主管、部门经理

**正确答案：** C

40、单选 团队行李服务中，如有姓名卡丢失的行李，应由 ( ) 帮助确认。

- A. 领班
- B. 主管
- C. 经理
- D. 大堂副理

**正确答案：** A

41、单选 要正确使用报价方法，所谓的夹心报价法是指 ( )

- A. 高码讨价法
- B. 三明治式报价法
- C. 利益引诱法
- D. 折扣报价法

**正确答案：** B

42、单选 May I stay here longer thanplanned 的中文意思是 ( ) 。

- A、我可以延期吗

- B、我想现在用餐
- C、我可以换张长点的桌子吗
- D、我想在这里等人

**正确答案：**A

43、单选 饭店火灾中，大约（）左右是因为客人在房间内吸烟不慎造成的，尤其是酒后吸烟所为。

- A、20%
- B、30%
- C、40%
- D、50%

**正确答案：**C

44、单选 饭店对于已订房客人到店而饭店客房已售完应（）。

- A、负部分责任
- B、负全部责任
- C、不负责任
- D、可负可不负责任

**正确答案：**A

45、单选 客人住店期间的住房变化，由接待人员以（）、换房表等形式通知结帐处。

- A. 入住登记表
- B. 抵离店记录表
- C. 客房状况差异表
- D. 变更单

**正确答案：**A

46、单选 对于办理了预订手续的客人的个人资料，前厅部可提前打印或填制入住登记表，其目的是为了（）。

- A、表现饭店的接待档次
- B、体现对客人的尊重程度
- C、提高饭店客房出租率
- D、缩短客人在前台的滞留时间

**正确答案：**D

47、单选 虽然饭店某一时段客房预订已满，但仍可以适当增加预订数量以弥补客人不到或临时取消所产生的缺额，这种预订叫（）。

- A、超额预订
- B、缺额预订
- C、延期预订
- D、限时预订

**正确答案：**B



48、单选 行政楼层的接待服务人员只要见过客人一次，（）再见面时就可以称呼客人的姓名和头衔。

- A. 第一次
- B. 第二次
- C. 第三次
- D. 第四次

**正确答案：**B

49、单选 商务客人之所以优先选择行政楼层，是因为他们最看重行政楼层所提供的（）服务。

- A、“保姆式”
- B、“背靠背”
- C、“个性化”
- D、“私人管家”

**正确答案：**D

50、单选 前厅服务员在受理客人投诉时，要给客人适当（）的机会和场所，以示对客人的尊重。

- A. 说话
- B. 发泄
- C. 发挥
- D. 活动

**正确答案：**B

51、单选 （）不是客房预订预测表的内容。

- A、维修房数
- B、日期
- C、预计平均房价
- D、客史证件号码

**正确答案：**D

52、单选 符合“客房预订的某一时段内，已预订客房的实际出租率低于可供出租客房的计划出租率”表述的是（）。

- A、缺额预订
- B、超额预订
- C、延期预订
- D、限时预订

**正确答案：**A

53、单选 现在全球客房预订有3种网络系统，它们是（）、中央预订系统和专有预订系统。

- A. 非专业预订组织系统
- B. 专业预订组织系统

- C. 行业预订组织系统
- D. 专门预订组织系统

**正确答案：**B

54、单选 衡量一位总台服务员的工作是否出色，往往看其（）和实际业绩。

- A、餐饮促销能力
- B、客房销售能力
- C、语言推销技巧
- D、形象推销技能

**正确答案：**B

55、单选 在受理客人投诉丢失行李时，下列做法欠妥当的是（）。

- A、及时协助有关人员寻找客人行李
- B、了解情况，尊重事实
- C、满怀诚意帮助客人解决问题
- D、当面训斥行李员工作不负责任

**正确答案：**D

56、单选 商务中心接收传真来件后，服务员应（）。

- A、电话通知客人来取传真来件。
- B、电话通知行李员将来件送到客房。
- C、电话通知客人有来件，并告诉客人行李员会很快将来件送到客房。
- D、电话通知客房服务员将来件送到客房。

**正确答案：**C

57、单选 商务中心在收到给住店客人的传真而住客要求送至房间时，应立即通知（），由其指派专人取送传真。

- A、客房部
- B、饭店代表
- C、礼宾问讯处
- D、大堂副理

**正确答案：**C

58、单选 饭店星级越高，客人对于从业人员的道德、文化素质的期望值越高，这主要体现了饭店职业道德的（）性。

- A、安全
- B、国际
- C、差异
- D、完美

**正确答案：**D

59、单选 按照我国有关法律规定，客人在抵店后（）小时内，留宿单位要派人将填好的《临时登记表》送交公安机关。

- A、12

- B、24
- C、36
- D、72

**正确答案：**B

60、单选 商务客人之所以优先选择行政楼层，是因为他们最看重行政楼层所提供的（）服务。

- A、“保姆式”
- B、“背靠背”
- C、“个性化”
- D、“私人管家”

**正确答案：**D

61、单选 在客我交往的特殊性中，（）的交往在原则上是不可取的。

- A. 直接
- B. 间接
- C. 不对等
- D. 公务以外

**正确答案：**D

62、单选 如果客人提出将商务中心费用记入房账（挂账），应请客人出示（），与电脑核对后，请客人在账单上签字。

- A、入住登记表
- B、护照
- C、工作证
- D、住房卡

**正确答案：**D

63、单选 I want to send a fax to U.S.A.的中文意思是（）。

- A、我要发一个传真到美国
- B、我要打一个电话到美国
- C、我要收一个来自美国的电子邮件
- D、我要住美国发一个的电子邮件

**正确答案：**A

64、单选 May I leave a message for him的中文意思是（）。

- A、我有一个包裹先放在这里
- B、没有我想看的电视节目
- C、我可以给他留言吗
- D、我可以免费打长途电话吗

**正确答案：**C

65、单选 在向客人讲解饭店产品时，促成客人的购买行动的最佳时机是（）。

- A、客人面露难色
- B、客人表露出成交信号
- C、客人有倦意流露
- D、客人产生困惑

**正确答案：**B

66、单选 未使用电脑管理的饭店，一般将“入住登记卡”或“（）”最后一联作为客史档案收存。

- A、客房状况卡条
- B、住客留言单
- C、离店结账通知单
- D、入住通知单

**正确答案：**A

67、单选 前厅服务员在受理客人投诉时，要给客人适当（）的机会和场所，以示对客人的尊重。

- A. 说话
- B. 发泄
- C. 发挥
- D. 活动

**正确答案：**B

68、单选 （）是前台接待处的中心工作。

- A、预订客房
- B、管理钥匙
- C、办理入住手续
- D、分配房间

**正确答案：**C

69、单选 行政楼层往往单独设置接待处、商务中心和（）。

- A、酒吧
- B、酒廊
- C、夜总会
- D、按摩院

**正确答案：**A

70、单选 涵盖“预订员应接受的培训范围”较为全面的一项是（）

- A、了解饭店布局、设施、特点，掌握专业技能、电话推销，熟悉客房规格
- B、了解掌握饭店服务产品的构成、价格、特点、推销知识与技巧、专业技能
- C、掌握服务程序与内容、专业技能、讲话技巧、谈话节奏、餐饮娱乐项目
- D、了解礼节礼貌用语、外语口语和听力、订餐订票程序、预订管理制度

**正确答案：**B

71、单选 对预订员进行推销知识、技巧方面的培训，使他们知道在预订服务过程中向谁推销、推销什么以及（）等。

- A. 二次推销
- B. 预订推销
- C. 如何推销
- D. 推销创新

**正确答案：**C

72、单选 在运行计算机操作时，不正确的操作是关机后 10 秒内再开机，以及（）。

- A、远离热源
- B、配备 UPS
- C、远离磁场
- D、串联使用其它大功率电器

**正确答案：**D

73、单选 如果客人提出将商务中心费用记入房账（挂账），应请客人出示（），与电脑核对后，请客人在账单上签字。

- A、入住登记表
- B、护照
- C、工作证
- D、住房卡

**正确答案：**D

74、单选 在出现超额预订时，预订员应事先与同星级饭店联系并确认。（）

- A、客房数量
- B、客房面积
- C、礼遇安排
- D、车辆费用

**正确答案：**A

75、单选 对于宾客存放、归还的钥匙，放于（）

- A. 前厅台面上
- B. 钥匙箱内
- C. 该钥匙格内
- D. 保险箱

**正确答案：**C

76、单选 前厅部与安全部、工程部沟通、协调的主要内容是（）。

- A、解决客房钥匙遗失后的补、配问题
- B、通报电梯维护计划
- C、确定饭店内部装修预算
- D、送交电话报修单

正确答案：A

77、单选 一般情况下，饭店通常将超额预订率控制在（）左右为宜。

- A、10%
- B、7%
- C、5%
- D、3%

**正确答案：**C

78、单选 反映在前台接待服务过程中的空间观念突出表现为（），即各岗位及各项具体工作环节之间的关联性和协调性。

- A. 协调合作
- B. 服务协调效应
- C. 服从整体
- D. 服务链条效应

**正确答案：**D

79、单选 若行李员开门后发现客房未整理，则应立即向宾客致歉，并与（）联系，为宾客迅速换房。

- A. 客房服务中心
- B. 楼层服务台
- C. 接待处
- D. 总机

**正确答案：**C

80、单选 前厅工作人员可尽量向公务商务客人推销（）的客房。

- A. 价位高
- B. 价位低
- C. 随客人意愿
- D. 豪华

**正确答案：**A

81、单选 （）是前厅部上下级之间沟通协调的一种有效工具。

- A. 备忘录
- B. 日志
- C. 会议
- D. 计算机系统

**正确答案：**A

82、单选 虽然饭店某一时段客房预订已满，但仍可以适当增加预订数量以弥补客人不到或临时取消所产生的缺额，这种预订叫（）。

- A、超额预订
- B、缺额预订
- C、延期预订
- D、限时预订

**正确答案：** B

83、单选 饭店对于收存的无人认领的行李一般规定最长保存期为（）。

- A、30 天
- B、2 年
- C、6 个月
- D、1 年

**正确答案：** C

84、单选 客人抵店后（）小时之内，留宿单位将《临时住宿登记表》送交公安机关。

- A. 10
- B. 12
- C. 18
- D. 24

**正确答案：** D

85、单选 （）标准认为，服务指满足顾客的需求，供方和顾客之间接能的活动以及供方内部活动所产生的结果。

- A、世界旅游组织（WTO）
- B、国际标准化组织 ISO9000 族
- C、中国金钥匙组织
- D、国际金钥匙组织

**正确答案：** D

86、单选 一家饭店拥有 500 间客房。某日，客人续住 200 间，预期离店 90 间，这天预订用房 340 间，临时取消率 8.5%，则当日超额预订的房间数和超额预订率分别是（）。

- A、22.4 间；8.3%
- B、23.6 间；7.5%
- C、24.4 间；约 8%
- D、21.4 间；约 8%

**正确答案：** C

87、单选 预订推销方式一般包括电话促销、二次促销、公共关系促销和（）。

- A、一次促销
- B、服务促销
- C、广告促销
- D、网络促销

**正确答案：** D

88、单选 商务中心接收传真来件后，服务员应（）。

- A、电话通知客人来取传真来件。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/188126026107006067>