

# 最新酒店前厅培训内容有哪些方面 酒店前厅部培训总结(实用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店前厅培训内容有哪些方面篇一

部门：前厅部

实习时间：2006.01.16——2006.08.16

实习目的：结合理论知识加强酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，加强毕业就业实力的目的。

### 一、企业介绍：

东莞索菲特御景湾酒店是由东莞市东城区政府与香港aec公司合资建造的一间超豪华五星级商务度假酒店。由法国雅高国际酒店管理公司进行管理。酒店地处东莞东城区黄旗山下的虎英郊野公园中，紧邻峰景高尔夫球常优美的环境，良好的空气使酒店在一个工业城市具有很强的竞争力。酒店数十个会议室，大到一次接待700人，小到6人。可以满足不同的商务客人。酒店自主投资自主经营的东莞市最大的棕榈谷综合水上乐园更是能吸引各种层次的客人。酒店对员工的要求更是近乎苛刻，据说在索菲特做过的人想到东莞的其他酒店工作是非常容易的。而就在东莞松山湖凯悦试营业期间，从我们酒店用300%的薪水挖人。国际化的品牌、严格的管理和良好的硬件设施，使的它在南中国的酒店业有了一席之地。

## 二、酒店客源分析

酒店主要客源组成有：长住的欧美客人、港澳及当地企业的会议团、节假日港澳发达的交通以及和本地家庭团、外宾散客和当地企业散客。主要为商务度假客人，具有较高的身份和消费能力。

由于东莞地出中国经济发达的珠江三角洲地区，靠近世界大都市香港，与广州和深圳各只需要一小时的车程。发达的经济环境使得一大批外宾长期的待在这里。他们大多是企业的老板或技术人员。而在酒店长住便成了首眩便利的交通使得大部分港澳客人即使在周末因为能驾车来内地旅游，酒店环境和便捷的交通以及良好的休闲设施更是成了吸引客人的砝码。先进的雅高全球订房系统更是能让世界各地的客人了解酒店和预定客房。

## 三、实习过程概要

实习开始是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍！实习结束已经有半个月了，回头看的时候，让自己能拿出来和别人分享的东西很少，而让自己脸红的却很多。

能到索非特实习可以说是一个“意外”——几百人的面试队伍，一丝不苟的面试过程不说，光英语一项就让我望而生威。更让自己脸红的可能就是：我还迟到了！不过这也促成了旅专历史上一次前无古人的面试——在路灯底下我追上了马上要走的面试经理，匆匆的进行了简单的面试。当然最后的结果让我惊喜。直到今天我还记得自己当时慌张的样子，还有喘气的声音。可能当是她看中的就是我的这份勇气。

来到酒店，经过简单的部门面试。我又一次幸运的进入了前厅部工作，做一名行李生。这份工作别人是羡慕的。而其中的酸甜苦辣也只有自己知道！第一个月的工作是很轻松的，主

管吩咐我要做的是熟悉酒店以及通过观察老员工的工作，以最快的速度上手。因为是在酒店的一线对客部门，而自己又是新手，所以每天除了派报纸和熟悉酒店外。基本没别的事，准时上班，按时下班，有假就休。享受着酒店为员工所提供的一切，日子过的还算小康。第二个月开始，自己也就变成了“老员工”。领导近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至更多的努力。而这时候发生了一件最让我惭愧并且记忆深刻的事——我找不到酒店唯一一套总统套房在哪里，看着主管不满的脸色，听着同事们调侃的玩笑，心里很不是滋味。而只有自己知道这一切都是自己造成的，第一个月的时间，该做的或许都没有做好……慢慢的，加班成了习惯。而身体上的累只是一小部分，还有无形的压力——身在前厅部，工作是不允许又一点点的失误，那怕是小小的错误，后果只有一个。客人投诉，自己走人！在这个酒店优秀人才成堆的地方，你要是有一刻的松懈，对于我来说就是不但我在此之前的努力全部作废，而且会完不成我的实习！

酒店的客人以欧美和香港为主，所以英语成了一个必须的技能。酒店每周有两次培训，全部由外教上课，主要针对口语。虽然开始的时候我的英语水平很差。但是好象我从来没有怕过。不关语法正确不正确，和外宾说就一个字，自己处理不了的，当然是找上司帮忙了！同时也会记住别人怎么处理以及处理过程中的英语，并且记住！所以在后来的工作中，还是能够得心应手的。

经过四个月的积累和锻炼，最后的三个月，工作不但“轻松”而且会听到上司的夸奖。并且在我们下一批实习同学来的时候，将我当做正面教材来激励他们。虚荣心是得到了最大的满足。而自己也没有丝毫松懈，终于在实习马上结束的最后一周发生了一件可以让我所有认识的人都为我高兴的事。n先生访问中国期间，南方的接待工作由我们酒店负责，而我也幸运的成为了酒店六位接待成员中的一员。主要负责接送机和行李服务。所接的人中，最小的官是雅高中国南方

区总裁。当时根本顾不得高兴、兴奋或者是感谢某某再或者到处吹牛什么的。光是那些饶口的人名，就搞的我焦头烂额了。经过三天的忙碌，接待工作得到了ceo的口头的表扬，当然这也是我们所想要的结果。酒店最后设宴款待了我们！

带着这次接待工作成功的喜悦和自豪，我结束了七个月的实习！

## 四、实习体会

### 1、酒店之潜规则

(1). “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉——被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

(2). “领导上司永远是对的”。从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认

为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。（以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的?!》）服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

## 2、人际沟通

沟通不是一个单独的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

(1)与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的。这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为

执行命令的发出着，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

(2)与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为钩心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是大家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在“其他时间段”里避免利益冲突，比如一起吃饭aa制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，大家便相安无事，心照不宣了。

(3)与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。

### 3、酒店文化

“名牌的一半是文化” 酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。作为雅高旗下的酒店，其文化从雅高的标志中(标志附后)我们就能找到一些。标志中上面的三只加拿大野鸭组成一个汉语的“人”字。象征以人为，发挥团队优势，向着公司的目标努力奋斗。“人”形或许是种巧合，但是我们至少可以看到团队合作的影子。下半部分为法文accor雅高(aocr)法文中的意思是和-谐，取意和上半部分一样。正如前面提到的例子，强调团队合作。酒店要提高竞争力，各个要素(环境、服务、硬件设施等)之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。

一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。

#### 4、关于理论知识

实习是让自己学的理论知识由难变简单再变困难的过程。

刚开始实习，感觉学校的东西是没有用的。感觉学的理论是那么的遥远，那么的让人难以琢磨。学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。实习结束后，记得有老师问我在学校学的东西有没有用，回答是，学校把我们按总监级培养的。所以在剩下的仅有的这一年的学生生活，我想自己会把握住的！

#### 五、结束的话

历时七个月二十八周两百一十天的忙碌，当被我称之为“痛苦”实习结束时，却没有一丝轻松或是兴奋的感觉。也许从那一刻开始，已经标志着我真正的成熟了，真正成为了一名社会人。或许确实应该认真思考自己的未来了！

### 酒店前厅培训内容有哪些方面篇二

8  
月1 2  
日

酒店概况（酒店性质、组织结构、总经理和各部门负责人及联系方式）使员工了解酒店、从事酒店业的基本要求 口述讲解

2	酒店业的职业道德、员工的着装、仪表仪容、礼貌礼节	口述讲解		
8月2日	2	酒店的企业文化（酒店的服务宗旨、服务风格、企业精神）	对酒店制度的了解，遵守酒店的各项规章制度	口述讲解
2	酒店的各项规章制度（考勤制度、奖惩制度、员工的福利待遇）	口述讲解		
8月3日	2	消防知识、设施设备的使用	增强员工的安全意识	实地演练
2	参观酒店（安全通道、消防器材的摆放位置）	带领参观		
8月4日	2	熟悉自己岗位的职责	了解酒店的产品及销售政策	口述讲解和资料发放
2	熟记酒店的包间、数量、价格及一些优惠政策和折扣权限	资料发放		
8月5日	2	熟悉本工作的工作流程、各类报表、记录本、设施设备的使用	使员工了解本职工作要求	口述及资料发放



2		中晚班的工作内容和交-班的注意 事项	口述及实例讲解	
8月8日	2	前台操作系统的使用	正确的使用操作系统	口述和实地演练
2		总台的卫生要求和设备的维护保养	口述和实地演练	
8月9日	2	熟记酒店各个部门的电话	加强礼貌用语的使用	口述及资料发放
2		接听电话的语言规范	口述及实际演练	
8月10日	2	当地的公共信息、周边旅游、交通线路	满足不是本地人的需求	口述及资料发放
2		迎宾员的礼貌礼节和在岗要求	口述和演练	
8月11日	2	顾客寄存、转交、递送物品的服务和要求	满足顾客的其他要求	口述和实例讲解
2		物品损害或者丢失的处理策略和赔偿制度	口述和实例讲解	
8月12日	2	酒店物品的租借制度	满足顾客的其他要求	口述和实例讲解

2	租借凭证的使用	口述和实例讲解		
8月15日	2	预定的种类和方式 (电话、信函、传真、进店预定、代订)	增加酒店的业务收入	口述和案例分析
2	销售的政策及折扣, 销售技巧语言的培训	口述和实际演练		
8月16日	2	客户关系的处理	处理顾客的关系	口述及案例分析
2	客史档案的建立、收集、保密、使用、顾客的回访	口述和实地操作		
8月17日	2	普通话的训练和在酒店内部的使用场合	能够接待重要的客户	口述和演讲
2	外语(一般为英语)的培训	口述和讲外语		
8月18日	2	接待重要客户的要求和流程	做好酒店回头客的服务	口述及案例分析
2	常客的接待要求和流程	口述及案例分析		
8月19日	2	重要客户的联系和拜访工作, 及时回复客户对工作不满意的地方, 进行改进	提高工作质量和效率	口述及案例分析

2	即使处理客户的投诉	口述及案例分析		
8月22日	2	迎宾员推拉门的姿势和站姿，礼节礼貌，语言表达	面带微笑接待客人，形成良好的印象	口述加实地演练
2	引导顾客进宴会的手势	口述加实地演练		
8月23日	2	酒店产品的介绍和近段时间的优惠活动	增强员工的销售意识	口述及案例分析
2	熟记酒店的服务内容和产品	口述及案例分析		
8月24日	2	散客进店的特别服务	保证每位顾客的安全	口述及案例分析
2	宴会形式的进店秩序的维护和安全的要求	口述及案例分析		
8月25日	2	举行宴会的准备工作和工作流程要求（做好车辆的摆放）	做好大型宴会的接待	口述及案例分析
2	宴会人员的指引和卡片的发放制度、指示牌的制作	口述及案例分析		
8月26日	2	大型宴会举办的类型、规模	使员工了解大型宴会	口述及案例分析

2	宴会的淡旺季和及时的培训计划	口述及案例分析		
8月29日	2	前厅与餐饮部、销售部、工程部的沟通	加强部门之间的合作交流	口述及案例分析
2	前厅部与人力资源部的沟通	口述及案例分析		
8月30日	2	前厅部与行政部的沟通（根据情况及时的制定制度）	为酒店制定更加合理的制度	口述及案例分析
2	部门岗位之间的联系、沟通、协调、配合、	口述及案例分析		
8月31日	2	投诉的类型、对待、处理	正确处理顾客的投诉（不损害酒店自身利益的前提下）	口述及案例分析
2	投诉的产生、原因、基本的处理原则、应急处理	口述及案例分析		
9月1日	2	物品租赁	加强酒店的应变能力	口述及案例分析

2	宴会的取消、推迟、变更	口述及案例分析		
9月2日	2	夜班工作内容要求、交接-班的内容和注意事项	完善酒店的制度	口述及案例分析
2	客人寄存物品的. 遗失和损害处理原则	口述及案例分析		
9月5日	2	岗位职责权限和要求, 班前准备、阅读工作日志	了解自己的工作岗位的要求	口述及案例分析
2	跟办交-班事宜, 检查自己仪表仪容	口述及实地演练		
9月6日	2	宴会前的准备, 公共区域的卫生检查, 设施设备的使用情况	严格要求员工	口述及案例分析
2	突发事件的处理	口述及案例分析		
9月7日	2	认真参加本部门的培训, 认识培训的重要性	提高员工的积极性	口述及案例分析
2	客人遗留物品的处理、宾客意见的反馈、结账纠纷的处理	口述及案例分析		

9月8日	2	酒店餐饮的产品价格和优惠政策，顾客消费心理学	提高员工的知识水平	口述及案例分析
	2	每天做工作日志		
9月9日	2	电话接听标准和用语的要求	正确传达顾客所要表达的意思	口述及案例分析
	2	客人留言传达的要求		
9月12日	2	客人账单上的问题	加强对突发事件的处理速度	口述及案例分析
	2	醉客的处理、无事寻事的类型和一般处理方法		
9月13日	2	登记表的准备、存档和自我检查	增加对顾客的了解程度	口述及案例分析
	2	客人信件和传真、物品的转存和邮寄要求		
9月14日	2	电脑知识的应用	关注外部的情况	口述及案例分析
	2	关注酒店的发展形势		

9月15日	2	酒店业的起源、发展形势、类型、目标客户、市场需求	增加员工的知识面	口述
	2	酒店业与旅游业的关系		口述
9月16日	2	顾客离店的程序 and 基本要求（礼节礼貌、体姿、微笑	围绕顾客的需求进行销售	口述和实地演练
	2	给顾客留下好印象的方法与技巧		口述和案例分析
9月19日	2	领导临时交代任务的处理方法	无纰漏的做好本职工作	口述及案例分析
	2	交接-班本使用和保管制度		口述及案例分析
9月20日	2	消防培训	保证酒店的安全（防火及自然灾害）	口述及案例分析
	2	消防演习		口述及实地操作
9月21日		酒店精益提案的类型和奖励制度	完善酒店的各项服务	
9月22日		综合考核	达到岗位的要求	理论与案例测试

9月23  
日\_10  
月1日

实地模拟演练 正常的运转酒店

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店前厅员工培训内容。

## 酒店前厅培训内容有哪些方面篇三

酒店的发展离不开员工的努力，而培养高素质的员工，无疑需要实践的培训。我们一直强调硬件不足软件补。软件补，就更需要不断的培训，不断的提高服务质量，提升服务意识。我们部门从旺季的实践培训，到淡季的理论培训，培训工作一直都没有放松过。

我们培训工作的主要分四个方面：

在现代的服务行业中，过去的标准服务已经不能满足人们日益增长消费意识。现代的`消费者在消费时，已经不仅是在消费产品，更多的是在消费服务。所以，我们还得在服务上下狠功夫。经过培训，不仅要提高员工对客服务的技能技巧外，还要提升对客服务意识，让前厅部的每一个员工了解并掌握，如何主动的把服务最大化、最细化，还要把服务延伸出去。以培训促管理，增强酒店的凝聚力，创造和谐的工作环境。

根据市场情况，前厅部和销售部联合推出多项促销方案。我们前厅部积极地推进上门散客的销售。我们在培训时，重点加强了销售方面的技巧培训。我们对前厅部的每一个员工的培训课程中，都会涉及到灵活售房的部分。让每一个前厅部的员工都要了解酒店的各种房型房态。在理论加实践的培训中，我们的前台员工，尤其是新员工已经能够很好的灵活售房。根据客人的不同需要推销不同类型、不同档次的房型。



我们一直强调的宗旨是——不放走每一个上门的客户，看好每一个协议客户，抓住每一个散客！

今年，我们的培训内容主要分两方面：理论为辅，实践为主，案例分析。

1、理论培训：实际工作中，理论知识的掌握与业务的实操是密不可分的，理论培训我们以《中国饭店行业服务礼仪规范》及《星级酒店访查规范》为依据，规范每个细节。

2、实践培训：有了理论知识的基础，业务实践就得心应手了。针对各岗位的需要，进行有针对性的业务实操的训练，如前台预订问询程序、住宿登记程序、收银结帐程序等等。

3、案例分析：我们工作中发生过的真实事件加以整理，作为案例，给新员工讲解，再加以分析，让他们在经后的工作中引以为戒。

此次的培训方式也与往年不同。今年我们要求每位培训老师使用幻灯片等工具作为中介，设计课程时要求图文并茂，使受训者对培训产生学习兴趣，提高培训效果。

此次培训结束后，我们要求领班在工作中，对新员工加强监督管理，把培训的内容运用到工作岗位上，提高服务质量，这也是我们培训的目的。针对不同岗位、以培训内容为进行考核。根据考核成绩，我们将对成绩优秀的员工进行奖励，成绩不合格者，也要进行适当的处罚。

1月中旬，去年全年培训工作已经结束。整体来看，去年的培训还是很有成效的。员工从培训中提高了服务技能和自身修养，而作为讲师的领班，在培训员工的过程中，也在不断提升自己，从中受益。今年，新老员工更换，我们还要抓紧培训，不能放松。为迎接新一轮的挑战继续努力。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店前厅员工素质培训。

## 酒店前厅培训内容有哪些方面篇四

1、接触面广：大厅是酒店的门面，是客人首先接触的部门，它在业务上承担着客房的销售工作，负责客房的预订、入住、结账等工作，同时还为客人提供各种服务。

2、业务繁杂：前台的工作范围广，它包括订房、入住登记、话务服务、结账服务、行李寄存服务、咨询等，而且，这些工作直接面对客人，因此，要求前台服务员必须具有高效、准确、周密的工作素质。

3、关系全局：客人到店后，首先接触是前台，是“第一印象”，客人离店后，前台又是他们留下“最后印象”的地方，这些印象决定客人对酒店的总体评价，并且，客人入住期间，前台为其提供的系列服务也会给客人留下深刻的印象，因此，前台的工作好坏，效率的高低，对酒店的整体形象有直接的影响。

1、前台是酒店的门面：一家酒店服务质量的好坏和档次的的高低，从前台就可以表现出来。它的优劣不仅取决于大堂的设计、装璜、设施等硬件，更取决于前台员工的办事效率、服务态度、操作技巧和礼仪、礼貌等软件。

2、前台是酒店的信息中心：信息工作是酒店搞好经营管理和提高服务质量的重要部分，市场信息是经营决策的重要依据，而客人的反馈信息则是提高服务质量的基础，只有及时了解客人的特点和需要，才能使服务工作有针对性地进行。

3、前台是酒店的代表：前台在客人心目中是酒店的代表，客

人在住宿期间有困难、有不满、有需要都会直接找前台，由前台给予解决，因此，前台员工若能以彬彬有礼的态度对待客人，能以妥善周到的方法处理投诉，那么客人对酒店的服务就会感到满意，反之，客人就会“扫兴而去。”

- 1、经济的作用：前台的营运状况直接决定经济收入的多少。
- 2、协调对客的作用：建立良好的与客关系有利提高客人满意度，争取更多的回头客，从而提高酒店的经济效益。

前台的目标，是尽最大的可能推销客房及其他产品，并协调酒店各个部门向客人提供满意的服务，使酒店达到理想的经济效益。

- 1、销售客房：
- 2、提供办理入登记、行李寄存服务、接受咨询及投诉、保管贵重物品、办理离店结账等，以及通过电话总机，提供的各项服务。
- 3、建立客账：
- 4、准确掌握房态；
- 5、联系和协调对客服务；
- 6、建立客史档案；

## 酒店前厅培训内容有哪些方面篇五

在天缘酒店管家部、餐饮部培训结束后，按计划4月5日我到前厅部报到接受一个月的培训。

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。

- 2、熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
- 5、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法
- 6、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
- 7、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
- 8、培训前台卖房技巧。
- 9、培训vip接待程序。
- 10、上机进行电脑操作，包括入住、退房、预定等。
- 11、入住登记程序培训。
- 12、结帐退房程序培训。
- 13、团体入住及结帐程序培训。
- 14、培训转换房间的程序。
- 1、了解礼宾员的工作内容及工作程序

帮助客人运送进出酒店的行李，代客保管行李；引领入住客人进房；为客人介绍酒店及客房的设施设备及使用方法；为客人递送传真、留言、客房钥匙、包裹、信件、电报、电传及文件、表单等；回答客人询问，为客人提供服务；帮机组订车；完成客人委托代办服务等。

## 2、 了解接机代表的工作内容

- 1、 熟记常用电话号码及酒店内线号码
- 2、 掌握话务室各机械功能、操作及注意事项
- 3、 为客人提供叫醒服务、免打扰及留言服务

## 了解大堂副理的工作职责及工作内容

### 1、 突发事件应变能力提高

在前台接工作，每天都必须做好作战的准备。因为作为一名前台员工，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，我们要安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全。

### 2、 沟通能力提高

作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名酒店员工所必须要学习的课程。

最后我们要相信“客人是酒店的上帝,客人永远是对的”。