

前厅服务与管理试题库（6套）

一、 填空题（每空1分）

1、_____，这是前厅的主要功能。客房的盈利占整个酒店利润总和的_____

以上。如前所述，_____是酒店的核心产品，_____是酒店经济收入的主要

来源。

2、_____能与各酒店、旅行社、航空公司、海外旅游公司等机构的计算机联网，旨在加快_____，延长_____，互通宾客“个性化”要求和有效保存_____。

3、预计抵店名单一式三份，一份送_____，一份_____，一份_____。

4、外币，从广义上讲，通常是指除_____以外的其他国家和地区发行的货币。它包括现钞、_____、_____、存款等。而狭义上的外币仅仅指_____，主要表现为纸币和_____两种形式。

5、礼宾部代表酒店直接负责迎送每一位客人，是前台部的一个分部门，为客人_____及_____服务，此外，还整理客人的邮件及整个酒店的_____和邮件的派送，并负责客人_____的安排。

6、酒店营业收入主要是指_____和_____而获取的收入，它是酒店经营成果的_____，是酒店的一项重要财务指标、为了保证_____的实现，酒店一般设置前厅收银和_____。

7、为了能够_____转接电话，话务员必须熟悉酒店的_____、各部门_____及其服务项目，并掌握最新的、正确的_____。

8、电话通知客人有传真来件，如客人在房间，告诉客人将派_____送到房间，然后开帐单，不需客人_____，立即交_____；若客人不在房间，立即

留言一式三联，_____联请行李员送至房间，_____联留给前厅，_____联与原件放在一起。

参考答案：

- 1、销售客房商品、50%、客房、客房收入
- 2、全计算机预订系统、预订速度、预订期限、预订资料
- 3、大堂经理、预订处留存、接待处留存
- 4、本国货币、票据、证券、现钞、铸币
- 5、搬运行李、行李的寄存、报纸、车辆
- 6、酒店销售产品、提供劳务、货币表现、营业收入、营业点收银
- 7、高效地、组织机构、职责范围、住客资料
- 8、行李员、签字、前台收银、黄、白、绿

二、判断题（每题 2 分）

- 1、半自动预订系统不能根据宾客预订要求自动建立预订记录和预订卡。（ ）
- 2、如果客人有三个月未交房租，应请财务部与客人联系。（ ）
- 3、能用两种外语指一名接待员懂两种外语。（ ）
- 4、报价一般是由酒店的主管部门规定，不可调整。（ ）
- 5、夜审员还应负责编制报表。（ ）
- 6、需要住客留言的电话一律转到前厅问讯处。（ ）
- 7、客人在退房结账时提出要折扣优惠，而且也符合酒店优惠条例，总台收银员应填写一份“退款通知书。（ ）

- 8、若需客人等候，在接通期间应只按音乐键。（ ）
- 9、客人多或暂时不能给客人打字时，应有礼貌地向客人解释，若客人不着急，请客人在旁等候。（ ）
- 10、现在国际酒店金钥匙组织已拥有超过四千五百名来自 33 个国家的金钥匙成员。（ ）

参考答案：

- 1、错误
- 2、错误
- 3、错误
- 4、错误
- 5、正确
- 6、正确
- 7、正确
- 8、错误
- 9、错误
- 10、错误

三、选择题（每题 3 分）

- 1、常客部 VIP 客人的入住登记手续办理不超过
- A、半分钟
 - B、一分钟

C、一分半

D、两分钟

2、电话铃响在几声内接听

A、一

B、二

C、三

D、四

3、国际金钥匙组织的入会条件中需要几名三年以上会员推荐信

A、一名

B、两名

C、三名

D、四名

4、传真价格是几分钟起算

A、1分钟

B、2分钟

C、3分钟

D、4分钟

5、传真的国际收费标准是每分钟价格加上几元电信费

- A、0.1 元
- B、0.2 元
- C、0.3 元
- D、0.4 元

参考答案：

- 1、D
- 2、C
- 3、B
- 4、C
- 5、B

四、多项选择题（每题 3 分）

1、以下属于总台具备必要的通信联络设备的是

- A、风管
- B、手机
- C、计算机终端
- D、笔记本

2、以下属于大厅行李服务处的服务内容的是

- A、提供餐饮
- B、行李服务

C、呼唤寻人服务

D、递送转交服务

3、以下属于总台账需要具备客人挂账消费的基本内容

A、时间

B、项目

C、金额

D、性别

4、以下属于前厅收银处的常用设备是

A、电脑终端和打印机

B、保险柜

C、记账机

D、钥匙

5、以下不属于货币的纸张的材料是

A、纱

B、麻

C、棉

D、水

参考答案：

1、A、C

2、B、C、D

3、A、B、C

4、A、B、C

5、B、C、D

五、简答题（每题7分）

1、简述长住客订房服务中的签约流程

2、请简述电传发送的流程。

参考答案：

1、①了解客人所在公司的性质、信誉、对酒店的要求以及长住时间，经对方承诺后将定价写进合约。

②记录客人的联系电话、联系地址和联系人，以便调查和追踪。

③说明酒店的付款方式和要求。

④合约要注明时间、房号和预付款。

2、

A) 确认客人的手写体字迹清楚，号码正确。

B) 在帐单上填好项目，并注明时间。

C) 打印一份草稿请客人核对，若客人等不及或已经离开，请主管或大堂副理核对草稿，确认无误后才可发出，并将稿件留存待客人来取。

D) 根据字数计算电传价格，请客人付款或签单。

E) 客人多或线路不通暂时发不出去时，应有礼貌的向客人解释。若客人不着急发，告诉客人发出后将通知房间，请客人先签单；若非住店客人，应先付 100% 押金，发出后通知客人来取。

六、名词解释

1、门厅迎送宾客服务

2、礼宾服务

3、前厅部：

4、总台：

5、等候式预定：

6、预付款担保：

答案：

1、门厅迎送宾客服务，是对宾客进入酒店正门时所进行的一项面对面的服务。

2、礼宾服务是现代酒店对客服务中的一种新概念它把迎送宾客服务和为进出店客人提供行李服务合为一体，并作出具体分工。

3、前厅部（Front Office）是指设在酒店前厅，负责销售酒店服务，接待工作，调度业务，为客人提供订房、登记入住、分房。行李、电话、邮件、委托代办、信息咨询、退房等各项服务的综合性部门。

4、总台是宾客住、离酒店时办理相关手续的地方，也是为宾客提供信息咨询、贵重物品寄存、货币兑换等服务的场所。

- 5、等候类预定是指在客房已经订满的情况下,将一定数量的客人列入等候名单,如果有客人取消订房或提前离店,酒店则通知等候类预定客人。
- 6、预付款担保。即宾客通过缴纳一定的款项作为预定金。

前厅服务与管理 综合测试题二

二、 填空题 (每空 1 分)

1、接待员应首先识别前来入住的客人有无预定,若客人已定过房,则迅速查阅

_____抵店客人一览表或者_____的预期到店表,并_____其订房主要内

容,尤其客人所定的_____、_____。

2、_____能与各酒店、旅行社、航空公司、海外旅游公司等机构的计算机联

网,旨在加快_____,延长_____,互通宾客“个性化”要求和有效保存

_____。

3、预计抵店名单一式三份,一份送_____,一份_____,一份_____。

4、_____酒店采用电子计算机提供入住接待服务,计算机应与预定、

_____,_____,总机、客房等部门联网,且技术性能优良,_____,各种

接待设备完好,无_____与故障发生。

5、总台账单是指用来记录客人各种_____的汇总单。它是用来结算客人各种

_____的凭单,通常是一式二联,首联作为客人结账付款的_____,附联作

为_____的凭证。

6、_____,是酒店给下榻的重要客人的一种_____。门童要讲究_____并

在向贵宾致意时有礼貌地称呼其姓名或_____。根据接待规格的需要,应接员

还要负责升降_____,_____,店旗或_____等。

、_____是话务员工作的台面，为避免话务员相互间的影响（_____），通常将它们用_____隔开。部分酒店在每张话务台前均有_____，以使话务员能始终注意到自己的言谈举止。

8、如客人要开发票，将发票第_____联交给客人，第三联需同_____的二、三联一起交给_____。

参考答案：

- 1、次日、电脑打印、复述、房间种类、住店夜次
- 2、全计算机预订系统、预订速度、预订期限、预订资料
- 3、大堂经理、预订处留存、接待处留存
- 4、高星级、收银、问询、操作方便、人为损坏
- 5、挂账消费、应付款项、手执、财务审计
- 6、贵宾接待、礼遇、服务规格、头衔、该国国旗、中国国旗、彩旗
- 7、话务台、音量、隔板、玻璃镜
- 8、二、帐单、前厅收银

二、判断题（每题 2 分）

1、入住登记程序大抵有六部分组成：即识别客人有无预定，形成入住登记记录，排房定价，确定付款方式，完成入住登记手续，建立相关表格资料。

（ ）

2、如果客人有三个月未交房租，应请财务部与客人联系。（ ）

3、能用两种外语指一名接待员懂英语和另一门语言。（ ）

- 、如遇查询非常用电话号码，话务员应请客人保留线路稍等。()
- 5、夜审员还应负责编制夜班表。()
- 6、大团办理入住登记手续的时间在 10~15 分钟之间，小团在 5~8 分钟之间。
()
- 7、门僮要主动相迎，但不需要协助客人下车并卸下行李，提醒客人清点行李以防物品遗留在车上。()
- 8、客人要求取消“免打扰”后，话务员应立即通过话务员释放被锁的电话号码，同时在交接班本上或记事牌标明取消记号及时间。()
- 9、若客人指明要找某人听电话，应接通某分机。()
- 10、附加费 = 线路费 × 60% + 纸张费。()

参考答案：

- 1、正确
- 2、错误
- 3、正确
- 4、正确
- 5、错误
- 6、错误
- 7、错误
- 8、正确
- 9、错误
- 10、错误

三、选择题（每题 3 分）

1、常客部 VIP 客人的入住登记手续办理不超过

- A、半分钟
- B、一分钟
- C、一分半
- D、两分钟

2、电话铃响在几声内接听

- A、一
- B、二
- C、三
- D、四

3、一般酒店都采用的工作制度是

- A、两班倒
- B、三班倒
- C、7*8
- D、5*8

4、每位有预定的散客入住登记时间不超过

- A、一分钟

、两分钟

C、三分钟

D、四分钟

5、预先登记表按什么顺序排列

A、字母顺序

B、房间号

C、旅客年龄

D、随机

参考答案：

1、D

2、C

3、B

4、C

5、A

四、多项选择题（每题3分）

1、可以提高员工的销售技巧的方法是

A、军事化管理

B、现场监督

C、现场指导

、加强对前台员工的培训

2、以下属于前厅收银员的职业素质的是

- A、职业意识
- B、职业微笑
- C、职业技能
- D、职业知识

3、“免电话打扰”服务的客人姓名、房号、具体服务时间记录在

- A、交接本上
- B、系统里
- C、旅客登记表上
- D、记事牌上

4、以下属于作为票务员需要熟知的是

- A、各类票价
- B、邮政须知
- C、杂志的收费标准
- D、杂志的类型

5、以下属于大团办理入住登记手续的时间的是

- A、11分钟

、15 分钟

C、17 分钟

D、23 分钟

参考答案：

1、C、D

2、A、C、D

3、A、D

4、A、B、C、D

5、A、C、D

五、简答题（每题 7 分）

1、简述信用卡结账流程

2、请简述入住登记记录形成过程。

参考答案：

1 当客人用信用卡结账时，应注意信用卡是否是本酒店可接受的信用卡，并检查其有效日期和外观完整与否，如有明显无效、残缺的情况，应立即向客人提出。

（1）收银员应检查客人的签名是否与信用卡的背签一致。

（2）如没有疑问，若是国内信用卡，请客人出示身份证件。

(3) 根据最新收到的“黑名单”或“取消名单”，再进一步检查信用卡是否有效，确认无误后，取一张相应的信用卡签购单，压印信用卡，或通过 POS机或 EDC检查信用卡，办理信用卡授权等。

(4) 在压印好的签购单上，填写客单上的消费总计数，并交客人签字认可。

(5) 把签购单的持卡人联与盖上“付讫”章的客单客人联同信用卡一起还给客人。

把签购单其余联像现金一样存放并保管好

2、对于预定过的散客，由于酒店在客人订房时就已掌握其部分资料，因而在客人实际抵店前，便将有关内容用打字机打印正在登记表中，形成预先登记表，并将其按客人姓名字母顺序排列在专用的箱内。客人抵店时，即可根据姓名迅速查找出该客人的预先登记表，请其填完其他有关内容并签名，核对证件后，入住登记的记录就形成了。

对于定国房的贵宾、常客，由于酒店掌握的信息较多，所以客人抵店前的准备工作可做得更充分、更仔细。接待员可根据客人订单和客户档案卡（表 3-8）的内容，提前填写好登记表、房卡等。常客抵店时，在总台核对证件、签名后，即可进入客房；贵宾则可享受在房内签字登记的特权。

六、名词解释

1、酒店营业收入

2、团体账务

3、高低趋向报价

4、中间报价

5、商务中心

6、话务台

答案：

1、酒店营业收入主要是指酒店销售产品和提供劳务而获取的收入，它是酒店经营成果的货币表现，是酒店的一项重要财务指标、为了保证营业收入的实现，酒店一般设置前厅收银和营业点收银。

2、团体账务：组团方式在酒店入住或消费的宾客，为结账方便，先建立一个团体总账号，再在之下设立各成员账号。

3、高低趋向报价是指针对讲究身份、地位的客人设计的，这种报价法首先向客人报出符合其身份的几种较高价位的客房，（如女士房，行政套）让客人了解酒店所提供房间高房价及与其相配的环境和设施，在客人对此不感兴趣时再转向销售较低价格的客房，我们接待员要善于运用语言技巧说动客人，高价伴随的高级享受，诱使客人做出购买决策，当然，所报价格应相对合理，不宜过高。尽量劝使客人能够看一下房间。

4、中间报价即根据客人的需求，从中等价位报价，如客人要客人一个人住，推荐单人间时先推 SQ 房间。避免选择报价时犹豫不决。

5、商务中心主要为客人提供打字、复印、翻译、电子邮件及传真的收发、文件核对、抄写、会议记录、代办票务、代办旅游、秘书、会议室出租、设施设备、办公区域出租、物品托运、商业信息查询、安排业务会晤、网络以及等其他商务服务。尤其对商务型酒店非常重要，被称为“办公室外的办公室”。

6、话务台是话务员工作的台面，为避免话务员相互间的影响（音量），通常将它们用隔板隔开。



客户档案卡

姓 名		性 别	男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/>			
出生日期		证件号				
工作单位		职 务				
工作单位 地址		电 话				
其它						
住店序号	住宿 期间	房 号	房 租	消费 累计	信用卡 及账号	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

10						
11						
12						
13						
14						
15						

表 3-8 客户档案卡

对于团队、会议客人，可根据其具体接待要求，提前将登记表交给陪同或会务

组的人员，以便团队、会议客人在抵店途中或抵达酒店后，在大厅指定区域或

客房内填写，已形成入住登记记录。

对于未经预定而直接抵店的客人，只能请其填写空白登记表。此时，接待员应尽量帮助客人，尽可能缩短客人入住登记的时间。

客人填完入住登记表接待员表示应感谢，并请其出示有效证件（护照、身份证、居住证等），查验、核对客人姓名、年龄、护照证件号码、护照种类及签证类型、有效期限等内容，以确保信用和安全。

酒店前厅服务与管理测试题二

一、 填空题

1、如果客人是乘车前来，则应替客人打开车门，并将 右手 挡在车门上沿，

提醒客人不要碰头。

2、如果遇到有信仰佛教和伊斯兰教的客人，则无需护顶，因为他们相信手挡在头顶会挡住佛光或真主的眷顾。

3、为了表示对客人的尊敬，饭店门童要向客人行鞠躬礼。按照一般惯例行15°的鞠躬即可。

4、在迎接客人时，应该面带微笑，语气为瓦，体现出以客人为主的理念。

5、食品，包括水果篮、点心、蛋糕等易变质的食品寄存最长时限为8h。

6、任何鲜活类，包括大闸蟹、海鲜等有气味的食品，行李部都不提供该寄存服务。

7、为客服务时，来电铃声不可超过三声未接，不可接打私人电话。

8、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过15分钟。

9、大多数饭店的退房有两个时限点，是中午12:00和下午18:00。中午12:00以后退房，一般加收半天的房费；晚上6:00以后退房，则要加收一天的房费。

10、接待客人退房时应做到面带微笑、温婉有礼。

11、饭店为客人提供“双重服务”，即心理服务和功能服务。

12、对客人不仅要斯文和彬彬有礼，而且要做到谦恭、殷勤。

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/705132241224011104>