**前厅部员工“应做”与“不应做”之补充**

一．DO’S（应做）

 1．熟悉客房情况（位置、特点等）及客房设备。

 2．待客尽可能友善，但也不可过于热情。

 3．处事冷静便要富于人情味。

 4．努力为酒店争取新的客人，同时留住现有客人。

 5．记住常客的名字并了解他们的爱好。

 6．了解不同国家民族人文风俗。尽量顺应客人的习惯，以让客人有“宾至如归”的感觉。

 7．前厅是一个工作整体，要将同事视为朋友，互相尊重，以礼相待。

 8．尽量向客人推销酒店设施­——这样既可让客人满意我们的服务，同时也可增进酒店收益。

 9．把酒店当作自己的家并引以为自豪。

 10．保持与客房、餐饮等相关部门的良好合作与沟通。

 11．与旅行社等其它同业单位保持良好关系。

 12．善于预见客人需要­——见客人有帮忙的需要时要主动上前询问。

二．DON’T（不应做）

 1．不应对客人傲慢无礼­——冷静不等于傲慢。

 2．不应对工作草率行事­——那样只会影响酒店的声誉。

 3．不应在客人面前与同事用自己的方言交谈­——应尽量使用客人能懂的语言。

 4．不应在客人面前表露出身体不适的样子，因为这不是客人感兴趣的东西­——当班时应保持最佳精神状态。

 5．不应在客人面前流露出疲惫神情，尽管你也许昨晚当了一通宵班。

 6．不应在征得住客同意前，将探访客人领上房间。

 7．不应用削价销售的方式来获得高租房率，这样你可能会失去许多高档次的客人。

 8．不应与同事聊天而让客人等候。

 9．不应简单的因客人说出房间号码就将钥匙给对方（特别是散客房间）。

 10．不应将酒店服务设施硬件性推销给客人。

 11．不应在与客人招呼或交谈时扭捏拘谨、保持缄默。