

โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front office Department หรือ F/O) แผนกบริการส่วนหน้าถือเป็นหัวใจสำคัญของโรงแรม เพราะแผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญของบริเวณห้องโถง (Lobby Area) ของโรงแรม ซึ่งเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่แขกต้องเข้ามาติดต่อ ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงต้องเป็นแผนกที่สร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่แรกพบเสมือนเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม พร้อมทั้งยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญสำหรับการให้บริการแขกและเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่สำคัญด้วย เคนันเตอร์ด้านหน้ายังเป็นสถานที่ที่แขกมาลงทะเบียน (Check In) การให้บริการระหว่างที่แขกเข้าพัก (Occupancy Service) และชำระเงินหรือคืนกุญแจเมื่อจะออกจากโรงแรม (Check Out) โดยแผนกบริการส่วนหน้าต้องมรการดำเนินงานตามโครงสร้างของแผนกเพื่อให้การงานมีประสิทธิภาพที่ดีและทำให้แขกเกิดความพึงพอใจ

ความหมายของแผนกส่วนหน้าของโรงแรม

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546, หน้า 2) กล่าวว่าแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแรกสุดที่แขกทั้งจากภายในและภายนอกโรงแรมและแขกที่พักรอยู่ในโรงแรมเข้ามาติดต่อและขอใช้บริการเป็นแผนกที่เป็นหน้าเป็นตา เป็นตัวแทนของโรงแรมในภาพรวม หากสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรกให้กับผู้ใช้บริการได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่น รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีและต้องกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

อรรธิกา พังงา (2553, หน้า 34) กล่าวว่าแผนกบริการส่วนหน้า บางโรงแรมจะเรียกว่า แผนกต้อนรับ โดยมีผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้การดำเนินงานของแผนกบริการส่วนหน้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการกำหนดงบประมาณของแผนกและควบคุมค่าใช้จ่าย การคาดคะเนระดับอัตราการเข้าพักและวิเคราะห์แนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต

สุกัญญา ชูติกาญจน์, (ม.ป.ป., หน้า 9) กล่าวว่าแผนกบริการส่วนหน้า หมายถึง การบริการทั้งหมดในบริเวณด้านหน้าของโรงแรม จัดว่าเป็นด่านแรกหรือแผนกแรกที่มีผู้เข้าพักติดต่อด้วย ตั้งแต่การเปิดประตูรถ ขนกระเป๋า เปิดประตูโรงแรม ต้อนรับ ลงทะเบียน ออกกุญแจ ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการรับชำระเงินและรับคืนห้องพัก นับว่าเป็นหัวใจของโรงแรมโดยแท้

สรุปได้ว่าแผนกบริการส่วนหน้า คือ แผนกแรกของโรงแรมที่แขกเข้ามาติดต่อและดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการของแขกผู้เข้ามาเข้าพักในโรงแรม ตั้งแต่การรับจองห้องพัก การต้อนรับ การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่มาเข้าพักในโรงแรมและการออกจากที่พักของแขก การคืนห้องพักและการชำระค่าบริการ สิ่งที่สำคัญคือการสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่แรกพบเพื่อให้แขกรู้สึกดีและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม เป็นแผนกแรกสุดที่แขกเข้ามาติดต่อกับโรงแรมรวมทั้งแขกที่พักอยู่ในโรงแรมเมื่อต้องเข้ามาติดต่อและขอใช้บริการ เป็นแผนกที่เป็นหน้าเป็นตาและเป็นตัวแทนของโรงแรมในภาพรวม หากสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรก (First Impression) ให้กับผู้ใช้บริการได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์กลางประสานงานให้แก่ทุกแผนกของโรงแรม การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของโรงแรมจะมีผลให้การปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ประสบความสำเร็จไปด้วย ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อโรงแรม ดังนี้

1. ความพอใจ (Impression) แขกทุกคนที่เดินทางมาพักในโรงแรมจะต้องผ่านการต้อนรับจากแผนกบริการส่วนหน้าและแขกที่ออกจากโรงแรมก็ต้องผ่านแผนกบริการส่วนหน้าเช่นเดียวกัน ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่สามารถจะสร้างความประทับใจที่ดี (Good Impression) หรือความประทับใจที่ไม่ดี (Bad Impression) ให้แก่แขกได้ สำหรับความประทับใจที่ดีนั้น แขกจะได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งการปฏิบัติงานจะประกอบด้วย ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและรู้งานและมีใจรักการบริการ (Service Mind) การมีแค่เพียงความสนใจในการทำงานโดยปราศจากความสำนึกในการบริการ ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่แขกได้ แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องสร้างความประทับใจให้แขกทั้งขณะที่แขกเริ่มติดต่อ จนกระทั่งแขกออกจากโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) เป็นสิ่งสำคัญมากและจะทำให้ลูกค้าประทับใจไปอย่างยาวนาน (First Impression is the most lasting one)

2. จุดขายภายใน (Internal Selling point) โดยปกติรายได้ค่าห้องพัก (Room Revenue) เป็นรายได้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดอันดับแรกของโรงแรม รองลงมาคือรายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม และรายได้อื่น ๆ การขายห้องพักเป็นหน้าที่สำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าเพราะแผนกบริการส่วนหน้าที่มีส่วนงานสำรองห้องพัก (Reservation Section) ที่ทำหน้าที่ในการรับสำรองห้องพักให้แขก ดังนั้นจุดขายแรกของโรงแรมคือส่วนงานนี้ ซึ่งจะต้องพยายามขายห้องพักให้ได้ราคาที่ดีที่สุดหรือขายห้องพักประเภทที่ทำรายได้สูงให้แก่โรงแรม การขายห้องพักประเภทราคาสูงก่อนห้องพักอื่นนี้เรียกว่า Up Selling การขายห้องพักที่แขกจองล่วงหน้า (Advanced Booking) เป็นหน้าที่ของส่วนงานสำรองห้องพัก แต่การขายห้องพักให้แก่แขกที่ไม่ได้ทำการจองห้องพัก (Walk-in) เป็นหน้าที่ของส่วนงานบริการส่วนหน้า (Reception/ Front Desk) ซึ่งจะต้องใช้เทคนิคการขาย เช่นเดียวกับส่วนงานสำรองห้องพัก การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับซึ่งโดยปกติจะทำงานประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ เพื่อขายห้องพักให้แขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักดังกล่าวนี้ นอกจากการขายห้องพักให้แก่แขกโดยส่วนงานสำรองห้องพักและต้อนรับแล้วภายในโรงแรมยังมีบริการอื่นๆที่สามารถจะทำรายได้ให้แก่โรงแรม

เช่น ห้องอาหาร ห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ไนต์คลับ หรือผับ (Pub) หรือสถานบริการอื่น ๆ ในโรงแรม พนักงานต้อนรับจะต้องมีความรู้ในเรื่องบริการเหล่านี้เป็นอย่างดี เพื่ออธิบายหรือเชิญชวนแขกในโรงแรม หรือแขกจากภายนอกที่เข้ามาในโรงแรมใช้บริการ ซึ่งการปฏิบัติทำนองนี้ถือได้ว่า พนักงานต้อนรับของแผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดขายภายในโรงแรม (Internal Selling Point) ที่จะส่งเสริมรายได้ของโรงแรม

3. แหล่งข่าวสาร (Source of Information) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่แขกในโรงแรม และบุคคลภายนอกโรงแรมเข้ามาติดต่อสอบถามเรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอทั้งเรื่องภายในและภายนอกโรงแรม พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าโดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานอยู่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับหรือโถงต้อนรับของโรงแรม (Lobby) ควรมีข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบคำถามของแขกหรือผู้ที่มาติดต่อได้ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม

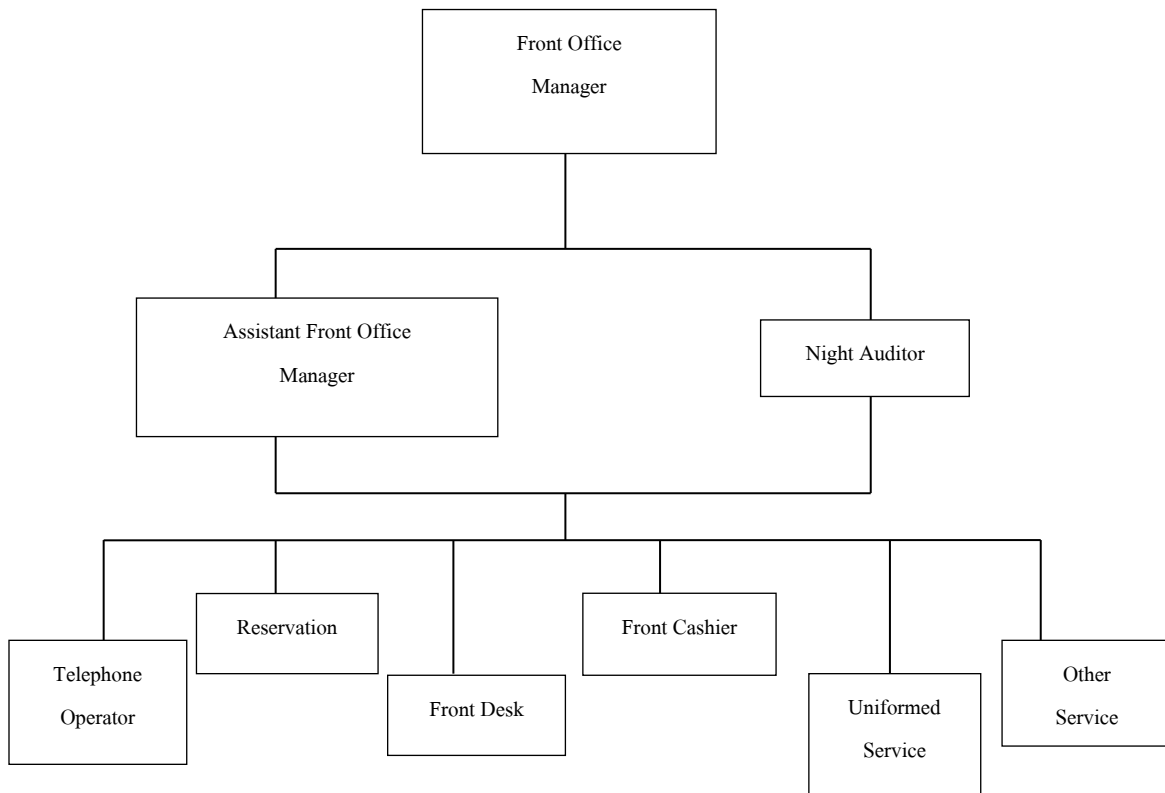
4. ภาพพจน์ของโรงแรม (Hotel Image) แขกของโรงแรม หรือผู้ที่เข้ามาติดต่อกับโรงแรมจะต้องเข้ามาที่โถงต้อนรับ ซึ่งเป็นบริเวณที่ทำงานของแผนกต้อนรับเสมอ การที่โรงแรมมีพนักงานต้อนรับที่มีบุคลิกภาพดี (Good Personality) หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับงาน มีประสบการณ์ และมีกริยามารยาทงดงาม ประกอบกับการตกแต่งโถงต้อนรับที่มีศิลปะมีรสนิยม จะสร้างความประทับใจ และภาพพจน์ที่ดีให้แก่โรงแรม แผนกบริการส่วนหน้าจึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของแขก หรือผู้ที่มาติดต่อศูนย์ประสานงาน (Coordination Center) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นที่รวมข่าวสารของแขกพักในโรงแรม จึงเป็นศูนย์ที่จะแจกจ่ายข้อมูลของแขกไปยังแผนกต่าง ๆ (Operational Department) และฝ่ายบริหาร (Administrative Staff) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อแขกจองห้องพักของโรงแรม โดยจองตามสัญญาที่ทำไว้กับโรงแรม ซึ่งโดยปกติจะมีการจองห้องพักพร้อมกับอาหารเช้าเสมอ (Meal Plan) แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องกระจายข่าวสารการจองไปยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) เพื่อเตรียมอาหารเช้าให้แขก หรือกรณีมีแขกสำคัญ (Very Important Person - VIP) แผนกบริการส่วนหน้าก็จะต้องกระจายข่าวสาร หรือแจ้งไปยังแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มให้จัดเตรียมผลไม้ (Fruit) และแผนกแม่บ้านให้จัดเตรียมดอกไม้ (Flower) เพื่อจัดให้ภายในห้องพักในเวลาก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม การเตรียมผลไม้และดอกไม้ให้แก่แขกสำคัญเป็นอภินันทนาการ (Complimentary) ดังกล่าวนี้ โรงแรมมักจะเรียกกันโดยย่อ F/F Complimentary ซึ่งแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นผู้ออก F/F Complimentary Order (FCO) ไปยังแผนกทั้งสองแผนกดังกล่าว

แม้ว่าแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารของแขกและเป็นศูนย์ประสานงานของโรงแรม แต่ข้อมูลของแขกทั้งหลายจะต้องถือเป็นความลับสุดยอดจะเปิดเผยแก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ได้ เพราะถือว่าเป็นการละเมิดต่อแขกดังนั้นการจะเปิดเผยข้อมูลใดในส่วนที่เกี่ยวกับแขกหรือ โรงแรม พนักงานต้อนรับต้องคิด

และกระทำโดยรอบคอบหรือปรึกษากับฝ่ายบริหารก่อน ยกเว้นข้อมูลข่าวสารที่เป็นการประสานงานภายในระหว่างแผนกเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างของงานแผนกบริการส่วนหน้า

โรงแรมและที่พักแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันทางด้านขนาด โครงสร้างของโรงแรม ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าของแต่ละแห่งจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย โรงแรมส่วนใหญ่จะมีรายได้และผลกำไรมาจากการขายห้องพัก ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง



แผนภูมิ: โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก การจัดการและปฏิบัติงานส่วนหน้า (อรรธิกา พงษ์, 2553, หน้า 50)

ตำแหน่งและหน้าที่ต่าง ๆ ของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

1. ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดแบ่งงานและการจัดรอบเวลาทำงานในแผนก ดูแลเรื่องระเบียบวินัย การปฏิบัติตนของพนักงานและการปรากฏตัววางแผนระบบการรับสำรองห้องพัก ขั้นตอนดำเนินงานที่เกี่ยวกับการกำหนดจัดเตรียมห้องให้ผู้พัก การต้อนรับแขกผู้พักเมื่อเดินทางมาถึง รวมทั้งตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้อัตราห้องพักพิเศษ โดยได้รับอนุมัติจากฝ่ายบริหาร จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ความรู้ ควบคุมการทำงานในแผนกให้เป็นอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เป็นผู้กำหนด

วัตถุประสงค์และนโยบายการปฏิบัติงานทั้งหมดในแผนก เพื่อจะได้ประมาณการณ์การขายห้องพักของแผนก ได้รับผิดชอบการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแขกผู้พักกับพนักงาน โรงแรม ความปลอดภัย สุขอนามัย มาตรฐานงานในแผนก วางแผนการบริหารรายรับจากการใช้ห้องพักอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสานงานกับฝ่ายการตลาด กำกับดูแลการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสื่อสาร การคัดเลือกบุคลากร การปรับเปลี่ยนหน้าที่ปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การจัดฝึกอบรมและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานในแผนกมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (อรรถิกา พังงา, 2553, หน้า 62)

2. **ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager)** จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานส่วนหน้าของ โรงแรม มีหน้าที่ช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระงานของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า ควบคุมการทำงานและรายละเอียดของงานบริการและวิธีการทำงานของพนักงานในแผนกกว่าเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ ต้องคอยช่วยเหลือพนักงานในแผนกอย่างใกล้ชิด รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เมื่อผู้จัดการแผนกไม่อยู่

3. **ผู้จัดการภาคกลางคืน (Night Auditor or Duty Manager)** เป็นผู้มีหน้าที่ในการรักษาการและควบคุมการทำงานแผนกบริการส่วนหน้า ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นในช่วงกลางคืน ตรวจสอบรายงานและเอกสารต่างๆ ที่พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจัดทำขึ้นในแต่ละวันและลงบัญชีไว้เป็นหลักฐาน

4. **ฝ่ายบริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Operator)** ทำหน้าที่บริการด้านการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมผ่านระบบโทรศัพท์หรือเครื่องโทรศัพท์สำหรับโรงแรม (Telephone Switchboard) ไม่เพียงแต่บริการให้กับแขกเท่านั้นยังบริการให้กับพนักงานภายในโรงแรมด้วย นอกจากการบริการติดต่อสื่อสารแล้ว หน้าที่ของฝ่ายนี้ยังครอบคลุมการรับ-ส่งโทรสาร บริการปลุกตอนเช้า ควบคุมระบบโทรศัพท์สนัและวิทยุอีกด้วย

4.1 **หัวหน้าฝ่ายบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator Supervisor)** มีหน้าที่นำเอานโยบายจากผู้บริหารของโรงแรมและแผนกบริการส่วนหน้าไปสู่การปฏิบัติจริง โดยจะมีความรับผิดชอบหลัก คือ การควบคุมการทำงานของแผนกให้บรรลุตามเป้าหมายของโรงแรมและแผนกบริการส่วนหน้า รวมถึงการฝึกฝนพนักงานบริการโทรศัพท์ให้มีความรู้ความสามารถตามที่โรงแรมกำหนด จัดทำตารางการทำงานของพนักงานในฝ่าย ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ของแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อส่งมอบบริการรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในฝ่าย ดูแลและสรุปรายงานต่าง ๆ ของแผนกส่งให้กับฝ่ายบริหารต่อไป

4.2 **พนักงานบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator Staff)** จะมีหน้าที่หลักในการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ทั้งสำหรับแขกและแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม รวมไปถึงภาระหน้าที่ตามที่โรงแรมกำหนด เช่น การให้บริการรับฝากข้อความ บริการส่งโทรสาร บริการปลุกหรือเตือนแขก พนักงานบริการ

โทรศัพท์ควรมีความรู้ความสามารถใช้การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูดและการฟัง ความรู้ต่อข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยของโรงแรมและข้อมูลอื่นๆ อันเป็นประโยชน์ในงานบริการความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

5. ฝ่ายสำรองห้องพัก (Reservation)

บางโรงแรมอาจจะเรียกว่าแผนกจองห้องพัก (Booking Department) ซึ่งถือว่าเป็นฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า คือ แยกที่พิกัดกับทางโรงแรมกว่าร้อยละ 50 เป็นแขกที่มาจากการสำรองห้องพักล่วงหน้าทั้งสิ้น ดังนั้น ฝ่ายสำรองห้องพักจึงมีบทบาทหลักการเสนอขายการเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุด คือ การรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมสามารถรองรับได้ ในขณะที่เดียวกันต้องคำนึงถึงราคาสูงสุด

5.1 หัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก (Room Reservation Supervisor) เมื่อฝ่ายบริการกำหนดแนวนโยบายด้านเป้าหมายการดำเนินธุรกิจโรงแรมและการสำรองห้องพักแล้วหัวหน้าฝ่ายบริการสำรองห้องพักจะมีหน้าที่นำเอานโยบายเหล่านั้นมาวางแผนการสำรองห้องพักต่อไป โดยจะดูจากพันธมิตร์ของโรงแรม เช่น บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ เพื่อกำหนดแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ของฝ่ายต่อไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานภายในฝ่ายบริการสำรองห้องพักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ของแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกต่างๆ ของโรงแรมเพื่อส่งมอบบริการ รวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในฝ่าย ดูแลและสรุปรายงานต่างๆ ส่งให้กับฝ่ายบริหารต่อไป

5.2 พนักงานสำรองห้องพัก (Room Reservation Staff) การกำหนดหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพักขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายของโรงแรมเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงแรมที่มีขนาดใหญ่อาจจะส่งผลให้มีกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดที่หลากหลาย ดังนั้น ในฝ่ายสำรองห้องพัก อาจมีการแยกพนักงานรับสำรองห้องพักเพื่อดูแลในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น พนักงานรับสำรองห้องพักกลุ่มบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวภายในประเทศ พนักงานรับสำรองห้องพักกลุ่มบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวต่างประเทศ พนักงานรับสำรองห้องพักองค์กรเอกชนและพนักงานรับสำรองห้องพักหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น เนื่องจากแต่ละกลุ่มเป้าหมายนั้นมีเงื่อนไขและข้อตกลงที่แตกต่างกัน พนักงานรับสำรองห้องพักจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสัญญา (Contract) ระหว่างโรงแรมและหน่วยงานต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับประเภทห้องพักและอัตราค่าห้องพัก การจัดวางห้องพัก (Guest Room Layout) นโยบายการให้ส่วนลด ระดับความสำคัญของแขกแต่ละกลุ่ม ดังนั้นพนักงานรับจองห้องพักจะต้องมีความสามารถในการเจรจาต่อรองและการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์และรายได้สูงสุดกับโรงแรม

6. ฝ่ายบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service)

หรือเรียกว่า **Bell Service** หรือ **Lobby Service** ขึ้นอยู่กับโรงแรมเป็นผู้กำหนด ในภาพรวมแล้วฝ่ายบริการในเครื่องแบบจะทำหน้าที่บริการแขกในทันทีที่แขกเดินทางมายังโรงแรม ได้แก่

6.1 พนักงานบริการข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่แขกในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่แขก จึงควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้รอบด้านในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในท้องถิ่น อาทิ ตารางสายการบิน ตารางการเดินทาง เวลาทำการของสถานที่ราชการ ธนาคาร สถานทูต ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น

6.2 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

พนักงานขนสัมภาระ มีหน้าที่บริการขนสัมภาระให้กับแขกเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรมและบริการส่งสัมภาระไปยังห้องพักของแขก บริการนำส่งจดหมาย พัสดุ ข้อความและโทรสาร ให้แก่แขกที่ห้องพัก ช่วยเหลือแขกในการขนย้ายสัมภาระในกรณีที่มีการย้ายห้องพัก ต้องสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในโรงแรมและสถานที่ต่างๆ ที่อยู่ภายนอกโรงแรม นอกจากนี้ ยังต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่แขกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น เช่น ทรัพย์สินแขกสูญหาย อุบัติเหตุ เป็นต้น

6.3 พนักงานเปิดประตู (Doorman)

พนักงานเปิดประตู มีหน้าที่ต้อนรับแขกด้วยการไหว้หรือโค้งคำนับ กล่าวทักทาย บริการเปิด-ปิดประตู จากนั้นช่วยพนักงานขนสัมภาระเมื่อแขกเดินทางมาถึงและเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม โดยดูรายละเอียดได้จากรายงานการเดินทางมาถึงและออกจากโรงแรมของแขกในแต่ละวัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ถ้าเป็นแขกบุคคลสำคัญต้องปูพรมสีแดง มีเสาและเชือกกันบริเวณประตูทางเข้า ในช่วงฤดูฝนต้องจัดเตรียมร่มไว้สำหรับบริการแขก นอกจากนี้ยังมีหน้าที่บริการเรียกรถรับจ้างให้กับแขกอีกด้วย การบริการขนสัมภาระจากรถ กล่าวทักทายต้อนรับ เปิดประตูพาแขกไปลงทะเบียนการเข้าพัก นำแขกไปส่งยังห้องพัก ให้การบริการในกรณีที่แขกสิ้นสุดการเข้าพักและการส่งแขกอีกด้วย นอกจากนี้ฝ่ายบริการในเครื่องแบบยังมีหน้าที่ดูแลเรื่องการจอดรถบริการรับส่ง บริการจองรถ สายการบินและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

6.4 พนักงานบริการจอดรถ/บริการยานพาหนะ (Valet Service/ Transportation) ทำหน้าที่บริการขับรถนำรถของผู้เข้าพักไปจอดยังที่จอดรถของโรงแรมหรือทำหน้าที่ในการขับรถนำผู้เข้าพักไปยังสถานที่ต่างๆ ที่ต้องการ เช่น เส้นทางระหว่างโรงแรมและสนามบิน

7. ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk/ Reception/GSA)

ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่หลัก คือ การลงทะเบียนการเข้าพักอำนวยความสะดวกระหว่างการเข้าพักและประสานกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม บริการรับส่งเอกสาร รับฝากกุญแจ บริการข้อมูลต่างๆ เนื่องจากแขกของโรงแรมแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนั้นฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจึงประกอบด้วยพนักงานหลาย

ตำแหน่งที่จัดไว้เพื่อบริการแขกประเภทต่างๆ เช่น GSA (Guest Service Agent) ทำหน้าที่ดูแลแขกโดยทั่วไป คือ Check-in, Check-Out คอยให้ความช่วยเหลือแขกด้านต่างๆ ให้ข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รับโทรศัพท์ บางโรงแรมก็ต้องไปส่งแขกที่ห้องหลังจากที่ check-in แล้ว และคอยแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้อง G.R.O. (Guest Relations Officer) ทำหน้าที่ให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ลูกค้าคนสำคัญ (ปริชา แดงโรจน์, 2550, หน้า 28) หรือดูแลแขก VIP เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดและง่ายต่อการจัดการ

7.1 หัวหน้าฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Supervisor) ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่หลักในการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Guest Registration) และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างที่แขกเข้าพัก ในบางโรงแรมที่มีขนาดใหญ่อาจจะมีกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่มในฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจึงมีจำนวนพนักงานที่ค่อนข้างมากกว่าฝ่ายอื่น ๆ ในแผนกบริการส่วนหน้าดังนั้น หัวหน้าฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าจึงมีหน้าที่รับนโยบายของฝ่ายบริหารมา กำหนดวิธีการปฏิบัติของพนักงานตำแหน่งต่างๆ การควบคุมและดูแลพนักงานภายใต้ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าให้มีความรู้และความสามารถเพื่อให้การบริการสูงสุด รวมถึงการจัดตารางการทำงานการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ของแผนกและแผนกต่างๆ ของโรงแรมเพื่อส่งมอบบริการ รวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในฝ่าย ดูแลและสรุปรายงานต่าง ๆ ของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าเพื่อส่งให้กับฝ่ายบริหารต่อไป

7.2 พนักงานบริการแขกทั่วไป (Front Desk /Guest Service Agent: GSA) ในอดีตมักจะเรียกพนักงานต้อนรับว่า Receptionist โดยพนักงานตำแหน่งนี้จะทำหน้าที่ทุกอย่างในงานต้อนรับโดยส่วนใหญ่จะมีหน้าที่ให้บริการแขกอิสระที่เข้ามาพักกับโรงแรม การลงทะเบียนเข้าพัก รวมไปถึงอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการเข้าพัก

7.3 พนักงานบริการแขกพิเศษ (Guest Relation Officer : GRO) คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับแขกบุคคลสำคัญหรือแขกพิเศษ (Very Important Person : VIP) ของโรงแรม คำว่าแขกบุคคลสำคัญนี้ไม่เพียงแต่หมายถึงแขกที่เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมเท่านั้น แต่รวมไปถึงแขกที่ใช้ห้องพักชั้นดีหรือราคาสูงของโรงแรมหรือแขกที่เป็นสมาชิกของโรงแรม (Hotel Member) พนักงานในตำแหน่งนี้จะได้รับการฝึกฝนด้านบริการมาเป็นอย่างดีเพื่อให้การบริการนั้นมีความสมบูรณ์สูงสุด ความน่าสนใจแนวคิดการจัดการเพื่อบริการแขกบุคคลสำคัญในปัจจุบัน คือ โรงแรมเริ่มมีการโยกย้ายพนักงานดันห้อง (Floor Butler) ซึ่งเดิมที่ตำแหน่งนี้จะอยู่ภายใต้แผนกแม่บ้าน โดยให้ย้ายมาอยู่ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้าโดยจะดูแลแขกบุคคลสำคัญระหว่างกรเข้าห้องพักในขณะที่พนักงานอากันดูแลสัมพันธจะดูแลเรื่องการต้อนรับเมื่อแขกมาถึง การลงทะเบียนและการคืนห้องพัก

7.4 พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ (Tour Coordinator) ทำหน้าที่ต้อนรับแขกหมู่คณะที่มาในลักษณะกลุ่มทัวร์ ซึ่งในที่นี้รวมถึงแขกที่มาเป็นกลุ่มองค์กร (Corporate Group) ในการทำงานพนักงานจะ

ประสานงานกับผู้นำทัวร์ (Tour Leader) พนักงานรับ – ส่งกลุ่มทัวร์ (Tour Transfer) พนักงานต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะข้อตกลงระหว่างโรงแรมกับบริษัททัวร์/องค์กร เนื่องจากข้อตกลงแต่ละบริษัทอาจจะมีรายละเอียดเงื่อนไขแตกต่างกัน

7.5 พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front Cashier) บางโรงแรมอาจจะจัดให้อยู่ภายใต้แผนกบริการส่วนหน้าแต่ในขณะที่บางโรงแรมกำหนดให้ฝ่ายรับชำระเงินส่วนหน้าอยู่ภายใต้แผนกบัญชี (Accounting Department) บทบาทหน้าที่หลักของแผนกนี้ คือ การติดตามและดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายของแขก (Guest Account) ที่พักในโรงแรมและรับชำระค่าบริการ การคืนห้องพัก (Check-Out) รวมถึงสรุปรายได้และรายละเอียดการชำระค่าบริการในรูปแบบต่าง ๆ ส่งต่อให้กับแผนกบัญชีและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

8. ฝ่ายบริการอื่น ๆ (Other Service) ในแผนกบริการส่วนหน้านั้นอาจจะประกอบด้วยฝ่ายอื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายการจัดโครงสร้างการบริหารองค์กร เช่น พนักงานบริการใน Business Center ทำหน้าที่บริการอินเทอร์เน็ต ห้องประชุมขนาดเล็ก รับจองสนามกอล์ฟหรือกลุ่มเล่นกอล์ฟ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในบริเวณห้องโถงและสระว่ายน้ำ ให้บริการถ่ายเอกสารทั้งที่ส่งเข้ามาภายในโรงแรมและที่ต้องการส่งออกไปภายนอกโรงแรม ให้บริการจัดงานรื่นเริงส่วนบุคคล เด็กวันเกิดหรือการจัดงานฉลองครบรอบแต่งงาน ศูนย์บริการห้องออกกำลังกาย (Fitness Center) ทำหน้าที่บริการเครื่องออกกำลังกายห้องอบซาวน่าหรืออบไอน้ำ (Stream Room) ศูนย์บริการสปา (Spa Service Center) ให้บริการนวดแผนไทยและการนวดเพื่อผ่อนคลาย เป็นต้น

บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า

การขายห้องพัก ในการขายห้องพักแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพัก (Room Sales) ในแต่ละวันอย่างมีประสิทธิภาพและพยายามปิดการขาย (Close Sales) ให้เร็วที่สุดเพื่อสร้างรายได้ให้แก่โรงแรม เพราะห้องพักเป็นสินค้าที่เสียหายและเสื่อมสภาพได้อย่างรวดเร็ว (Highly Perishable) เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ผ่านไป โดยปกติในธุรกิจโรงแรมจะถือว่าโรงแรมสามารถทำรายได้จากห้องพักได้ในเวลาเพียง 24 ชั่วโมงเท่านั้น คือ เวลาตั้งแต่ 12.00 น. ของวันนี้ จนถึง 12.00 น. ของวันรุ่งขึ้น ซึ่งเรียกว่า วันแห่งการทำรายได้ ถ้าเลยเวลา 24 ชั่วโมง ดังกล่าวไปแล้ว ห้องที่ขายไม่ได้จะไม่มีโอกาสทำรายได้ในวันนั้นจะต้องเริ่มนับเป็นวันใหม่เพราะโอกาสในการทำรายได้ไม่หวนกลับมาอีกแล้ว การขายห้องพักของแผนกบริการส่วนหน้ามีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก (Room Reservation) โดยปกติการขายจะเริ่มตั้งแต่การสำรองห้องพัก เพราะเมื่อแขกติดต่อมายังโรงแรมผ่านพนักงานรับโทรศัพท์จะต้องโอนให้ติดต่อกับส่วนงานสำรองห้องพักโดยพนักงานสำรองห้องพัก (Reservationist) การขายจะเริ่ม ณ จุดนี้ จนกว่าจะตกลงราคากันได้ โรงแรมบางแห่งส่งระบบการขายดี จะมอบอำนาจให้พนักงานสำรองห้องพักต่อรองกับแขกได้ เพื่อปิดการขายให้เร็วที่สุด อำนาจในการต่อรองที่มอบให้แก่พนักงานต้อนรับนั้นจะกำหนดไปตาม

ช่วงเวลา เช่น ในช่วงที่มีแขกพักน้อย (Low Season) โรงแรมจะให้อำนาจในการต่อรองมากกว่าในช่วงที่มีแขกมาก (High Season) เป็นต้น พนักงานส่วนหน้าในการขายห้องพักของโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้า นับได้ว่าเป็นคนสำคัญในการเพิ่มการขายในโรงแรม จึงมีวิธีการดังนี้ที่จะช่วยให้การขายนั้นมียอดเพิ่มมากขึ้น

1. ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีการจองล่วงหน้า การรักษาและการบันทึกหลักฐานอย่างถูกต้องไม่สูญหายเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง
2. สร้างบรรยากาศที่น่าประทับใจแก่แขกที่กำลังเข้าพัก ซึ่งส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจตัดสินใจหรือระดับมาตรฐานของโรงแรมจากความรู้สึกครั้งแรกของเขาซึ่งนับเป็นเรื่องสำคัญมากอย่างหนึ่ง
3. พยายามขายห้องพักราคาปานกลางหรือสูงไว้ก่อน แต่ในขณะเดียวกันเราก็ต้องดูให้เป็นที่ว่าแขกพอมีเงินที่จะจ่ายได้หรือไม่ เป็นการง่ายที่จะลดราคาและเป็นการยากที่จะขึ้นราคาต้องเดาว่าแขกต้องการสิ่งที่ดีที่สุดเสมอ
4. ขายสิ่งพิเศษต่างๆ ที่มีภายในห้องด้วย คนขายจะต้องรู้ว่ามียะไรบ้าง ถ้าเป็นไปได้ควรพาแขกขึ้นไปดูห้องด้วย ผู้ขายจะต้องรู้ว่าห้องที่ขายเป็นอย่างไร มีความพิเศษต่างกันอย่างใด
5. ให้บริการและความสนใจพิเศษต่อแขกที่มาพักประจำ พยายามให้แขกได้พักห้องเก่าที่เขาเคยพัก แต่อย่าไปปรับปากว่าจะได้พักห้องเก่าทุกครั้ง เพราะจะทำให้ไม่ได้อย่างที่รับปากไว้
6. ต้องแนะนำพนักงานที่เข้ามาใหม่ทุกคนถึงระบบงานและการบันทึกหลักฐานชนิดต่างๆ การกระทำอย่างนี้สำคัญเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้ระดับการบริการอยู่ในมาตรฐานเสมอ
7. แนะนำแขกไปพักในโรงแรมละแวกเดียวกัน หรือโรงแรมเครือเดียวกัน เมื่อโรงแรมของเราเต็ม และจะต้องเป็นโรงแรมที่อยู่ในระดับการบริการและราคาใกล้เคียงกัน ถ้าเราไม่ทำเช่นนั้นแล้วแขกอาจจะไปพักโรงแรมที่เป็นคู่แข่งของเราก็ได้
8. แนะนำการบริการพิเศษอื่นๆ ให้สำหรับแขกเพื่อใช้บริการ เช่น อาหารในภัตตาคาร อาหารเช้าในห้องพัก เป็นต้น
9. ประสานงานกับฝ่ายแม่บ้านอย่างใกล้ชิดเพื่อให้แน่ใจว่าได้ห้องพักที่เสร็จเรียบร้อยพร้อมที่แขกจะเข้าพักได้ทันที
10. บันทึกหลักฐานสถิติของแขกที่ไม่มาตามที่จอง การออกก่อนเวลาที่กำหนดและแขกที่มาโดยไม่มี การจองมาล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อที่จะได้นำสถิติเหล่านี้ไปเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจเมื่อเกิดการรับจองเกินจำนวนห้องที่มีการขาย
11. พยายามขายบริการอื่นๆ ในแผนกบริการส่วนหน้า เช่น โทรศัพท์ บริการเลขา เป็นต้น

12. เก็บประวัติของแขกประจำเป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยให้เราทราบได้ว่าแขกชอบอะไรเป็นพิเศษและไม่ชอบอะไรบ้างโดยไม่ต้องสอบถาม

13. การขายห้องพักจะต้องเปลี่ยนแปลงและหมุนเวียนอยู่เสมอ ฉะนั้นจะต้องตระหนักให้ดีในเรื่องนี้ ทั้ง 13 ข้อ ถ้าปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจะทำให้โรงแรมมีรายได้เพิ่มขึ้นอีกหลายเปอร์เซ็นต์โดยไม่ต้องไปลงทุนโฆษณา

บริการข้อมูลและข่าวสารการบริการของโรงแรมให้แก่แขก ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารภายในโรงแรม และข้อมูลข่าวสารและกิจการหรือแหล่งท่องเที่ยวภายนอกโรงแรม ตลอดจนข้อมูลข่าวสารอื่นที่เป็นประโยชน์แก่แขก เช่น สถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว สถานียขนส่ง เช่น รถไฟ รถยนต์ หรือสนามบิน เส้นทางคมนาคม เวลาในการเดินทางและค่าบริการ

ประสานงานในด้านการบริการแขก แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่ส่งข้อมูลการใช้บริการของแขกอย่างละเอียด ความต้องการในการใช้บริการของแขกบางอย่างเกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของแผนกบริการส่วนหน้า แต่บางอย่างเกี่ยวข้องกับแผนกอื่น เพราะเป็นหน้าที่ของแผนกอื่น อย่างไรก็ตามแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องส่งผ่านความต้องการของแขกไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด และข้อมูลหรือข่าวสารบางอย่างอาจจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับแขก แต่ใช้สำหรับการบริหาร เช่น ข้อมูลรายได้ หรือการเรียกเก็บเงินจากแขกหลังจากแขกออกจากโรงแรม จำเป็นต้องส่งไปยังแผนกบัญชีที่อยู่ในภารกิจข้อนี้เช่นเดียวกัน นอกจากการประสานงาน โดยใช้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแล้ว แผนกบริการส่วนหน้ายังต้องดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint) ของแขกอีกด้วย

จัดทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องประสานกับแผนกแม่บ้านเพื่อจัดทำบันทึกสถานภาพของห้องพักในแต่ละวัน พร้อมกับตรวจสอบให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการขาย ถ้าสถานภาพห้องพัก (Room Status) ไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง หรือไม่สำรวจอย่างรอบคอบอาจจะทำให้เกิดการขายซ้ำ (Repeated Sales) หมายถึง การขายห้องพักที่จำนวนห้องพักทุกห้องมีแขกเต็มแล้ว ทำให้เสียบริการได้สถานภาพห้องพักที่แผนกบริการส่วนหน้าจัดทำจะเป็นรายงานบันทึกให้ทราบห้องที่มีแขก (Occupied Rooms) ห้องพักว่าง (Vacant) ห้องกำลังทำความสะอาด (On-Change) หรือห้องห้ามขายเพราะใช้การไม่ได้ (Out of Order-OOO) แผนกบริการส่วนหน้าจะส่งรายงานสถานภาพห้องพักไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง การจัดทำสถานภาพห้องพักในแต่ละวันมีความสัมพันธ์กับการขายห้อง เพราะจะทำให้ฝ่ายขาย (Sales Department) หรือส่วนงานสำรองห้องพัก (Reservation Section) สามารถจะทราบจำนวนห้องที่จะขายได้ในแต่ละวัน (Room Available for Sales)

การดูแลบัญชีของแขก เมื่อแขกได้เข้ามาลงทะเบียน หรือที่เรียกว่า (Check in) แล้ว พนักงานจะต้องเปิดบัญชีให้แขกได้ทันที การเปิดบัญชี (Folio) ให้แขกหมายถึง การจัดทำใบแจ้งหนี้โดยการบันทึกค่าใช้จ่าย

ของแขกในแต่ละวัน เพื่อใช้เรียกเก็บเงินจากแขกเมื่อแขกออกจากโรงแรม การเปิดบัญชีแขกเข้า (Guest Account) จะดำเนินการโดยพนักงานการเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier) และการบันทึกค่าใช้จ่ายของแขก จะกระทำเฉพาะในกรณีแขกใช้สินเชื่ โดยการลงชื่อในบัญชีและไม่จ่ายเงินสด ในกรณีแขกจ่ายเงินสดจะไม่มีกรบันทึกในบัญชีแขก อนึ่งการให้แขกใช้สินเชื่อ เพื่อเรียกเก็บเงินเมื่อแขก Check-Out นั้น ทางโรงแรมจะมีกำหนดยอดไม่ให้เกินที่กำหนดให้สินเชื่อ (High Balance) สำหรับแต่ละโรงแรมซึ่งอาจจะไม่เท่ากัน เมื่อใดก็ตามที่แขกใช้บริการตามจุดขาย (Point of Sale – POS.) ในโรงแรมจะต้องมีการบันทึกลงในบัญชีแขกทุกครั้ง และต้องปรับยอด (balance) ให้ทันสมัย ถูกต้องตามจริงทุกวัน ต้องคอยสำรวจตรวจตราเสมอไม่ให้เกินยอดเครดิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องประสานงานกับพนักงานการเงินส่วนหน้าและพนักงานแม่บ้าน เพื่อตรวจสอบการใช้จ่ายของแขกให้ครบถ้วน (Account Settlement) เพื่อให้เก็บเงินได้ครบถ้วนก่อนแขกออกจากโรงแรม

การบันทึกประวัติของแขก เมื่อแขกออกจากโรงแรมไปแล้ว ในกรณีที่เป็นแขกที่มาพักประจำ หรือแขกที่เคยมาพักโรงแรมนี้แล้ว ทางโรงแรมจะบันทึกประวัติของแขกเอาไว้ ถ้าเป็นโรงแรมที่ยังไม่ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือคอมพิวเตอร์ (Computer) ซึ่งเรียกว่าเป็นการใช้ระบบอัตโนมัติ (Automated System) โรงแรมจะบันทึกลงในบัตรประวัติแขก (Guest History Card) แต่ถ้าเป็นโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็จะบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ สำหรับประวัติของแขกสำคัญอาจจะประกอบด้วยวันเกิด ความชอบหรือไม่ชอบของแขก ห้องที่แขกชอบใช้ อาหารที่แขกชอบรับประทาน ทั้งนี้เพื่อผลทางการตลาดของโรงแรม เพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีก (Repeated Guest)

เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรม

เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรมขึ้นอยู่กับภารกิจ (Mission) และเป้าหมายโดยรวมของโรงแรม เป้าหมายของส่วนหน้าของโรงแรมที่เห็นได้ชัด ได้แก่

1. เพิ่มจำนวนแขกที่เดินเข้ามาติดต่อสอบถามราคาห้องพักหรือแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า (Walk-in Guest) และเพิ่มจำนวนแขกที่ตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมหลังจากสอบถามราคาค่าห้องพักแล้ว โดยกำหนดตัวเลขเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขที่แน่นอน สามารถวัดค่าได้
2. เพิ่มเปอร์เซ็นต์การเข้าพักในโรงแรม (Occupancy Percentage) ให้มากขึ้น โดยกำหนดเป็นตัวเลขที่แน่นอน
3. รักษาจำนวนแขกที่เคยใช้บริการโรงแรมให้ได้มากที่สุด กำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขแน่นอน
4. เมื่อได้เป้าหมายของแผนกแล้วจึงนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์และแผนเพื่อดำเนินงานต่อไป
5. ให้ข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียด เกี่ยวกับการให้บริการภายในห้องพัก และบริการเสริมอื่นๆ กับแขกอย่างครบถ้วน ขณะที่แขกเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลกับพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

6. มีการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการให้บริการส่วนต่างๆ ของโรงแรมแก่ลูกค้าเก่าของ
โรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 16)