

# 酒店前厅服务心理

---



# CONTENTS

- 任务一 前厅服务认知
- 任务二 客人对酒店前厅服务的心理需求及服务心理策略





## 任务二

客人对酒店前厅服务的心理需求及服务心理策略

**前厅服务案例解析**

一、一外国客人入住酒店，交订金时却说  
身上没带足够现金，其朋友晚上会带钱  
来，应该如何处理？

商务谈判的由

商务谈判的原则

商务谈判理

商务谈判成功模式

本章小结

**(1) 建议客人用本店接受的信用或旅行支票付订金。**

**(2) 若无信用卡和旅行支票，可请其先交一部分订金。待其朋友到时再补足。**

**(3) 对于少行李或无行李者，要注意其消费情况，防止逃帐。**

二、某客人由旅行社代订房间，由于太匆忙，记不清酒店名称，记忆中好像是你们酒店，但知道团号和到达及离开日期，怎么办？

**(1) 安慰客人;**

**(2) 问清客人的姓名、旅行社名称、团号和离店时间, 据此先在本酒店的团体中查找;**

**(3) 若本酒店无此团, 则打电话与旅行社及其他酒店联系查找;**

**(4) 如一时找不到, 可以散客形式先安排客人住下, 然后继续查找。**

三、一客人入住时嫌房价太贵，说前几次通过旅行社买房比这儿便宜，为什么不能按旅行社的价格来收，你应如何解释？

商务谈判的

商务谈判的原则

商务谈判理论

商务谈判成功模式

本章小结



- 商务谈判的  
商务谈判的原则  
商务谈判技巧  
商务谈判的公式  
本章小结
- (1) 门市价与旅行社的合同价是有区别的，旅行社与酒店签有合同，每年为酒店销售大量的房间，帮有较大优惠；**
  - (2) 由于客人入住过多次，可视情况给予一定折扣。**

四、一客人来登记入住，说他是旅行团的客人  
提前一天到达，所以没预订，当时酒店尚有  
空房，你应如何处理？

商务谈判的

商务谈判的原则

商务谈判技巧

商务谈判成功模式

本章小结

- (1) 先按散客形式安排客人入住;**
- (2) 向客人讲清房价的差异;**
- (3) 问清团号, 在团单上注明访客人已入住;**
- (4) 如客人现住房与团体所订房种类不同, 则与客人约好第二天什么时间转房;**
- (5) 作好交班, 以便第二天更改有关资料, 在团体到达时, 及时通知客人、陪同、领队。**

五、一客人在填写登记卡时，只签了姓名而不愿填写其他内容，说他可以交一大笔押金，酒店完全可以信任他。对此应如何处理？

商务谈判的

商务谈判的原则

商务谈判理论

商务谈判成功模式

本章小结

- (1) 向客人解释，入住填写登记卡是公安局的规定，并非不相信客人；
- (2) 填写登记卡有利于酒店为客人提供良好的服务；
- (3) 如果客人不想外人知其身份。保证可以对客人的一切资料保密；
- (4) 若客人嫌麻烦，可代其填写其他内容；
- (5) 做好客史档案，一便下次入住时为客人预先登记好有关内容。

商务谈判

商务谈判的原则

商务谈判理论

商务谈判成功模式

本章小结

**六、一客人11:00AM来登记入住，但房间尚未搞好卫生，应如何处理？**

- 商务谈判  
商务谈判  
商务谈判  
商务谈判  
本章小结
- (1) 向客人道歉，说明退房时间是12: 00AM，所以许多房间还未来得及整理；
  - (2) 建议客人先办登记手续，然后请他们先用餐或是休息稍等，再马上通知服务员尽快打扫房间；
  - (3) 对客人的合作表示感谢。

商务谈判内涵  
商务谈判  
商务谈判成功模式  
本章小结

**七、一住客来报，他昨天在店内游玩时把相机丢了，但有记不清在何处遗失的，今天他将退房，请你帮助查找，应如何处理？**



- (1) 问客人的姓名、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) 若客人离店时尚未找到，则有保安部审查后，开一报失证明；
- (4) 留下客人的联系地址，以便有事联系。

商务谈判

商务谈判

商务谈判

商务谈判成功模式

本章小结

- **八、客人自称在旅行社订了房，且已付了全部费用，但一时有查不到预订资料，应如何处理？。**

- (1) 向客人了解详细的订房情况;
- (2) 进一步检查是否酒店漏订房;
- (3) 客人若有履行的订房凭证, 且旅行社与本店有合同, 视情先安排客人入住再与旅行社联系确认;
- (4) 若客人无任何凭据, 则先与旅行社确认是漏订还是别的酒店, 然后再让客人入住, 并请客人谅解。

- **九、一对外国夫妇在前台办理入住登记手续时，他们的三个孩却在大堂内大声喧闹、追逐，作为大堂副经理你应该如何处理？**

商务谈判的

商务谈判的

商务谈判理论

商务谈判成功模式

本章小结

- (1) 礼貌地劝阻小朋友;
- (2) 请其他父母看管好小孩。

商务谈判内容

商务谈判

商务谈判理论

商务谈判成功模式

本章小结

- **十、一位以前曾经逃过账的客人又要求入住酒店，应如何处理？**

- (1) 请客人付清欠款手续再入住，但注意语言技巧；
- (2) 收取该客消费保证金；
- (3) 注意客人的动向，防止再次逃账。

- **十一、根据酒店规定，进入酒店须衣冠整洁。一位外国客人背着背囊，穿着拖鞋走进大堂，对此应如何处理？**



- 礼貌地向客人解释酒店的规定，劝客人换鞋后再进店；
- 如客人是来进餐，购物或参观，可请客人将背囊寄存；
- 对给人带来的不便表示歉意。

商务谈判的内容

商务谈判的

商务谈判理论

商务谈判成功模式

本章小结

## • 十二、客人嫌入住手续太繁，不愿填写登记卡时你怎么办？

- **解释入住登记的有关规定；**
- **帮客人填写，并请其签名；**
- **将客人资料存档，以后在入住前帮客人填好登记表。**

- **十三、一位男士带着一位女子前来开一间方。他们自称是夫妇，但忘了带结婚证了，如何处理？**

- **解释有关登记入住的规定；**
- **建议客人开两间房；**
- **也建议客人到派出所办理手续，领取住宿许可证后再入住；**
- **提醒客人在国内旅游最好随声携带结婚证明。**

- **十四、一位客人前来登记入住，他说他的朋友刘小姐订了房，而刘小姐迟到一点才到；他自己先入住刘小姐的房间，应如何处理？**

- **查清刘小姐有无交待；**
- **如刘小姐无交待，在有房间的情况下，可请客人开另一房间；**
- **刘小姐到达时，与其确认。**

- **十五、某日，酒店机场代表按客人订房时所报航班，持有写着该客人姓名的欢迎牌到机场出口处接此客人。但一直等到出口处没人出来了，仍不见客人出现，对此应如何处理？**



- **查清客人是否因某些原因在机场内受阻；**
- **联系前台接待处看客人是否已回酒店；**
- **请订房部职员根据客人订房时留下的通讯号码与客人联系，确认客人是否改变了行程；**
- **如有条件可直接请民航有关部门查一下此客是否乘该航班到达。**

- **十六、某日，一已订妥你酒店房间的客人要求前去接机的酒店代表先将他的两件行李送回酒店，待他晚上回酒店开房后再取回行李，你应如何处理？**

- **了解行李情况。贵重物品或金钱，应请客人自己携带；易碎品则要小心轻放；**
- **检查一下行李的破损情况；**
- **检查一下行李寄存卡，寄存联挂在行李上，提取联交给客人；**
- **将行李运回酒店寄存，作好交班。**

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/988104012106006062>