

R

eservationist Workbook

预订员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编

广东省出版集团
广东经济出版社



Sinporo Training
INTERNATIONAL

2

新博亚酒店一线员工丛书

R_{eservationist} Workbook

预订员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

预订员工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书②)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 预… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 手册
IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157614 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	4.75 2 插页
字数	51 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

Prologue

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后,《新博亚酒店一线员工丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成,参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人,真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点:

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法,如“前台快速退房”,即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践中的加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》，是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果，仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意！希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢！

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

Contents

目 录

一、准备工作

- 1 着装上岗 2
- 2 保持工作区整洁有序 5

二、使用前厅设施设备

- 3 使用前台电脑系统 8
- 4 使用预订部和 800 数字打印机 11
- 5 使用传真机 15
- 6 使用复印机 19
- 7 使用宾客信息指南 22

三、客房预订

- 8 传真预订 26
- 9 电话预订 29

10	表单预订.....	33
11	散客预订.....	36
12	团队预订.....	38
13	团队预留房宾客预订.....	40
14	预订包车.....	43
15	接受订票服务.....	45
16	记录宾客特殊要求.....	47
17	旅行社订单.....	49
18	输入公司合同.....	51
19	处理预订记录.....	53
20	预订确认.....	57
21	团队预订总表.....	59
22	转接电话.....	62
23	有效的电话销售技巧.....	64
24	为有特殊要求的宾客预留房.....	68
25	收取预付定金.....	71
26	预订更改、取消.....	73
27	散客预订更改.....	76
28	散客预订取消.....	78

四、对客服务

29	为宾客指路.....	82
30	免费班车接站.....	86
31	免费班车送站.....	88
32	免费专车接送.....	90

33	付费车接送	92
34	VIP 宾客的确定	95
35	VIP 信息更改	98
36	行李员跟车接站	100

五、资料报表

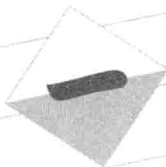
37	留存资料处理	104
38	制作报表	106
39	制作客情预测表	108
40	整理宾客离店登记表	111
41	核对抵店宾客名单	113
42	核对次日抵店宾客资料	115
43	宾客抵店前一个月核对预订信息	118
44	宾客抵店前一周核对预订信息	120

六、客史档案

45	使用客史档案	124
46	核对客史档案	127

七、应对紧急情况

47	应对紧急情况	132
----	--------------	-----



准备工作

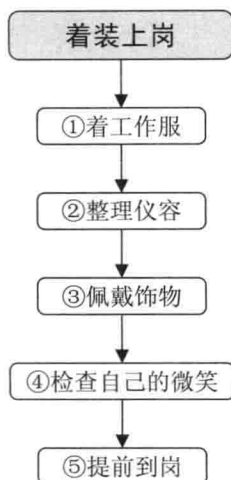
新博亚酒店一线员工丛书

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好皮鞋, 皮鞋保持光亮清洁; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。 特别提示: 工作服清洁、挺括, 不得有开线和纽扣脱落。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 一律选用黑色, 头花不得超过 10 厘米宽。
④ 检查自己的微笑	1) 着装检查完毕后, 在走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。 特别提示: 调整自己的情绪准备上岗。 微笑从走向工作岗位之前开始。

(续上表)

⑤ 提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗, 签到; 2) 接受领班或主管分配工作。 特别提示: 精神饱满, 准时到岗。
-------------------	---

在您工作的酒店, 对着装上岗还有哪些要求:

2 保持工作区整洁有序

2.1 保持工作区整洁有序工作流程

所需设施设备:

- ◆ 文件
- ◆ 抵店和离店宾客名单
- ◆ 预订记录
- ◆ 预订确认
- ◆ 团队记录
- ◆ 电脑
- ◆ 办公桌
- ◆ 座椅

保持工作区整洁有序

①文件归档

②经常清理

③物品摆放



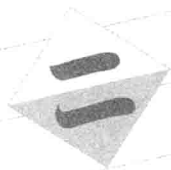
2.2 保持工作区整洁有序工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 文件归档	1) 养成良好的习惯; 2) 在开始另一个任务前将文件归档, 并放回原处; 3) 了解各种文档存放的位置。 特别提示: 在开始另一项工作前要把手中文档归类, 这样可以防止文件的混淆。
② 经常清理	1) 扔掉各种垃圾, 回收可利用的纸张; 2) 用干净的干布擦桌面和电脑; 3) 拾起工作区内的垃圾。
③ 物品摆放	1) 保证工作中有足够的办公用品, 保证桌面文件摆放整齐; 2) 工作所需的物品在桌面上有固定的位置摆放; 3) 保证每个物品在固定的位置, 可以使您和其他人的工作更加有序轻松。

在您工作的酒店, 对保持工作区整洁有序还有哪些要求:



Sinporo Training
INTERNATIONAL



使用前厅设施设备

新博亚酒店一线员工丛书

3 使用前台电脑系统

3.1 使用前台电脑系统工作流程

所需设施设备:

- ◆ 电脑终端
- ◆ 电脑培训手册



使用前台电脑系统

①开机

②进入电脑系统

③选择任务

④保持优质服务

⑤退出系统

