

HOTEL

DO NOT
DISTURB!
請勿打擾!

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

工作过程导向式教改教材
校企合作开发



前厅客房 服务与管理

林红梅 沈蓓芬 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

前厅客房服务 与管理

林红梅 沈蓓芬 主 编

陈 红 郭丽冰 副主编

郝 芳 周可华 参 编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则,由酒店行业专家和教育理论专家组成课程团队,以酒店发展需要和前厅客房实际工作过程为主线,以酒店前厅客房真实服务为项目载体,确定了本课程的内容为客房预订、礼宾服务、入住登记、应求服务、清洁卫生、离店结账6个模块22个项目。内容设置与职业资格考证相关内容及职业岗位(群)任职要求联系紧密,能实现课程的教学目标。

本书适合于高职高专院校旅游管理、酒店管理等相关专业的教学,也适合于酒店前厅客房岗位培训和自学。书中采用典型案例引入、问题提出、相关知识、技能训练和习题与实践等环节,强化学生职业能力培养和职业素养养成。

为了方便教师教学,本书还配有电子教案和相关教学文件,请见前言部分。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理 / 林红梅, 沈蓓芬主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.6

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-121-08798-1

I. 前… II. ①林…②沈… III. ①饭店—商业服务—高等学校: 技术学校—教材②饭店—商业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 071423 号

责任编辑: 张云怡 特约编辑: 朱巍

印 刷: 北京京师印务有限公司
装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 15 字数: 380 千字

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 24.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

《前厅客房服务与管理》是高等职业技术学院酒店管理专业一门必修的职业核心课程。其功能在于通过对本课程的学习使学生能运用管理学、心理学、服务礼仪、公共关系和营销等相关知识,熟练掌握前厅客房专业操作技能,使学生的职业能力和基本素质都达到酒店行业要求,并获得相应的就业岗位所需的职业资格证书(中级前厅服务员证、中级客房服务员证)。

《前厅客房服务与管理》教材的建设是按照酒店实际工作过程,将酒店前厅客房服务与管理设计成6个模块22个项目。也就是客房预订、礼宾服务、入住登记、应求服务、清洁卫生、离店结账6个模块,办理预订、管理订房、处理订房纠纷、机场接送服务、店门迎送服务、行李服务、委托代办服务、问讯服务、准备入住登记接待、办理入住登记、办理商务客人登记、提供楼层住店服务、提供叫醒服务、处理客人投诉、建立客史档案、清洁客房卫生、控制清洁质量、清洁公共区域、管理设备用品、办理离店结账、保管贵重物品、处理特殊结账22个项目。该教材的编写就是要解决理论知识与实践操作脱节的问题,达到教师所教、学生所学就是酒店实际工作所做的,教材的内容能够将将知识理论与工作中的实际问题紧密地结合在一起。

建议教师在授课过程中采用基于真实情境“教学做”一体化的教学模式。这样可以强化学生酒店前厅客房服务与管理技能,激发学生学习的自觉性、主动性和目的性,使学生在对客服务过程中加深对专业知识的理解 and 应用,培养学生的综合职业能力。

为了更加符合酒店企业对人才培养的要求,充分体现职业性、实践性和开发性,本教材是由校企共同合作开发的。本教材得到了广东中旅(集团)酒店管理公司总经理钟永祥先生、广州市长大厦管理公司独立董事赵英华女士以及广州市鸣虹酒店总经理陈红女士(副主编)的指导和帮助,在此表示深深的感谢。

本书由林红梅担任主编,并负责拟定编写提纲、统稿和定稿,沈蓓芬担任第二主编、陈红、郭丽冰担任副主编,郝芳、周可华参与了编写工作。本书可作为旅游管理、酒店管理及相关专业的应用型本科和高职高专学生的专业教学用书,也可供自学和从业人员参考使用。

本书受广州铁路职业技术学院教材建设基金资助,为了方便教师教学,本书还配有电子教案和相关教学文件。请有此需要的老师登录电子工业出版社华信教育资源网(www.huaxin.edu.cn),或登陆广州铁路职业技术学院精品课网站(<http://jpkc.gtxy.cn>)免费下载。

本书在编写过程中参考了大量相关领域的文献,已列示于书后的参考文献部分,但仍可能有遗漏。在此谨向其作者们表示诚挚的谢意!

作为对高职教学改革成果的探所,以及编者水平所限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请广大读者和专家批评指正,以期不断改进。

编 者
2009年5月

目 录

模块 1 客房预订	(1)
项目 1 办理预订	(1)
案例导入	(1)
提出问题	(1)
相关知识	(1)
技能训练	(13)
习题与实践	(14)
项目 2 管理订房	(14)
案例导入	(14)
提出问题	(15)
相关知识	(15)
技能训练	(20)
习题与实践	(20)
项目 3 处理订房纠纷	(20)
案例导入	(20)
提出问题	(21)
相关知识	(21)
技能训练	(24)
习题与实践	(24)
本模块小结	(24)
知识拓展 预订发展趋势——饭店网络预订	(25)
模块 2 礼宾服务	(28)
项目 1 机场接送服务	(28)
案例导入	(28)
提出问题	(28)
相关知识	(28)
技能训练	(31)
习题与实践	(31)
项目 2 店门迎送服务	(32)
案例导入	(32)
提出问题	(32)
相关知识	(32)
技能训练	(34)
习题与实践	(35)
项目 3 行李服务	(35)
案例导入	(35)

提出问题	(36)
相关知识	(36)
技能训练	(44)
习题与实践	(44)
项目 4 委托代办服务	(45)
案例导入	(45)
提出问题	(45)
相关知识	(45)
技能训练	(48)
习题与实践	(48)
项目 5 问讯服务	(48)
案例导入	(48)
提出问题	(49)
相关知识	(49)
技能训练	(54)
习题与实践	(55)
本模块小结	(55)
知识拓展 金钥匙服务	(55)
模块 3 入住登记	(63)
项目 1 准备入住登记接待	(63)
案例导入	(63)
提出问题	(63)
相关知识	(63)
技能训练	(70)
习题与实践	(70)
项目 2 办理入住登记	(71)
案例导入	(71)
提出问题	(71)
相关知识	(71)
技能训练	(84)
习题与实践	(84)
项目 3 接待入住商务行政楼层客人	(85)
案例导入	(85)
提出问题	(85)
相关知识	(86)
技能训练	(88)
习题与实践	(88)
本模块小结	(88)
知识拓展 商务楼层服务	(89)

模块 4 应求服务	(91)
项目 1 提供楼层住店服务	(91)
案例导入	(91)
提出问题	(91)
相关知识	(91)
技能训练	(104)
习题与实践	(104)
项目 2 提供总机和商务中心服务	(105)
案例导入	(105)
提出问题	(105)
相关知识	(105)
技能训练	(110)
习题与实践	(110)
项目 3 处理客人投诉	(111)
案例导入	(111)
提出问题	(111)
相关知识	(111)
技能训练	(114)
习题与实践	(114)
项目 4 建立客史档案	(115)
案例导入	(115)
提出问题	(115)
相关知识	(115)
技能训练	(117)
习题与实践	(117)
本模块小结	(117)
知识拓展 客房服务模式	(118)
模块 5 清洁卫生	(122)
项目 1 客房卫生清洁	(122)
案例导入	(122)
提出问题	(122)
相关知识	(123)
技能训练	(131)
习题与实践	(132)
项目 2 清洁质量控制	(132)
案例导入	(132)
提出问题	(133)
相关知识	(133)
技能训练	(140)
习题与实践	(141)

项目 3 公共区域的清洁卫生	(141)
案例导入	(141)
提出问题	(142)
相关知识	(142)
技能训练	(145)
习题与实践	(145)
项目 4 客房部设备用品管理	(146)
案例导入	(146)
提出问题	(146)
相关知识	(146)
技能训练	(152)
习题与实践	(152)
本模块小结	(153)
知识拓展 清洁剂	(153)
模块 6 离店结账	(157)
项目 1 办理离店结账	(157)
案例导入	(157)
提出问题	(157)
相关知识	(158)
技能训练	(163)
习题与实践	(163)
项目 2 特殊情况结账处理	(164)
案例导入	(164)
提出问题	(164)
相关知识	(164)
技能训练	(166)
习题与实践	(166)
项目 3 贵重物品保管服务	(167)
案例导入	(167)
提出问题	(167)
相关知识	(167)
技能训练	(169)
习题与实践	(169)
本模块小结	(169)
知识拓展 客账管理	(169)
附录 A 旅游饭店星级的划分与评定	(172)
附录 B 星级饭店服务员应掌握的公共信息图形符号	(190)
附录 C 前厅服务员国家职业标准	(200)
附录 D 客房服务员国家职业标准	(211)
附录 E 习题参考答案及思考提示	(219)
参考文献	(229)

模块 1

客房预订

【任务目标】

掌握办理各种方式的客房预订的处理方法,了解预订管理的内容,学会处理订房纠纷。

项目 1 办理预订



案例导入

某年4月2日,广州某饭店预订处接到了来自山东某进出口公司的电话,对方要求在“广交会”期间预订4个标准间,从4月15日起住4天。几天后,对方按饭店的要求,将1000元定金存入饭店的账户。

4月9日下午,山东的公司又打来电话说:“对不起,我们原订的4个标准间现因计划有变,不再需要了。我们打算取消预订。”对方的意图很明显:那1000元定金能退吗?

预订员请对方稍等片刻。他放下电话,迅速到计算机中去找预订记录。的确,对方10天前已办过订房手续且定金已入账。今天离预订日期足有5天,按饭店规定,这类情况可退定金。

“我们同意取消预订,定金照退。请告诉我贵公司的账号。”挂上电话,预订员便在预订记录上做了取消记号,接着又与财务部联系,退回对方的1000元定金。



提出问题

客房预订是指在客人抵店前对饭店客房的预先订约。饭店实行订房定金制度既可以保证订房客人的用房要求,又能减少客人因预订不到而在经济上受损失,是国际通用的惯例。客人如果付了定金因故不能履约,饭店在任何情况下都会全部返还定金吗?饭店预订员在受理预订前应该做好哪些准备?受理预订时应该考虑哪些因素?饭店预订员如何为客人修改或取消预订呢?广州“交易会”期间会有许多客人入住饭店,饭店提供预订服务有意义吗?



相关知识

客房预订是前厅部的一项重要业务内容。客房预订(Room Reservation)是指客人或代理机构为住店客人在抵店前与饭店客房预订部门所达成的订约。即客人通过使用电话、电传、

书信等各种方式与饭店联系预约客房,饭店则根据客房的可供状况,决定是否满足客人的订房要求。这种预订一经饭店的确认,饭店与客人之间便达成了一种具有法律效力的预期使用客房的协议。据此,饭店有义务以预订确定的价格为客人提供所需客房。

客房预订业务是一项技术性较强的工作,如果组织得不好,常会出差错,以至于影响对客房服务质量和整个饭店的信誉。积极有效地开展预订业务,既能满足客人的订房要求,又可以促进饭店客房的销售。为了确保预订工作的高效有序,必须建立科学的工作程序。客房预订的程序可分为下列几个阶段:预订前的准备工作、受理预订、确认预订、订房变更和取消、订房核对、客人抵店前的准备。

1. 客房预订的意义和任务

(1) 客房预订的意义。客房预订是客房商品销售的中心环节。饭店开展预订业务,可以满足旅游者的住宿需求能够预先得到保证;同时,饭店也能最大限度地利用客房,开拓客源,为饭店争取最大化利润。因此,开展预订业务对饭店经营来说具有重要意义。

① 开拓市场,稳定客源,提高客房出租率。饭店的客源可以分为两类:一类是预订客人,包括团队客人和预订散客;另一类是未经预订而临时光临的散客。预订客房对饭店来说是对客房产品的预销售,只有预订客人达到一定的数量,饭店的正常经营活动才能得以保证。如果某家饭店预订客人很少,只靠随机而来的零散客人,其经营必然陷入不稳定状态。特别是目前饭店业竞争加剧,各饭店为了稳定客源,都开展了客房预订业务,并力求完善,除接受宾客的订房要求外,还采取灵活的推销技巧,如饭店主动打电话、发信函或亲自上门拜访客户,争取更多确定的预订,使客房达到最佳的出租率。可见,重视预订业务,饭店就会在市场竞争中处于优势。

② 掌握客源动态,预测饭店未来业务。通过开展客房预订业务,饭店可以取得客人的订房信息资料,将这些资料集中起来进行分析研究,可以清楚地了解旅游者的动态情况,把握市场动向,并预测未来一段时间内饭店的客源流动情况,以及时调整营销对策。

③ 协调各部门业务,提高工作效率和服务质量。开展客房预订业务,客人的基本情况,如姓名、职业、地址、抵离店时间及其他要求等均可得到确认。预订处将这些信息资料传递给各有关部门,可协调各部门的经营活动,准备好人力、物力和财力,共同安排好接待工作,提高工作效率,保证服务质量。例如,接受一个团队的预订后,预订处及时通知接待处、客房部、餐饮部等有关部门。接待处可根据预订资料,事先安排房间,准备好住房卡和钥匙,从而简化了入住登记过程;客房部组织好人力及时清理客房;餐饮部为该团队准备饮食等。这样才能保证饭店整体的对客服务质量。

因此,现代饭店有无客房预订系统,客房预订系统运行状况如何,直接关系到饭店产品经营的成功与否。

(2) 客房预订的任务。饭店设有预订处,专门从事客房预订服务工作,它是调节和控制饭店客房预订和销售的中心,是服务于宾客的超前部门。预订处一般隶属于前厅部,其工作任务可概括为以下4项:① 接受、处理宾客的订房要求,② 记录、储存预订资料,③ 检查、控制预订过程,④ 完成宾客抵店前的各项准备工作。

2. 预订前的准备工作

预订前做好准备工作,才能给订房客人一个迅速而准确的答复,提高预订工作水准和效率。

(1) 班前准备。

① 预订人员按饭店规定的要求规范上岗，做好交接班。接班时要查看上班次预订资料，弄清情况，掌握需要处理的不确定的预订单（如：优先等待的、列为后备的和未收定金的）及其他事宜。

② 检查计算机等设备是否完好，准备好预订单、预订表格等各种资料和用品，摆放整齐规范，避免客人订房时，临时现查、现找等现象发生。

(2) 预订可行性掌握。预订人员上班后，必须迅速准确地掌握当日及未来一段时间内可预订的客房数量、等级、类型、位置、价格标准等情况，对可预订的各类客房心中有数，保证向客人介绍可订房间的准确性。

3. 预订员需要掌握的预订知识

(1) 客房预订的渠道。客房预订是一项较为复杂和细致的工作，预订人员除认真执行服务工作标准外，还应掌握各种预订渠道、方式和预订类型，使预订工作得心应手。

客人可通过两大类渠道在饭店订房：一类为直接渠道，另一类为间接渠道。直接渠道是指客人不经过中介直接与饭店预订处联系，办理订房手续。间接渠道则是订房人由旅行社等中介机构代为办理订房手续。从饭店方面看，总是希望把自己的产品和服务直接卖给消费者，以期能获得最大利润。但由于人力、财力所限，饭店必须借助于中介商，并利用他们的网络、专业特长及规模等优势，来帮助推销饭店产品，扩大客源。随着预订业务的开展，预订会更加多样化。除客人直接与饭店订房外，饭店客源还主要来自以下几个渠道：

① 旅行社订房。旅行社通常与饭店订有合同，负责为饭店提供客人，并按房价的一定比例收取回扣。一般来讲，旅游者通过这种渠道在异国饭店订房的较为多见。旅行社订房可以保证饭店有一定数量的稳定客源。

② 连锁饭店或合作饭店订房。连锁饭店可以相互提供免费订房服务，这是连锁饭店在促销上具有的明显优势。为了与连锁饭店竞争，一些独立的饭店之间开展了订房业务的合作来建立自己的预订网络，通过相互推荐的方式接受客人的订房要求。

③ 航空公司订房。随着航空事业的发展，由航空公司代为订房的客人越来越多，主要包括乘客、团队客人、机组人员、本公司职员外出订房等。

④ 与饭店签订合同的单位订房。为发展业务，许多商社、大公司等与饭店订有合同，为来本公司的客人或本公司职员外出预订房间。

⑤ 会议组织机构订房。会议组织机构在为会议客人订房时，一般还要对饭店的其他产品进行预订，主要包括会议室及会议设备、餐饮、用车等。

⑥ 政府机关事业单位订房。主要包括政府或事业单位邀请的团队、贵宾、专家学者等。

(2) 客房预订的方式。预订处每天收到客人的订房要求很多，散客通过电话、信函、传真等方式直接向预订处订房，旅行社等团队则通过营销部按合约规定订房。相应地，饭店接受客人订房的方式也是多样的。

① 电话订房。订房人通过电话向饭店订房，这种方式应用最为广泛，特别是提前预订的时间较短时，这种方式最为有效。这种方式的优点是直接、迅速、清楚地传递双方信息，当场回复和确认客人的订房要求。

受理电话订房时应注意：

a. 与客人通话时要注意使用礼貌用语，语音、语调运用要婉转，口齿要清晰，语言要简

明扼要。每一个订房员必须明确：预订服务虽然不是与客人面对面进行，但自己却是客人接触饭店的第一个人。要当好这个角色，就必须通过声音给客人送上热情的服务。

b. 准确掌握客房预订状况，预订单、航班表等用品和资料要放置在于便于使用或查找的地方，以保证预订服务工作的快速和敏捷。

c. 立即给订房人以明确的答复，绝不可让客人久等。因客满需婉拒订房时，应征询客人是否可以列入等候名单。

d. 通话结束前，应重复客人的订房要求，以免出错。

② 信函订房（目前使用越来越少）。信函订房是客人以明信片或信件等方式预订客房，这是最古老的一种订房方式。信函订房较适合于提前预订时间较长的客户和以接待度假或会议为主的饭店客人。这种订房方式的优点是，订房内容完整、准确，客人还可以写明特殊要求。而且，信函犹如一份订房协议，对饭店和客人双方均可起到一定的约束作用。

受理信函订房时应注意：

a. 及时回信。有些饭店规定从收到预订信起 24 小时内必须寄出复信。如果客人同时向几家饭店发信订房，最先收到的复信，将赢得客人的好感。复信及时可把饭店潜在的客人变成现实的客人。

b. 复信要亲切。应使收信人感到信件是专门为他写的，避免给客人留下公函或信件的印象。例如，称呼客人不用“Dear Sir”，而是正确地使用客人的头衔与称呼，正确拼写客人的姓名。

c. 复信的内容应清楚、简洁、用词准确。对客人来信所提的问题，要给以具体的答复。

d. 复信中除注明复信人的姓名与身份外，还要有复信人或预订处主管的亲笔签名，地址和复信日期要书写完整。

e. 复信所用的信纸、信封应质量上乘，格式规范。

③ 电传、传真订房。订房人通过电传或传真预订客房，是较为常见的一种订房方式。这种方式较适用于大中型饭店，这种预订方式传递信息迅速、准确，而且有据可查。

受理电传、传真订房时应注意：

a. 接收或发出电传、传真后，及时打上时间印记。

b. 回复要迅速准确，电传、传真尽可能按客人原线路发回。

c. 语言要简明扼要，准确规范。

d. 做好订房资料的保留存档，以备日后查对。

④ 面谈订房。面谈订房是客户亲自到饭店，与订房员面对面地洽谈订房事宜。这种订房方式能使订房员有机会详尽地了解客人的需求，并当面解答客人提出的问题，有利于推销饭店产品。

与客户面谈订房事宜时应注意：

a. 仪表端庄、举止大方，讲究礼节礼貌，态度热情，语音、语调适当、婉转。

b. 把握客户心理，运用销售技巧，灵活地推销客房和饭店其他产品。必要时，还可向客人展示房间及饭店其他设施与服务，以供客人选择。

⑤ 口头订房。口头订房是客人本人或委托当地亲友或代理机构直接到饭店总台，以口头申请的方式订房。口头订房所占的比例不是很高，但是在总台时常出现。这种订房的准确性较难控制。受理口头订房时应注意：

a. 向客人明确说明所订房间只保留到某一规定时间为止，逾期则自动取消；或要求客人

预付定金。

b. 经常与客人取得联系, 以较准确地控制这类订房。

⑥ 计算机网络订房。互联网上的信息资料图文并茂, 客人可以对饭店有更多的了解。通过互联网进行网上预订, 是目前国际、国内较为先进的订房方式, 我国提供客房预订服务的各类旅游网站也有很多, 如中国携程网。随着计算机技术的迅速发展以及互联网的不断扩展, 越来越多的客人乐于使用这种方便、廉价、快捷, 又具有个性化的预订方式。

现代通信技术的发展, 使客房预订工作更加快捷、准确和方便。传统的客房预订方式(电报预订、电传预订等)正在逐步被电话、传真和互联网预订所取代。无论采用哪种方式, 饭店预订人员都必须注意以下几个问题:

a. 无论是接受预订还是婉拒预订, 都必须及时给客人以明确答复。一般来说, 为尊重客人, 客人以何种方式订房, 饭店也应以同样的方式答复客人。

b. 不预先告知房号。预订员在接受预订时, 不要给客人以具体房间号码的许诺。因为房间的租用情况随时都在变化, 一旦客人到达时所订房间没有空出或不能使用, 将失信于客人。

c. 为保证整个预订工作的严密性, 应尽可能地掌握客人的离店日期。如果客人没有讲清房间需预订几天, 饭店通常只为其预订一夜客房。

(3) 客房预订的种类。虽然预订方式方法多种多样, 但通常可概括为4种类型预订, 即临时性预订、确认类预订、保证类预订和等待类预订。

① 临时性预订(Advance Reservation)。临时性预订是客房预订种类中最常见、最简单的一种预订。临时性预订是指客人的订房日期与抵店日期非常接近, 甚至在抵达饭店当天才联系订房。因此, 由于时间紧迫, 只能进行口头确认, 而无法进行书面确认, 饭店无法要求客人预付定金, 这种预订通常由总台接待处受理。接受此类预订时, 要问清客人抵店航班、车次及时间, 重复客人的订房要求, 让客人核对。尤其提醒客人饭店将房间保留至当日下午18:00, 这个时限被称为“留房截止时限”(Cut-off time), 超过18:00以后饭店有权将房间出租给其他客人。

② 确认类预订(Confirmed Reservation)。确认类预订是指客人提前较长时间向饭店提出订房要求, 饭店以口头或书面方式给予确认, 并答应为订房客人保留房间至某一事先声明的时间。如果订房客人到了规定时间仍未抵店, 也未与饭店联系, 饭店可将预留房间出租给未经预订而直接抵店的客人。

确认预订的方式有两种, 一种是口头确认, 另一种是书面确认。但比较而言, 书面确认具有更多的优点:

a. 能使客人了解饭店方面是否已正确地理解了他们的订房要求。

b. 它实际是以书面形式在饭店与客人之间达成了双方认可的协议从而确立并约束了双方的关系。

c. 通过书面确认, 饭店了解并证实了预订客人的基本情况, 如姓名、地址等。所以, 持有预订确认书的客人要比未经预订而直接抵店的客人在信用上更可靠一些。多数饭店给持有确认书的客人享用较高的信用限额及一次性结账服务。

因此, 如果时间充足, 应尽量对客人的订房做出书面确认。

③ 保证类预订(Guaranteed Reservation)。保证类预订是指宾客通过使用信用卡预付定金、签订合同等方法, 来保证饭店应有的收入, 同时饭店会保证为这类宾客提供所需的客房,

使双方建立起一种更为牢靠的关系。饭店在任何情况下必须保证提供客人所需要的房间,并保留房间至到店日期的次日中午 12:00 的退房结账时间为止。同时客人也要保证按时入住,否则要承担经济责任。一般情况下,保证类预订可以通过预付定金、使用信用卡和订立合同等形式进行担保,以保护双方的利益。

a. 预付定金担保:即客人在抵店前,通过先行交纳预付款的方式,获得饭店的订房保证。饭店的责任是预先向客人说明取消预订、退还预付款的政策及规定,并保证按客人要求预留符合客人要求的房间。从饭店角度来说,收取预付定金是最理想的保证类预订方式。如果客人未能按时抵店,同时也未取消预订,则饭店可以收取一天的房费,另将余款退还客人。饭店的预付定金政策一般都包括以下内容:收取预付定金的期限、支付定金最后截止日期、规定预付定金数额的最低标准、退还预付定金的具体规定。

此外,饭店为加强预付定金的管理,应提前向客人发出支付预定金的确认书,说明饭店收取预定金及取消预订等的相关政策。

b. 信用卡担保:这是指客人将所持信用卡的种类、号码及持卡人姓名、失效期等以书面形式通知饭店,饭店要验证其信用卡的有效性。即使因各种原因客人不能按时抵店,饭店仍可通过银行或信用卡公司收取客人的房费。例如,美国运通公司组织的“信用卡订房担保计划”,对持“运通卡”的客人,在订房后未按时到店,饭店可以根据订房客人的信用卡号码、姓名及“No show”(预订未到)记录等相关文件,向美国运通信用卡公司或授权的机构收取相关房费,以弥补饭店的经济损失。

c. 合同担保:是指饭店与有关公司、旅行社等单位就客房预订事宜签署合同,以此确定双方的利益和责任。合同的主要内容包括:签约单位的地址、账号以及同意为未按预订日期抵店入住的客人承担付款责任的声明等。同时,合同还规定了通知取消预订的最后期限,如果签约单位未能在规定的期限内通知取消,饭店将按照合同规定收取房费。

保证类预订既保证了满足宾客对住房的需求,维护了客人的利益,同时也维护了饭店的经济利益,因此,它对饭店和客人双方都是有利的。但要注意的是,对于客人来说,由于饭店为他们保留的房间无法再出租给其他客人,所以即使未使用客房也应付全天的房费。

④ 等待类预订(Waiting Reservation)。等待类预订是指在客房预订已满的情况下,再将一定数量的订房客人列入等候名单(Waiting List),如果有人取消预订,或有人提前离店,饭店就会通知等候客人来店。

预订员在处理这类订房时,应征求订房人意见,是否可将其列入等候名单,并向客人解释清楚,以免日后发生纠纷。对未接到通知就来店的客人,饭店可尽量安排,可介绍到附近饭店去住宿,但不必为他支付房费、交通费和其他费用。

(4) 房价的种类。饭店有多种房价类型和计价方式。对此,饭店决策者应会同营销部、前厅部、客房部等有关人员认真研究,合理制定。

① 标准房价(Rack Rate)。标准房价又称“门市价”、“牌价”,是由饭店管理部门制定的,价目表上明码公布的各类客房的现行价格。该价格不含任何服务费或折扣等因素。

② 商务合同价(Commercial Rate)。饭店与有关公司或机构签订房价合同,并按合同规定向对方客人以优惠价格出租客房。房价优惠的幅度视对方能够提供的客流量及客人在饭店的消费水平而定。

③ 团队价(Group Rate)。团队价是饭店提供给旅行社团队、会议团队及航空公司机组人员等团队客人的一种折扣房价。其目的是确保饭店长期、稳定的客源,保持较高的客房出

租率。团队价可根据旅行社等团队的重要性、客源的多少以及淡、旺季等不同情况确定。

④ 旺季价 (Busy Season Rate)。旺季价是饭店在经营旺季所执行的客房价格。这种价格一般要在标准房价的基础上,上浮一定的百分比,有时上浮的比例很大,以求得饭店的最大经济收益。

⑤ 淡季价 (Slack Season Rate)。淡季价是饭店在经营淡季所执行的客房价格。这种价格一般要在标准房价的基础上,下浮一定的百分比,有时下浮的比例很大,以刺激需求,提高客房出租率。

⑥ 小包价 (Package Rate)。小包价是饭店为客人提供的一揽子报价,除房费外,还可以包括餐费、游览费、交通费等其他费用,以方便客人。

⑦ 折扣价 (Discount Rate)。折扣价是饭店向常客、长住客、订房客人或其他有特殊身份的客人提供的优惠房价。

⑧ 白天租用价 (Day Use Rate)。白天租用价是饭店为白天到饭店休息,不在饭店过夜的客人所提供的房价。白天租用价一般按半天房费收取,所以又称半日价,但也有些饭店按小时收费。

⑨ 免费。为了促进客房销售,建立良好的公共关系,饭店还为某些特殊客人提供免费房。这些特殊客人主要包括:社会知名人士、饭店同行、旅行代理商、会议主办人员等。饭店免费提供客房要严格控制,通常只有总经理才有权批准。此外,按惯例还需对满 15 名付费成员的团队,免费提供双人间客房的一张床位,即所谓“十六免”。

另外,还有家庭租用价 (Family Plan Rate)、加床费 (Rate for Extra Bed) 等。

(5) 饭店的计价方式。按国际惯例,饭店的计价方式通常有以下 5 种:

① 欧式计价 (European Plan, 简称“EP”)。欧式计价是指饭店标出的客房价格只包括客人的住宿费用,不包括其他服务费用的计价方式。这种计价方式源于欧洲,世界绝大多数饭店使用这种方式。我国的旅游涉外饭店也基本上采用这种计价方式。

② 美式计价 (American Plan, 简称“AP”)。美式计价是指饭店标出的客房价格不仅包括客人的住宿费用,而且还包括每日三餐的全部费用。因此,又被称为全费用计价方式。这种计价方式多用于度假型饭店。

③ 欧陆式计价 (Continental Plan, 简称“CP”)。欧陆式计价是指饭店标出的客房价格包括客人的住宿费和每日一顿欧陆式简单早餐的计价方式。欧陆式早餐主要包括冻果汁、烤面包、咖啡或茶。有些国家把这种计价方式称为“床位连早餐”计价。

④ 百慕大计价 (Bermuda Plan, 简称“BP”)。百慕大计价方式是指饭店标出的客房价格包括客人的住宿费和每日一顿美式早餐的计价方式。美式早餐除含有欧陆式早餐的内容以外,通常还包括火腿、香肠、咸肉等肉类和鸡蛋。

⑤ 修正美式计价 (Modified American Plan, 简称“MAP”)。修正美式计价是指饭店标出的客房价格包括客人的住宿费和早餐,还包括一顿午餐或晚餐(二者任选一个)的费用。这种计价方式多用于旅行社组织的旅游团队。

(6) 客房的种类。客房的分类方法很多,可按房间配备床的种类和数量划分,也可按房间所处的位置划分。客房只有类型多样,价格高低有别,才能满足不同旅游者的需求,尤其是适应不同的消费能力。主要有以下几种类型:

① 单人房 (Single Room)。单人间又称单人客房,是在房内放一张单人床的客房,适合单身客人使用。饭店单人间一般数量很少,并且多把面积较小或位置偏僻的房间作为单人间,

属于经济档。

根据卫生间设备条件,单人间又可分为:无浴室单人间(Single Room without Bath)、带淋浴单人间(Single Room with Shower)、带浴室单人间(Single Room with Bath)。

② 大床间(Double Room)。大床间是在房内放一张双人床的客房。主要适用于夫妻旅行者居住。新婚夫妇使用时,称为“蜜月客房”。

高档商务客人很喜欢大床间的宽敞舒适,也是这种房间的适用对象。目前高星级饭店出现的商务客房就是以配备双人床并增设先进办公通信设备为特色。在以接待商务客人为主的饭店,大床间的比例逐渐增加,多者可占客房总数的50%~60%。

③ 双床间(Two-Bed Room)。双床间的种类很多,可以满足不同层次客人的需要。

配备两张单人床。中间用床头柜隔开,可供两位客人居住,通常称为“标准间”(Standard Room)。这类客房占饭店客房数的绝大部分,适合于旅游团队和会议客人的需要。普通散客也多选择此类客房。

配备两张双人床(Double-Double Room)。可供两个单身旅行者居住,也可供夫妇或家庭旅行客人居住。这种客房的面积比普通标准间大。

配备一张双人床、一张单人床(Double-Single Room),或配备一张大号双人床、一张普通双人床(Queen-Double Room)。这类房间容易满足家庭旅行客人的需求。

④ 三人间(Triple Room)。三人间内放3单人床,属经济档客房。中高档饭店这种类型的客房数量极少,有的甚至不设。当客人需要3人同住一间时,往往采用在标准间加一张折叠床的办法。这种客房在新兴城镇或市郊的饭店还是有一些客源的。

⑤ 套间(Suite Room)。套间也有多种类型。

普通套间(Junior Suite),一般是连通的两个房间,称双套间,又称双连客房。一间作为卧室(Bed Room),另一间作为起居室(Living Room),即会客室。卧室中放置一张大床或两张单人床,并附有卫生间。起居室也设有供访客使用的盥洗室,内有便器与洗面盆,一般不设浴缸。

豪华套间(Deluxe Suite),其室内陈设、装饰布置、床具和卫生间用品等都比较高级豪华,通常备有大号双人床或特大号双人床。此类套间可以是双套间,也可以是3~5间。按功能可分为卧室、客厅、书房、娱乐室、餐室或酒吧等。

总统套间(Presidential Suite),通常由5间以上的房间构成,多者达20间。套间内男女主人卧室分开,男女卫生间分用。还设有客厅、书房、娱乐室、会议室、随员室、警卫室、餐室或酒吧间以及厨房等,有的还设室内花园。房间内部装饰布置极为讲究,设备用品富丽豪华。因房价昂贵,出租率很低,一般四星级饭店才设。总统套间并非总统才能住,只是标志该饭店已具备了接待总统的条件和档次。

饭店客房除上述5种类型外,还有其他特殊形式。如根据客人的需要,把相对的两间客房或相邻的两间客房一起出租给客人使用,称为组合客房。还有多功能客房、残疾人客房等。

客房按位置划分时,可分为:

① 外景房(Outside Room),窗户朝向公园、大海、湖泊或街道的客房。

② 内景房(Inside Room),窗户朝向饭店内庭院的客房。

③ 角房(Corner Room),位于走廊过道尽头的客房。

④ 连通房(Adjoining Room),室外两门毗连而室内无门相通的客房。

⑤ 相邻房 (Connecting Room), 隔墙有门连接的客房。

客房按经济等级划分时, 可分为: 经济间、标准间、豪华间。

(7) 客房设备用品。饭店客房的设备用品是客房商品质量的重要组成部分, 也是客房服务的物质凭借。客房设备用品主要包括以下几种内容。

① 电器和机械设备: 如空调、音响、电视、电冰箱、传真机等。

② 家具设备: 如床、写字台、沙发、衣柜等。

③ 清洁设备: 如吸尘器、吸水机、洗衣机、烘干机等。

④ 房内容用品: 客房免费赠品 (香皂、香波、浴液、浴帽、牙具等)、客房用品 (床单、衣架、烟茶具等) 以及宾客租借用品 (吹风机、熨斗) 等。

⑤ 建筑修饰品: 如地毯、墙纸、地面材料等。

不同档次的饭店对设备和用品的要求不同。高档饭店的设备用品应显示出名贵豪华; 中档饭店的设备用品则要求美观、舒适、方便、安全; 低档饭店应以实用、方便、经济、安全为原则。同一饭店的不同类型、不同档次的房间对设备用品的要求也是不相同的。

客房设备用品的舒适和完好程度, 直接影响到饭店的服务质量和声誉。

4. 受理预订

客房预订是一项专业技术性较强的工作, 为了确保客房预订工作高效、有序地进行, 必须建立完整而详细的工作程序。受理预订程序如图 1.1 所示。

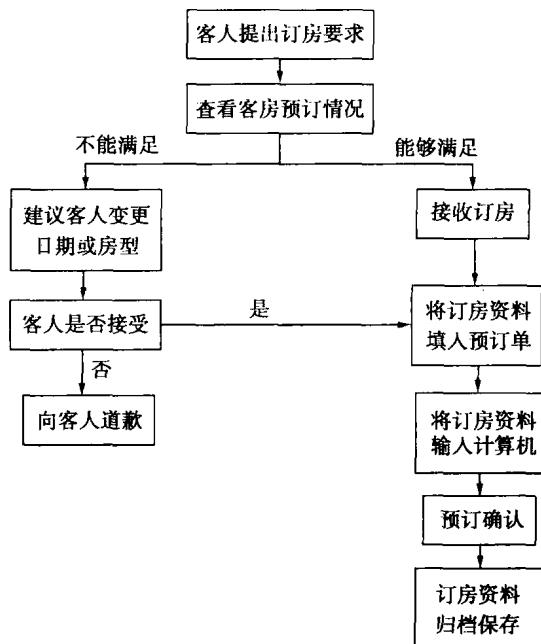


图 1.1 预订作业流程图

预订受理过程是饭店与未来或潜在客人接触和交易的过程。因此, 订房员要循序渐进、把握机会, 尽量销售客房商品。当客人提出订房要求时, 订房员要立即查看房间状况是否允许, 其结果只有两种选择: 接受或婉拒。受理预订结果流程图如图 1.2 所示。