

前厅服务员考试：初级前厅服务员找答案

1、单选 () 不属于换房、房租变更单的主要内容。

- A、客人姓名
- B、时间
- C、房号
- D、客人抵达日期

正确答案：D

2、单选 客房部应将客人走后所发现的遗留物品的情况通知 ()。

- A、(江南博哥)行李员
- B、保安部
- C、问讯处
- D、商务中心

正确答案：C

3、单选 如果客人声称已经办理了预订，而饭店无法找到其订房的资料时，下列做法错误的是核查 () 客人名单。

- A、次日预抵店
- B、当日
- C、未来 10 天预抵店
- D、已离店

正确答案：D

4、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

5、单选 在中国的传统观念中，“己所不欲，勿施于人”属于 ()。

- A、仁爱精神
- B、商业道德
- C、进取精神
- D、廉耻观

正确答案：D

6、单选 离店散客行李服务中，不包括 ()。

- A、代为客人退房
- B、与客人当面确认行李件数
- C、到客人房间取行李
- D、搬运行李、将行李装上车

正确答案：A

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

- A、安全
- B、国际
- C、差异
- D、完美

正确答案：C

8、单选 前厅服务员与保安部员工都应当对客人热情友好，但是在这方面所肩负的具体道德责任不尽一样，这主要体现了饭店职业道德中的（ ）性。

- A、完美
- B、差异
- C、安全
- D、社会公益

正确答案：B

9、单选 夜审员的岗位职责不包括（ ）。

- A、夜间的前台收银工作
- B、早晨的前台收银工作
- C、核对并打电话催收客人欠款
- D、审核当日房租

正确答案：C

10、单选 在处理客人的破损行李时，下列做法不恰当的是（ ）。

- A、发现行李破损时，应立即向客人或团队陪同说明，饭店对此不负有责任
- B、因饭店原因造成客人行李破损严重的，应由饭店进行相应赔偿
- C、因行李员的原因导致客人的行李发生破损，应主动联系尽快维修
- D、对于发生破损情况的行李，饭店一般不接受寄存

正确答案：D

11、单选 遇到团队客人要求延时离店时，要立即报告（ ）批准。

- A、大堂副理
- B、销售经理
- C、客房部经理
- D、领班

正确答案：B

12、问答题 站立着与客人交谈时应怎样？为什么？

正确答案：（1）目光停留在客人眼睛和双肩之间的三角区域；

（2）与客人相距于60到100厘米之间；

（3）跟客人距离太近，一则侵犯客人的隐私权，二则会使客人产生压力感，特别是给个子矮的客人造成心理压力；

（4）跟客人距离太远，一则需大声说话，造成喧哗，二则显得疏远。

13、问答题 请问识别伪造的身份证件可以从哪几方面入手？

正确答案：1、从证件的名称发现可疑；
2、从细观印章发现可疑；
3、从证件的填写内容反常发现可疑；
4、从证件、介绍信的保管反常发现可疑；
5、从填写证件、介绍信的字迹发现可疑。

14、多选 前厅的主要任务有（）

- A、销售客房及酒店其他经营项目
 - B、掌握并显示和控制房态
 - C、建立客房账务单据
 - D、保存和整理各项业务资料
- 正确答案：** A, B, C, D

15、单选 根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，我国劳动法对女职工的
特殊劳动保护规定中不包括（）。

- A、同工同酬
- B、建立健全对女职工”五期”保护制度
- C、禁止加夜班
- D、定期进行身体检查，加强妇幼保健工作

正确答案： C

16、单选 如果客人反映是因为听说饭店卫生状况太差而取消预订房时，下列
做法不恰当的是（）。

- A、立即向客人道歉
- B、如果是误传，应向客人说明实际情况
- C、感谢客人提出的批评
- D、与客人分庭抗礼

正确答案： D

17、单选 在中国，火警台的电话号码是（）。

- A、117
- B、118
- C、119
- D、120

正确答案： C

18、单选 关于马来西亚人的主要社交习俗，下列说法错误的是（）。

- A、忌讳数字“0”
- B、忌用猪皮制品
- C、忌吃猪肉
- D、爱吃狗肉

正确答案： D

19、单选 对商品的认知阶段主要是指（）。

- A、客人对客观事物与自己需求之间关系程度的反应

- B、对过视觉对各种商品形式进行区别
- C、为达到目的而克服困难、消除障碍的心理过程
- D、受到广告宣传的影响而对饭店的产品形成印象

正确答案：D

20、单选 夜审员的岗位职责不包括（ ）。

- A、夜间的前台收银工作
- B、早晨的前台收银工作
- C、核对并打电话催收客人欠款
- D、审核当日房租

正确答案：C

21、单选 在饭店中，进行收入稽核的最佳时段是（ ）。

- A、下午
- B、中午
- C、夜间
- D、上午

正确答案：C

22、问答题 前厅部工作人员应注意的安全有哪些？

正确答案：1、确保每位客人正确地进行登记，注意验明客人的身份；2、发现可疑人员或情况立即报告；3、为住店客人保密；4、确保客人行李安全；5、维持好大厅秩序，严防不良分子趁机作案。

23、单选 （ ）不属于夜审的主要工作任务。

- A、查对、控制
- B、反映收入
- C、收入稽核
- D、兑换水单

正确答案：D

24、单选 发生火灾时，不正确的逃生方法是使用电梯逃生、（ ）。

- A、向塑料袋内充水，套在头上逃生
- B、可将床单撕成宽条状，系成绳状，系在窗台或栏杆上，慢慢滑下
- C、逃生跑到楼顶后，站在逆风方向，等待援救
- D、疏散通道不能使用时，立即返回房间自救或等待他人救援

正确答案：A

25、单选 前厅部与总经理室就业务工作进行沟通、协调的主要内容不包括（ ）。

- A、呈交客房营业日报
- B、报告在店贵宾情况
- C、提交预订情况分析报告
- D、服务费收入日报表

正确答案：D

26、单选 发放客用钥匙卡时，不恰当的做法是（）。

- A、凭客人的饭店欢迎卡发放钥匙
- B、统一由总台接待员制作
- C、不再给丢失饭店欢迎卡的客人发放钥匙
- D、对于首次入住的客人应主动介绍使用方法

正确答案：C

27、单选 在夜间稽核中，（）不属于客房营业收入日报表。

- A、商务中心转账数
- B、饭店固定资产日收入数
- C、洗衣房日收入数
- D、总机日收入数

正确答案：B

28、单选 前厅接待服务在很大程度上依赖于准确、有效的客房状况控制，这是由客房产品的（）特点所决定的。

- A、增值
- B、不可储存
- C、投资成本小
- D、投资成本大

正确答案：B

29、单选 客史档案的内容不包括（）。

- A、民族
- B、单位
- C、收入
- D、住店时间

正确答案：C

30、单选 客人抵店前的准备工作内容中不包括（）。

- A、预报客情
- B、预分排房
- C、实施接待计划
- D、客人经费预算

正确答案：D

31、单选 前厅部与财务部就长途电话费收取进行沟通、协调的主要内容不包括（）。

- A、通报已结账客人发生的费用
- B、递交长途电话收费单
- C、送交电话报修单
- D、递交长途电话营业日报表

正确答案：C

32、单选 婉拒客人预订房时，下列做法欠妥当的是（）。

- A、主动提出若干建议
- B、立即终止服务
- C、对客人表示感谢
- D、尽可能提前向客人发致歉函

正确答案：B

33、单选 学习服务心理学有助于培养良好的心理素质，主要体现（）。

- A、使员工间的彼此了解更多
- B、可以有针对性地提供服务
- C、懂得如何调整自己和员工心理，保持良好的心态去接待客人
- D、可以增强团队意识

正确答案：B

34、单选 根据《中华人民共和国劳动法》的有关 规定，我国劳动法对女职工的 特殊劳动保护规定中不包括（）。

- A、同工同酬
- B、建立健全对女职工”五期”保护制度
- C、禁止加夜班
- D、定期进行身体检查，加强妇幼保健工作

正确答案：C

35、单选 在中国的传统观念中，“己所不欲，勿施于人”属于（）。

- A、仁爱精神
- B、商业道德
- C、进取精神
- D、廉耻观

正确答案：D

36、问答题 一已全价入住的客人在退房时说房租太贵，房间的设施、种类他均不喜欢，要求按七折收费，你应如何处理？

正确答案：原则上应婉言拒绝其要求。说明入住时征求客人意见才安排房间的；建议客人下次若对房间不满意，应尽早通知我们换房；问客人对房间有何意见，以便我们今后改进；向客人介绍酒店其他类型的房间，欢迎他下次光临；若是淡季或该客曾住过我店，可视情况给予一定的优惠。

37、单选 （）不是客情预报表的内容。

- A、日期
- B、房价
- C、空房数
- D、出租率

正确答案：B

38、单选 在向客人讲解饭店产品时，为了激发客人的购买欲望，下列做法欠妥的是（）。

- A、采取多人参与的方式，同时分别向客人推介不同的饭店产品
- B、采用多方证实的方法来提高所推销产品在客人心中的可信度
- C、可采取利益诱导的方法使客人进一步增加对服务人员的信任感
- D、可向客人展示一些精美的宣传资料

正确答案：A

39、问答题 前台分配客房的先后顺序是怎样的？

正确答案：应按先贵宾再团队、先贵宾再零点客的顺序进行优先办理。

40、问答题 你酒店一位客人入住后要求在第二天晚上8点左右才退房，但又不愿多付房租，理由是他要乘当晚10:30的飞机，且在退房前还会在酒店的餐厅消费。对此你将如何处理？

正确答案：1. 要视当日客房出租情况和客人身份而定。

2. 一般客人，不愿多付房租，在房间不紧张的情况下，可延迟到下午5:00以前，并可帮其寄存行李，若坚持要到8:00PM，则起码收半天房租。

3. 对于年老体弱，行动不便，VIP，熟客等，可请示值班经理签免其逾时房租。

41、单选 饭店前台的夜间稽核是对（）进行核账等财务控制。

- A、夜间发生的支出
- B、白天及晚间饭店各项营业收入
- C、夜间发生的收入
- D、白天饭店主营业的收入与支出

正确答案：B

42、多选 前厅的主要任务有（）

- A、销售客房及酒店其他经营项目
 - B、掌握并显示和控制房态
 - C、建立客房账务单据
 - D、保存和整理各项业务资料
- 正确答案：**A, B, C, D

43、单选 客人结账退房后，客房状况由（）房变为待清扫房。

- A、空
- B、待售
- C、维修
- D、出租

正确答案：D

44、单选 饭店代表在向客人介绍饭店地理位置时，应避免涉及到饭店（）。

- A、附近公交车换乘的地点
- B、周围环境
- C、周边旅游景点位置
- D、附近非正规场所

正确答案：D

45、单选 饭店代表在迎接VIP客人时，下列做法不妥的是（）。

- A、VIP客人属于贵宾，应尽量安排专人、专车迎接
- B、接到VIP客人后，要及时与饭店联系
- C、如找不到VIP客人应及时与饭店联系、查找
- D、让VIP客人自己到停车场找饭店代表

正确答案：D

46、问答题 一位非住客请我们转交一包物品给一位有预订而尚未到达的客人，应如何处理？

正确答案：1. 了解物品的详情，违禁品、贵重物品则谢绝。

2. 请客写下委托书。包括物品名称、数量、取物人、联系地址等。

3. 在客人的订单上留言。

4. 客人到达时，及时通知他领取物品，并写下收条。

47、单选 （）不是外币兑换员应当具备的必要素质。

- A、能识别假币
- B、接受过专门的技术培训
- C、具有一定的安全防范能力
- D、具有金融专业的学历

正确答案：D

48、单选 客用钥匙的回收时，下列做法错误的是（）。

- A、使用机械钥匙的饭店，问讯员应主动提醒客人外出时将钥匙交总台保管
- B、使用电子钥匙的饭店，总台接待员应提醒客人保管好自己房间的钥匙
- C、客人结账离店后，钥匙必须交回饭店
- D、客用钥匙的回收统一由收银处负责

正确答案：D

49、单选 在客人预订而未到店的违约处理中，下列做法中不恰当的是（）。

- A、可电话咨询客人未到点的原因
- B、向客人邮寄饭店的宣传资料，使客人进一步加深印象
- C、将客人列入“黑名单”
- D、主动征求意见，争取下次成交

正确答案：C

50、单选 在中国，道路交通事故报警台的电话号码是（）。

- A、122
- B、132
- C、142
- D、152

正确答案：A

51、单选 接待处与预订处沟通、协调的主要内容中不包括（）。

- A、订房信息
- B、延期离店的房数
- C、客情状态资料
- D、礼宾服务

正确答案：D

52、单选 客人入住时，客房状况由可租房变为（）房。

- A、已售
- B、空
- C、住客
- D、待售

正确答案：C

53、单选 客人外出回店取钥匙时，下列做法欠妥的是（）。

- A、请客人出示身份证
- B、核对客人住房凭证
- C、留意客人的住店日期
- D、留意客人离店的日期

正确答案：D

54、单选 关于前厅部与其他部门沟通、协调重要性的体现，下列说法中不恰当的是（）。

- A、前厅部是饭店中效益最好、工作内容最为复杂的部门
- B、前厅部是饭店与客人接触最为广泛的部门
- C、前厅部是饭店的信息集散枢纽
- D、前厅部门是客务关系的纽带

正确答案：A

55、问答题 酒店大厅的噪声一般不得超过多少分贝？

正确答案：饭店大厅的噪声一般不得超过 50 分贝。

56、问答题 2012 年国家旅游局提出的旅游宣传主题是什么？

正确答案：2012 中国欢乐健康游。

57、单选 与注重舒适的商务散客洽谈房价时，下列做法不恰当的是（）。

- A、不断提供一些捆绑式产品
- B、对于常客应只报最高价
- C、同时报出几种不同的价格
- D、对于普通客人宜从高向低报价

正确答案：B

58、单选 You must be very tired after along trip 的中文意思是（）。

- A、你要什么样的房间
- B、您旅途辛苦了
- C、您一定是需要帮忙

D、你必须用现金结账

正确答案： B

59、单选 饭店客房状况控制系统中，（）能够显示每一间客房的当前状况。

A、客房现状

B、客房预订状况

C、客房长期状况显示系统

D、客房中期状况显示系统

正确答案： A

60、问答题 行李寄存服务程序是什么？

正确答案： 1、确定客人身份，请客人出示住房卡

2、检查行李

3、登记与收存行李

61、单选 接待处与预订处沟通、协调的主要内容中不包括（）。

A、订房信息

B、延期离店的房数

C、客情状态资料

D、礼宾服务

正确答案： D

62、单选 关于马来西亚人的主要社交习俗，下列说法错误的是（）。

A、忌讳数字“0”

B、忌用猪皮制品

C、忌吃猪肉

D、爱吃狗肉

正确答案： D

63、单选 在小型饭店中，贵重物品寄存袋一般由（）负责管理。

A、客房服务中心

B、大堂副理

C、保安员

D、前台结账员

正确答案： D

64、单选 关于加拿大人的主要社交习俗，下列说法正确的是（）。

A、喜欢别人赠送白色的百合花

B、通行握手礼

C、爱吃各种动物内脏

D、大部分人信仰伊斯兰教

正确答案： B

65、单选 房况控制的主要工作内容不包括（）。

A、按时核查

- B、加强房况信息沟通
- C、反复进行入住登记
- D、及时填写客房状况调整表

正确答案：C

66、问答题 总台接待人员为什么要掌握入住客人的预期离店时间？

正确答案：为了更有效地控制客房销售；分析客人提前离店的原因，以发现饭店产品或服务中有待完善的方面。

67、问答题 如果客人上房后，打电话来说他不喜欢这间房，要求转房，你应如何处理？

- 正确答案：**
1. 了解客人不喜欢的原因以及他喜欢什么样的房间。
 2. 条件允许，则按客人要求帮其转房并更改资料。
 3. 不能满足客人要求，则向其道歉、并解释原因。
 4. 做好交班，为客留意其喜欢的房间类型，一有空出，立即帮他转房。

68、单选 下列人员中不属于VIP范围的是（）。

- A、一般单位的领导
- B、国际组织的高官、要员
- C、名人、明星等知名人士
- D、有特殊使命的人士

正确答案：A

69、单选 与注重舒适的商务散客洽谈房价时，下列做法不恰当的是（）。

- A、不断提供一些捆绑式产品
- B、对于常客应只报最高价
- C、同时报出几种不同的价格
- D、对于普通客人宜从高向低报价

正确答案：B

70、问答题 一住客来报，他昨天在馆内游玩时把相机丢失了，但又记不清在何处遗失的，今天他将回香港，请你帮助查找，应如何处理？

正确答案：1. 问清客人的姓名、房号，相机的牌子及特征，昨天游玩过的地方。

2. 联系各部门，看是否有拾获。
3. 若客人离馆时尚未找到，则由保安部审查后，开一报失证明。
4. 留下客人的联系地址，以便有事联系。

71、问答题 一位客人说他今天离馆，但过几天还会回来，想保留现住的房间，你应如何处理？

- 正确答案：**
1. 清客人是否照付外出几天的房租。
 2. 如照付，请客交纳房租。保护好客人房间内的行李物品，贵重物品则请客人带走或放保险箱寄存。

3. 如客人不愿付外出几天的房租，则问清其回馆的确切日期，做好订单，注明房号。

72、单选 饭店代表在领客人回饭店途中，下列做法不恰当的是（）。

- A、主动介绍本地概况
- B、主动介绍饭店周边情况
- C、主动了解客人家庭的详细情况
- D、主动介绍饭店的特点

正确答案：C

73、问答题 客人有贵重物品不愿存怕麻烦怎么办？

正确答案：应告诉客人根据国际上通行的法律，客人有贵重物品交给酒店方面保存时，酒店方面才负有责任。但客人在住店期间遗失了贵重物品，会影响到酒店的声誉，所以在登记卡或客房内均有提醒客人将贵重物品存放在保险柜的字样。

74、单选 在前台账务工作中，对于尚未过账的凭证费用，通常应准确记入（）。

- A、分户账
- B、台账
- C、日报表
- D、周报表

正确答案：A

75、单选 婉拒客人预订房时，下列做法欠妥当的是（）。

- A、主动提出若干建议
- B、立即终止服务
- C、对客人表示感谢
- D、尽可能提前向客人发致歉函

正确答案：B

76、单选 对于职业道德的衡量，（）是一种内在的规范方式。

- A、行业内部有关领导的评价
- B、饭店内部员工的舆论
- C、内心信念
- D、心灵感应

正确答案：C

77、单选 在处理客人的破损行李时，下列做法不恰当的是（）。

- A、发现行李破损时，应立即向客人或团队陪同说明，饭店对此不负有责任
- B、因饭店原因造成客人行李破损严重的，应由饭店进行相应赔偿
- C、因行李员的原因导致客人的行李发生破损，应主动联系尽快维修
- D、对于发生破损情况的行李，饭店一般不接受寄存

正确答案：D

78、单选 客人超过预订时间抵店，而房间已经出租时，下列做法欠妥的是（）。

- A、向客人加收半天房费
- B、向客人说明房间已出租的原因
- C、问清缘由
- D、礼貌地向客人提出能否联系去其他饭店

正确答案：A

79、问答题 敦煌市的总面积是多少？其中绿洲面积是多少？平均海拔是多少？

正确答案：总面积为 3.12 万平方公里，绿洲面积为：1400 平方公里；平均海拔为 1138 米。

80、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、我要往美国发一个的电子邮件

正确答案：A

81、单选 下列有关老客户延期离店的处理方法中，不恰当的是（）。

- A、可与客人协商换房事宜
- B、如在销售旺季，应加收 2 倍房费
- C、要向客人表示感谢，并主动为客人办理延期入住手续
- D、如客人所住的房间已提前被他人办理了保证性预订，可委婉地向客人解释，并为其调换房间

正确答案：B

82、单选 饭店代表在客人抵达时的服务工作不包括（）。

- A、代表饭店向客人表示欢迎和问候
- B、询问客人有无托办事项
- C、搬运并确认行李件数
- D、对无预约的客人应婉言谢绝为其服务

正确答案：D

83、单选 饭店在接待贵宾的工作中，下列做法不恰当的是（）。

- A、事先确认客人抵达的时间
- B、事先同对方联系好登记入住、付款方式，并预收押金，以提高工作效率
- C、事先选择好赠送客人的礼品
- D、预先与有关部门做好沟通、协调工作

正确答案：B

84、单选 当有一名住店的外国客人通过电话查询娱乐项目价格，以及最近几天的房费时，下列做法不妥当的是（）。

A、应尽自己所知，详细、耐心地告诉客人

- B、请客人尽量说汉语
- C、要重视促销服务，注意维护饭店形象
- D、如果涉及其他部门，应积极帮助客人联系

正确答案： B

- 85、单选 对商品的认知阶段主要是指（）。
- A、客人对客观事物与自己需求之间关系程度的反应
 - B、对过视觉对各种商品形式进行区别
 - C、为达到目的而克服困难、消除障碍的心理过程
 - D、受到广告宣传的影响而对饭店的产品形成印象

正确答案： D

- 86、单选 在行李寄存工作中，下列做法欠妥当的是（）。
- A、提醒客人现金不宜寄存在行李房
 - B、明确告诉客人不得寄存违禁品
 - C、礼貌地问客人有无贵重物品
 - D、告知客人保管好行李寄存单，否则就取不到行李

正确答案： D

- 87、单选 预订控制检查的主要内容不包括（）。
- A、客人日均消费水平
 - B、订房人与住宿人
 - C、客人抵、离店日期
 - D、房型分类专业用语

正确答案： A

- 88、单选 前厅部协助财务部进行有关财务管理工作的沟通、协调主要内容不包括（）。
- A、通报散客信用限额规定
 - B、参与有关财务管理制度的制订工作
 - C、根据饭店政策收取预付款规程制订的磋商
 - D、收集与各订房单位签订的合同

正确答案： D

- 89、单选 如果团队客人在店期间产生了长途电话费、传真费、邮寄费和餐饮费，则在记录客账时，应（）。
- A、将餐饮费单记，其他费用合并一起记
 - B、将传真费单记，其他费用合并一起记
 - C、将电话费单记，其他费用合并一起记
 - D、将各项费用分门别类地准确记录

正确答案： D

- 90、单选 （）不属于换房、房租变更单的主要内容。
- A、客人姓名

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/926221043155010131>