

详尽、全面的服务操作说明书
规范操作，科学考核

酒店预订员 精细化操作手册

（**漫画图解版**）

刘俊敏 编著

24

个工作事项规范

24

个考核评分标准

25

个服务问题解析



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店预订员精细化操作手册

(漫画图解版)

刘俊敏 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店预订员精细化操作手册: 漫画图解版 / 刘俊敏
编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 11
(弗布克酒店一线员工培训系列)
ISBN 978-7-115-29751-8

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店—商业服务—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 245060 号

内 容 提 要

本书对酒店预订员的服务准备、客房预订、特殊预订、预订特殊要求、VIP 预订及客人抵店前准备等工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块, 中间穿插漫画与流程图, 使得内容既生动有趣又具有可操作性。

本书适用于酒店预订部门管理人员、一线预订员尤其是新进员工, 以及酒店培训师阅读和使用。

弗布克酒店一线员工培训系列 酒店预订员精细化操作手册 (漫画图解版)

-
- ◆ 编 著 刘俊敏
责任编辑 姜 珊
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
- ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 4.5
字数: 80 千字
- 2012 年 11 月第 1 版
2012 年 11 月河北第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-29751-8
-

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

为了更好地解决酒店一线服务岗位的工作规范、考核评分标准等相关问题，经过三年的准备和实际考察，本系列图书的编者在酒店一线员工岗位实际操作方面总结了一套工作规范、考核评分标准和问题解决方法，初步形成了以酒店一线服务岗位为中心的实践操作体系。

本书为“弗布克酒店一线员工培训系列”图书中的一本，全套图书包括《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店酒吧服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店保安员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共计8本。总体来说，这套图书具有以下三大特点。

1. 全面而实用

本系列图书涵盖了酒店各岗位员工的工作内容，为酒店一线服务岗位的员工提供了实用的操作规范，并且为酒店中层管理人员提供了相对科学、合理的管理与评价工具。

2. 详细而有趣

本系列图书立足于酒店一线员工的实际工作情况，详细介绍了员工面对临时出现的问题或状况时的处理方法，并以图表、流程图、漫画的形式展现出来，让读者能够更加轻松地阅读和使用本书。

3. 使用、查找更方便

本系列图书为满足读者的需要，特别使用了小开本的形式，方便读者携带、随时查找与使用。

《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》共分为6个部分，分别对酒店预订员的服务准备、客房预订、特殊预订、预订特殊要求、VIP预订做了介绍，并且用专门章节对客人抵店前的准备工作进行了详细的讲解，内容全面而系统。

在本书编写的过程中，孙立宏、董连香、程富建负责资料的收集和整理，廖应涵、王建霞、王玉凤负责插图和图表的制作，郝瑞敏参与编写了本书的第一章，刘宝丽参与编写了本书的第二章，李育蔚参与编写了本书的第三章，滕晓丽参与编写了本书的第四章，韩伟静参与编写了本书的第五章，张俊娟参与编写了本书的第六章，全书由刘俊敏统撰定稿。

目 录

第一章 服务准备 3 项工作	1
工作一：整理仪容仪表	3
1. 整理仪容仪表的步骤与规范	3
2. 整理仪容仪表的考核评分标准	5
工作二：交接工作	6
1. 交接工作的步骤与规范	7
2. 交接工作的考核评分标准	8
工作三：清洁工作区域	9
1. 清洁工作区域的步骤与规范	9
2. 清洁卫生区域的考核评分标准	10
问 题：服务准备问题应对	11
1. 如何清洁预订设备	11
2. 如何规范服务用语	12
3. 如何规范接打电话服务礼仪	14
第二章 客房预订 4 项工作	19
工作一：电话预订	21
1. 电话预订的步骤与规范	22
2. 电话预订的考核评分标准	25
工作二：传真预订	26

1. 传真预订的步骤与规范	26
2. 传真预订的考核评分标准	28
工作三：网络预订	29
1. 网络预订的步骤与规范	30
2. 网络预订的考核评分标准	31
工作四：来店预订	32
1. 来店预订的步骤与规范	32
2. 来店预订的考核评分标准	34
问 题：客房预订问题应对	35
1. 如何婉拒客人预订	35
2. 如何正确输入预订信息	35
3. 如何处理难以回答的问题	37
4. 如何在预订时有效推销	38
5. 如何处理打折、免费的要求	39

第三章 特殊预订 5 项工作

工作一：超额预订	43
1. 超额预订的步骤与规范	44
2. 超额预订的考核评分标准	46
工作二：团队预订	47
1. 团队预订的步骤与规范	48
2. 团队预订的考核评分标准	50
工作三：会议预订	51
1. 会议预订的步骤与规范	51
2. 会议预订的考核评分标准	53
工作四：宴会预订	54
1. 宴会预订的步骤与规范	54

2. 宴会预订的考核评分标准	56
工作五：餐厅预订	57
1. 餐厅预订的步骤与规范	57
2. 餐厅预订的考核评分标准	58
问 题：特殊预订问题应对	59
1. 如何预防超额预订	59
2. 如何处理佣金预订	61
3. 如何规范预订确认函	62
4. 如何处理客人提前到店无房的情况	66
5. 如何处理客人准时到店无房的情况	66
6. 如何应对客人通过销售人员提前订餐的情况	67

第四章 预订特殊要求 4 项工作

工作一：更改预订	71
1. 更改预订的步骤与规范	71
2. 更改预订的考核评分标准	73
工作二：取消预订	74
1. 取消预订的步骤与规范	75
2. 取消预订的考核评分标准	77
工作三：担保预订	78
1. 担保预订的步骤与规范	79
2. 担保预订的考核评分标准	81
工作四：No-show（预订未抵达）处理	82
1. No-show 处理的步骤与规范	82
2. No-show 处理的考核评分标准	83
问 题：预订特殊要求应对	85
1. 如何预防 No-show 预订	85

2. 如何处理接机要求	86
3. 如何处理订票预订要求	87
4. 如何处理包车预订要求	87
5. 如何处理对房间有特殊要求的预订	88
第五章 VIP 预订 4 项工作	91
工作一：确定 VIP 客人	93
1. 确定 VIP 客人的步骤与规范	94
2. 确定 VIP 客人的考核评分标准	95
工作二：办理 VIP 预订	96
1. 办理 VIP 预订的步骤与规范	97
2. 办理 VIP 预订的考核评分标准	98
工作三：更改 VIP 预订	99
1. 更改 VIP 预订的步骤与规范	99
2. 更改 VIP 预订的考核评分标准	100
工作四：核对 VIP 预订	102
1. 核对 VIP 预订的步骤与规范	102
2. 核对 VIP 预订的考核评分标准	103
问 题：VIP 预订问题应对	105
1. 如何确定 VIP 的等级	105
2. 如何处理 VIP 预订的取消	105
第六章 客人抵店前准备 4 项工作	107
工作一：核对预订客人资料	109
1. 核对预订客人资料的步骤与规范	110
2. 核对预订客人资料的考核评分标准	111
工作二：与客人核对预订	112
1. 与客人核对预订的步骤与规范	113

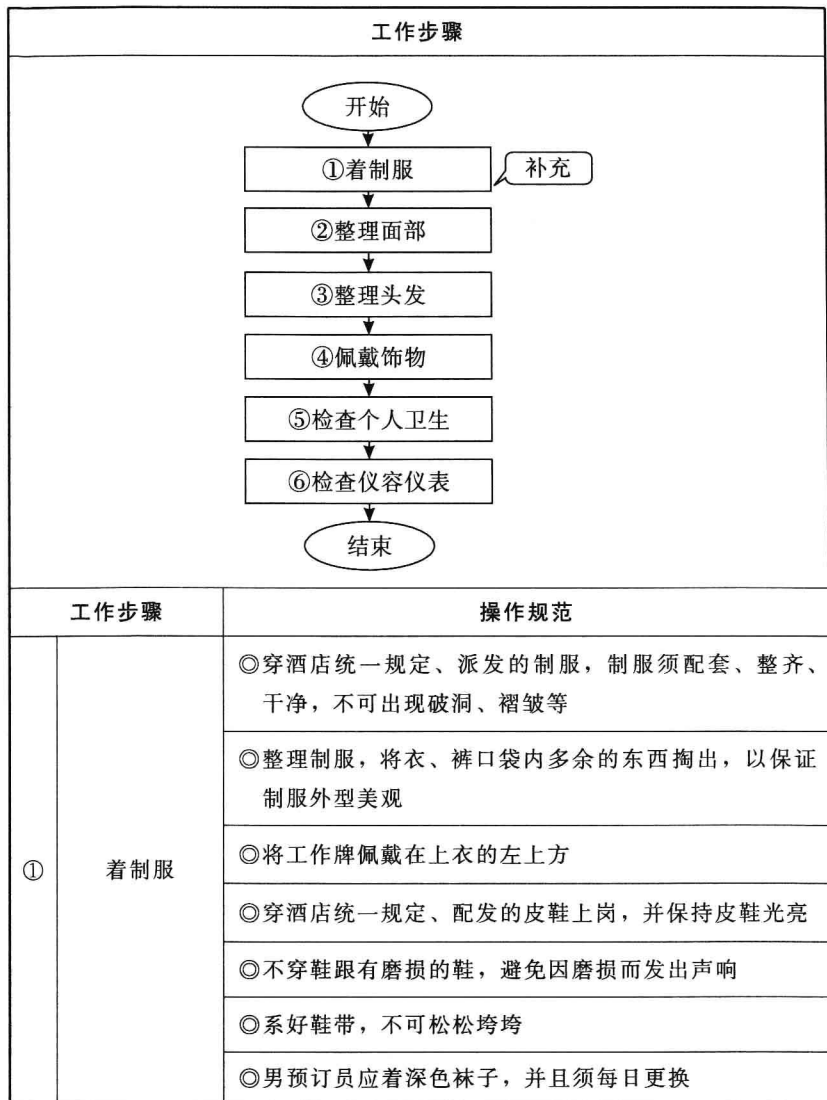
2. 与客人核对预订的考核评分标准	114
工作三：核对预抵店客人名单	116
1. 核对预抵店客人名单的步骤与规范	116
2. 核对预抵店客人名单的考核评分标准	117
工作四：分送预订文件	118
1. 分送预订文件的步骤与规范	118
2. 分送预订文件的考核评分标准	119
问 题：客人抵店前准备问题应对	121
1. 如何做好预订归档	121
2. 如何核对团队预订	121
3. 如何做好客情预测	122
4. 如何应答关于到达本酒店路线的问题	127
附录：酒店预订常见问题的语言应对技巧	129
1. 客人 FAQ（常见问题解答）	129
2. 增加酒店共性 FAQ	131

第一章 服务准备3项工作



工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表的步骤与规范



工作步骤		操作规范
①	着制服	◎女预订员穿裙子时应着长筒丝袜，丝袜颜色须接近肤色且无破洞或抽丝
		◎男预订员系领带时应将领带结系到领口的中心部位，大箭头盖在小箭头上，以领带末端刚好盖住皮带扣为宜
		◎将领结系在衬衣领口的正中位置
		◎女预订员按酒店规定系法式飘带或领花
②	整理面部	◎男预订员应坚持每日剃须，不留胡须、鬓角，将长出鼻孔的鼻毛剪去
		◎女预订员上班可化淡妆，以确保良好的精神面貌
		◎不可使用香味过浓的香水、须后水、护肤品等
③	整理头发	◎女预订员应梳酒店统一规定的发型，严禁梳怪异发型，要勤洗头发，头发以整洁、自然为美
		◎男预订员应常修剪头发，长度以前不过眉、侧不过耳、后不及领为准
④	佩戴饰物	◎工作时只戴订婚或结婚戒指，戴项链时不外露
		◎女预订员应戴酒店统一规定的发卡、头花等，并且选用比较素的颜色，头花不能过宽、花型不能过另类
⑤	检查个人卫生	◎检查自己的身体、口腔是否有异味
		◎检查指甲是否过长，边缝是否有污垢，不涂彩色指甲油
⑥	检查仪容仪表	◎对照镜子检查自己的服饰、妆容是否符合规定
		◎练习微笑，调节好状态，以便给客人留下良好的印象

补充说明	
补充	◎着西装时, 笔不可放于上衣口袋, 纽扣必须扣好; 单排两颗扣的西装只扣上面一颗纽扣, 下面一颗仅作为装饰
	◎衬衣须随时保持洁净、平整, 特别是袖口、领口, 要求天天更换; 衬衣的袖口长出外套 2 厘米左右, 领口长出外套部分须与袖口一致, 以体现制服的层次感; 衬衣的衣扣、袖扣、领扣须随时扣好, 口袋内不放东西

2. 整理仪容仪表的考核评分标准

考核项目	考核细则与评分标准		分值
服饰	①穿酒店统一规定的制服; ②制服干净、整洁、美观; ③佩戴工作牌, 佩戴位置正确; ④皮鞋光亮符合酒店要求; ⑤着酒店统一要求的袜子; ⑥系好鞋带, 不可松松垮垮; ⑦系领带、领结应符合标准; ⑧所佩戴的饰品应符合要求	一项不合格扣 5 分	40 分
脸部头发	①头发干净, 发型合格, 男预订员的胡须应符合要求; ②男预订员面部干净, 女预订员化淡妆; ③不使用香味过浓的香水、护肤品	一项不合格扣 10 分	30 分
个人卫生	①身上没有汗味或其他异味; ②口气清新; ③指甲长度合格, 不染指甲, 指甲缝隙没有污垢	一项不合格扣 10 分	30 分

工作二：交接工作



1. 交接工作的步骤与规范

