（一）简介：

前堂员工是酒店的先锋部队，也往往是酒店客人首先接触的员工，所以前堂员工在仪容及礼貌方面要不断的检点及警惕，员工的一举一动代表了酒店的形象及声誉。更由于前堂部职员是常处备受注目的环境之中，客人往往可以从前堂员工的操作情况看出酒店的管理水平。

（二）仪容：

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发­——男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长（留酒店规定的长度）。

女：头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

脸部­——男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

手部­——男：不得留指甲，指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

脚部­——男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

气味­——男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料（香水）。

（三）礼貌：

1．在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。

2．不得故作小动作（永远是成熟、稳重），打哈欠要掩着口部，不要做出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

3．工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。

4．不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。

5．在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。

6．客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及能力的为客人服务。

7．留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答，以免答非所问，如遇到问题不懂作答时，应该说：“请稍等，待我查一查以便回答你的问题。”

8．如遇到客人对某事情外行；或不能随俗之处，不得取笑客人。

9．柜台员的工作效率要快且准。

10．不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪身，及扮鬼脸作怪动作。

11．除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。

12．不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。

13．用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话。

14．不得在工作时，阅读报章、书籍。

15．走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。

16．尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人“××先生/小姐/女士，您好！”。

17．若客人之问询在自己职权或能力范围以外，应主动替客人做出有关联系，而不得随便以“不知道”回答甚至置之不理。