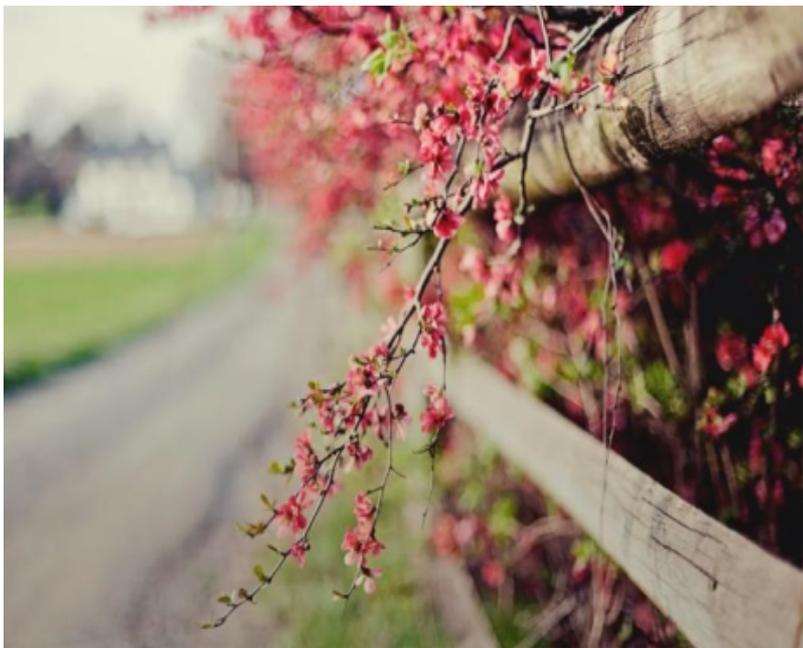




# 前厅服务与管理



## 主题八 前厅宾客关系



**单元一** 建立良好的宾客关系

**单元二** 客人投诉处理

# 学习目标

- 1 了解宾客关系主任的主要工作；
- 2 掌握与客人沟通的技巧；
- 3 了解处理投诉的流程；
- 4 掌握投诉的类型和投诉处理的原则。

# 学习重点

1

了解宾客关系主任的主要工作；

2

了解处理投诉的流程。



# 单元一 建立良好的宾客关系

## 一、处理宾客关系的主要工作



# 一、处理宾客关系的主要工作

## (一) VIP客人的接待工作



# （一）VIP客人的接待工作

## 1、抵达前的准备工作

- (1) 掌握VIP客人的姓名、职务、习惯和抵店时间。
- (2) 在客人抵店前检查VIP客人钥匙信封的准备情况。
- (3) 检查VIP房的准备工作，确保VIP房处于最佳状况。

(4) 在VIP客人到达前一小时，检查鲜花、水果和欢迎信的派送情况，督导接待人员（前厅、客房等）提前半小时到位，提醒总经理或大堂副理提前10分钟到位，确保一切准备工作就绪

# (一) VIP客人的接待工作

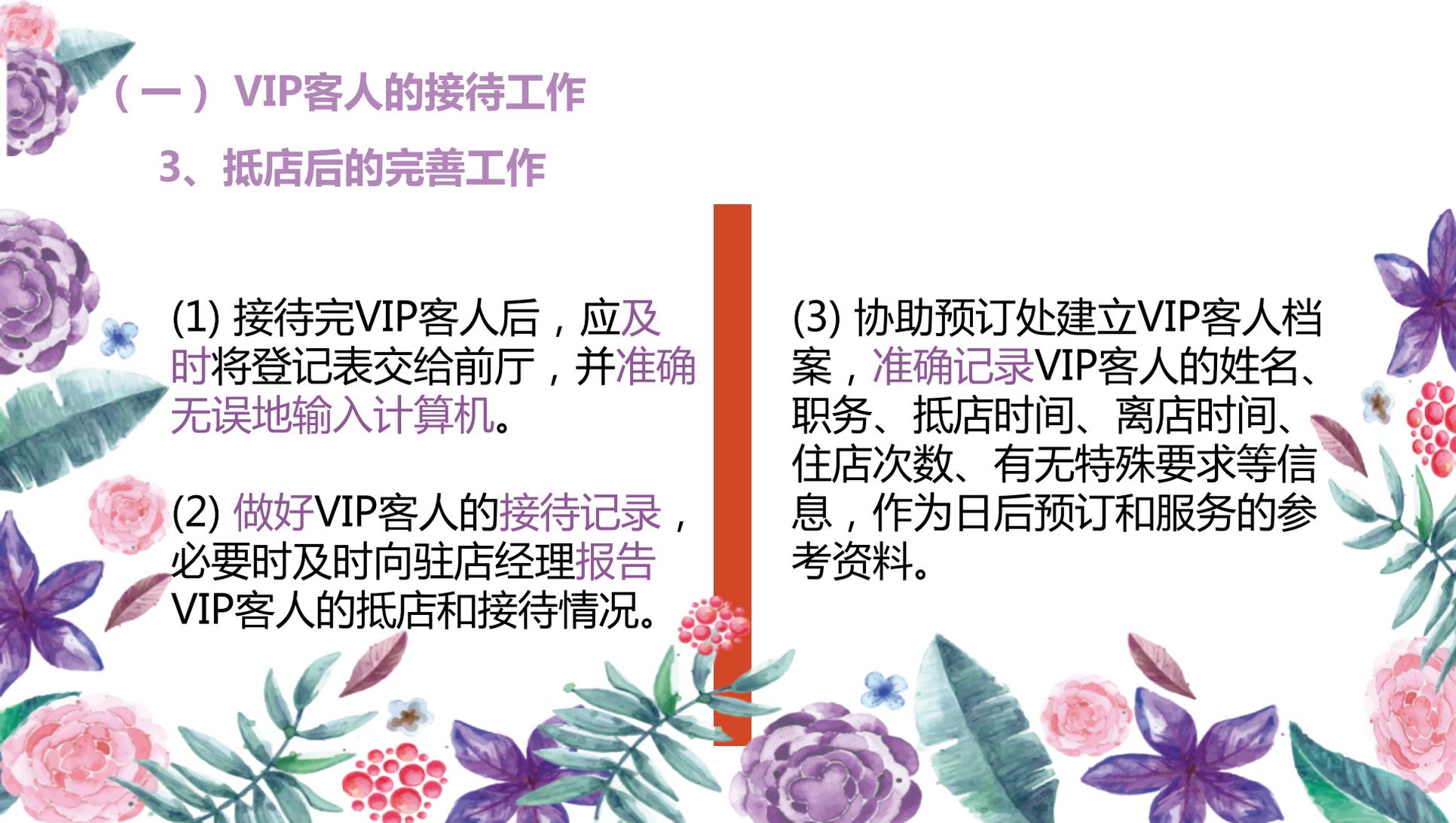
## 2、抵达时的接待工作

(1) VIP客人进入大堂时，应使用准确的客人职务或客人姓名称呼和迎接客人。

(2) 引领VIP客人进入预订的客房，查看客人的有效证件，并请客人在登记单上签字，确保登记单打印内容准确无误。

(3) 向VIP客人介绍客房特色以及饭店内的设施设备。

(4) 征求VIP客人意见，随时提供特殊的服务。



## (一) VIP客人的接待工作

### 3、抵店后的完善工作

(1) 接待完VIP客人后，应及时将登记表交给前厅，并准确无误地输入计算机。

(2) 做好VIP客人的接待记录，必要时及时向驻店经理报告VIP客人的抵店和接待情况。

(3) 协助预订处建立VIP客人档案，准确记录VIP客人的姓名、职务、抵店时间、离店时间、住店次数、有无特殊要求等信息，作为日后预订和服务的参考资料。

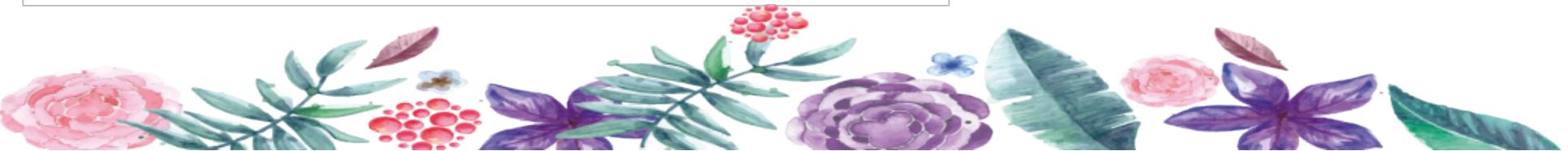


## (二) 为客人过生日的流程

### (一) 做好准备

- 1 申报签字。
- 2 将经签字的申报表，一份送回前厅保留，另一份由前厅送交餐饮部（饼房）准备生日蛋糕。
- 3 通知柜台服务员，以备随时祝贺客人生日快乐（或输入计算机，各营业点值台服务员均能查看到）。
- 4 从办公室领取生日贺卡，请总经理签字，准备送客人房间。

## (二) 祝贺客人

- 1 与客人取得联系，在合适的时间持生日贺卡上楼，由送餐服务员递上蛋糕，同时祝贺客人生日快乐。
  - 2 借此机会与客人做短暂交谈，征求意见。
  - 3 将上述工作详细记录在记录本上。
- 



## (二) 为客人过生日的流程

### 三方面

WHAT TO DO 工作程序	HOW TO DO 操作明细	WHY 工作目的
打印报表	打印住店客人的生日报表，根据报表下生日蛋糕单给送餐部	如果我们接到客人的电话或遇到客人，祝客人生日快乐
准备生日蛋糕	生日蛋糕准备好后，送餐部通知 GRO	
联系客人	祝客人生日快乐，并与客人确认时间送蛋糕	使客人喜出望外
送蛋糕，拍照	送蛋糕到客人房间，拍照、唱生日歌	给客人特别的回忆、回家的感觉
送照片	客人住店期间或下次光临时，送给客人照片或寄给客人	留下美好的回忆



## (二) 为客人过生日的流程

### 客人喜好卡

WHAT TO DO 工作程序	HOW TO DO 操作明细	WHY 工作目的
介 绍	介绍客人喜好卡计划给部门员工，鼓励员工填写喜好卡	
填 写	当与客人沟通时，注意观察、了解客人的喜好情况，并清楚记下。 对长住客和回头客，记下观察到的客人的习惯	
收 集	所有完成的客人喜好卡在每个班次结束后，由主管或经理投入固定客人喜好卡信箱	完善客户档案
输入系统	根据总部标准输入，分部门，最新信息在上部，每个信息后注明输入日期、员工部门和姓名	确保信息可长期使用
查询客史，告知员工相应信息	打印抵达客人的客史备注，相应部门跟进。 打印住店客人的客史备注，相应部门跟进	每天必须打印抵达客人的客史备注，确保满足客人的喜好
登 记	登记所有完成的客人喜好卡，分部门和个人统计	激励员工

A decorative border of watercolor-style flowers and leaves surrounds the central text. The border includes purple peonies, pink roses, green ferns, and clusters of red berries. The flowers are rendered with soft, blended colors and visible brushstrokes.

从交谈到贺礼

经典案例

## 引导案例

夏日，南京某饭店大堂，两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂副理小倪立即起身，面带微笑地以敬语问候。让座后两位客人忧虑地说起了心中的苦闷：“我们从英国来，在这里负责一项工程，大约要3个月，可是离开了翻译我们就寸步难行，有什么方法能让我们尽快消除这种陌生感？”小倪微笑地用英语答道：“感谢两位先生光临指导我店，使大厅蓬荜生辉，这座历史悠久的都市同样欢迎两位先生的光临，你们身上的绅士风度也一定会博得市民的赞赏。”



## 引导案例

熟练的英语表达了亲切的情谊，一下子拉近了彼此间的距离，气氛变得活跃起来。于是外宾更多地询问了当地的生活环境、城市景观和风土人情。从长江大桥到六朝古迹，从秦淮风情到地方风味，小倪无一不——细说。其中的马斯先生还兴致勃勃地谈到：“早就听说中国的生肖十分有趣，我是1978年5月12日出生的，30岁生日时，我第一次来到中国就遇到了四川汶川地震，大难不死，一定是命中属相助佑。”



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/727160143023010006>