



21世纪高职系列教材
SHIJI GAOZHI XILIE JIAOCAI

前厅客房服务与管理实训手册

主编 / 何晓颖 ■

哈尔滨工程大学出版社



21世纪高职系列教材

SHIJI GAOZHI XILIEJIAOCAI

前厅客房服务与管理实训手册

主编 / 何晓颖 副主编 / 朱 燕 邬爱波 安桃艳

哈尔滨工程大学出版社

内 容 简 介

本书较全面地介绍了制浆造纸工程所涉及的各方面技术,具体包括造纸所用原料的种类、特征,国内外资源利用状况;原料的备料程序及方法;化学、机械、化学机械法以及废纸制浆;碱法制浆化学药品的回收(简称碱回收);纸浆的洗涤、筛选、净化、浓缩及漂白;纸和纸板的抄造等。不仅介绍了这些过程所涉及的基本知识、基本流程、工艺操作条件、简要机理、所用设备的基本类型和工作特点;还简述了这些技术的发展历程和发展动态。

本书可供大中专院校非造纸专业学生作为选修课教材使用,也可供与制浆造纸行业有关的管理与行政人员使用,还可供制浆造纸行业的专业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理实训手册/何晓颖主编,朱燕,
邬爱波,安桃艳编著. —哈尔滨:哈尔滨工程大学出版社,
2008.5

ISBN 978 - 7 - 81133 - 339 - 8

I. 前… II. ①何…②朱…③邬…④安… III. ①饭店 -
商业服务 - 手册②饭店 - 商业管理 - 手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 069623 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
社 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451 - 82519328
传 真 0451 - 82519699
经 销 新华书店
印 刷 黑龙江省教育厅印刷厂
开 本 787mm × 1 092mm 1/16
印 张 8
字 数 168 千字
版 次 2008 年 6 月第 1 版
印 次 2008 年 6 月第 1 次印刷
定 价 15.00 元

<http://press.hrbeu.edu.cn>

E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

21 世纪高职系列教材编委会

(按姓氏笔画排序)

主任委员	王景代	丛培亭	刘 义	刘 勇
	李长禄	张亦丁	张学库	杨永明
委 员	季永青	罗东明	施祝斌	唐汝元
	曹志平	蒋耀伟	熊仕涛	
	王景代	丛培亭	刘 义	刘 勇
	刘义菊	刘国范	闫世杰	李长禄
	杨永明	张亦丁	张学库	陈良政
	肖锦清	林文华	季永青	罗东明
	胡启祥	施祝斌	钟继雷	唐永刚
	唐汝元	郭江平	晏初宏	曹志平
	蒋耀伟	熊仕涛	潘汝良	

前言

本书是针对饭店前厅部门、客房部门管理与服务工作的需要编写的实训教材。全书分为十章,内容包括:前厅部基础知识、客房预订服务实训、总台接待服务实训、前厅综合服务实训、VIP 前厅服务实训、前厅管理实务实训、客房部基础知识、客房卫生服务实训、客房接待服务实训、客房安全管理实训等。

本书得以问世,是编者们集体努力的结果。在编写的过程中,参考了国内外有关前厅客房管理与服务的论著,谨在此表示感谢。同时,对完成本书编写过程中提供各种帮助的舟山市新华侨大酒店和舟山海中洲饭店致以诚挚的谢意!

编 者

2008 年 3 月

目 录

第一章 前厅部基础知识	1
一、前厅部组织机构及其职责范围	1
二、前厅设施设备	1
三、主要管理岗位及其职责	2
第二章 客房预订服务实训	6
一、训练目标	6
二、基本程序	6
三、学习内容	6
四、主要工作流程示意图	10
五、实训安排	10
第三章 总台接待服务实训	12
一、训练目标	12
二、基本程序	12
三、学习内容	12
四、主要工作流程示意图	21
五、实训安排	22
第四章 前厅综合服务实训	23
一、训练目标	23
二、学习内容	23
三、主要工作流程示意图	41
四、实训安排	42
第五章 重要客人(VIP)前厅服务实训	43
一、训练目标	43
二、基本程序	43
三、学习内容	43
四、主要工作流程示意图	47
五、实训安排	47
第六章 前厅管理实务实训	49
一、训练目标	49
二、基本程序	49
三、学习内容	49
第七章 客房部基础知识	54
一、前厅部组织机构及其职责范围	54
二、前厅设施设备	55
三、主要管理岗位及其职责	55
四、客房状况及其标记	58

五、主要岗位及其职责	60
第八章 客房卫生服务实训	70
一、训练目标	70
二、学习内容	70
三、主要工作流程示意图	80
四、实训安排	80
第九章 客房接待服务实训	83
一、训练目标	83
二、基本程序	83
三、学习内容	88
四、主要工作流程示意图	88
第十章 客房安全管理实训	92
一、训练目标	92
二、学习内容	92
三、实训安排	100
附录一 前厅实训小结	101
附录二 前厅管理制度	103
附录三 客房管理制度	116

第一章 前厅部基础知识

一、前厅部组织机构及其职责范围

饭店前厅部在饭店各管理部门中具有全面性、综合性和协调性,是饭店的神经中枢。它一方面要参与饭店的经营管理活动,另一方面又要为客人提供各种综合服务。前厅部的基本职责如下。

1. 预订处

接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订,办理订房手续;制作预订报表,对预订进行计划、安排和管理;掌握并控制客房出租状况;负责联系客源单位;定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。

2. 接待处

负责接待抵店投宿的客人,包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订客人;办理宾客住店手续,分配房间;与预订处、客房部保持联系,及时掌握客房出租变化,准确显示房态;制作客房销售情况报表,掌握住房客人动态及信息资料等。

3. 收银处

负责饭店客人所有消费的收款业务,包括客房、餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用;同饭店一切有宾客消费的部门的收银员和服务员联系,催收核实账单;及时催收长住客人或公司超过结账日期、长期拖欠的账款;夜间统计当日营业收益,制作报表。

4. 问讯处

负责回答宾客的询问,提供各种有关饭店内部和饭店外部的信息;提供收发、传达、会客等应接服务;负责保管所有客房钥匙。

5. 礼宾部

负责在店门口或机场、车站、码头迎送宾客;调度门前车辆,维持门前秩序;代客卸送行李,陪客进房,介绍客房设备与服务,并为客人提供行李寄存和托运服务;分送客人邮件、报纸、转送留言、物品;代办客人委托的各项事宜;高星级饭店提供“金钥匙”服务。

6. 电话总机

负责接转饭店内外电话,承办长途电话、回答客人的电话询问;提供电话找人、留言服务;叫醒服务;播放背景音乐;充当饭店出现紧急情况时的指挥中心。

7. 商务中心

提供信息及秘书性服务,如收发电传、传真和电报,复印、打字及电脑文字处理。

8. 大堂副理。

代表总经理负责前厅服务协调、贵宾接待、投诉处理及大堂环境、大堂秩序的维护等。

二、前厅设施设备

1. 总台:其理想高度为 120 cm ~ 130 cm,台内工作台面高度为 85 cm,宽约为 30 cm,长度根据前厅规模酌定。



图 1-1 饭店大堂

2. 档案柜:用于存放客史档案。
3. 简介架:用于陈列本饭店的各种简介或有关旅游宣传品,供客人免费取阅。
4. 收款专用柜:供收银员存放各种账单资料用。
5. 电脑终端机:用于住客登记、显示房间状况和有关信息。
6. 钥匙箱:用于存放备用钥匙。
7. 收银机:用于计算账款及制作统计表的机器。
8. 货币识别机:用以鉴定货币的真伪。
9. 打时机:用于记录迁入迁出,寄存柜开启以及收发邮件的准确时间。
10. 电话机:用于对内、对外联系。
11. 行李车:用以盛装或运载住客的行李物品。
12. 行李牌:运送和保管行李的标志。
13. 磅秤:用以称量客人的行李物品,避免客人担心超过交通部门规定的限量。
14. 轮椅:供接待老、弱、病、残客人之用。

三、主要管理岗位及其职责

(一)前厅部经理

直属上级:总经理。

督导下级:各级主管。

1. 岗位职责

负责饭店的前厅部工作,制定各项计划,组织和招徕客源,掌握市场信息,做好内外协调

沟通,确保饭店取得良好的经济效益和社会效益。

2. 工作说明

(1)在总经理领导下,根据饭店的近期和远期目标、财务预算要求,协调与各部门之间的关系,提出计划编制的原则、依据,组织本部门人员分析市场环境,制定和审核饭店客房出租率、平均房租及季节销售预算,提出饭店价格政策实施方案,向主管下达任务,并组织贯彻实施。

(2)掌握国内外旅游市场的动态,每月在总经理主持下,分析销售动态、各部门销售成本、存在问题、市场竞争发展状况等,提出改进方案和措施,监督销售计划顺利完成。

(3)协调前厅部和各组织的关系,保持同上级旅游管理部门、各大旅游社、航空公司、铁路局、客运站和本地的商社、办事机构、政府外事部门的密切联系,并同各客户建立长期稳定的良好协作关系。

(4)掌握客户意向和需求,提出签订销售合同、包房合同意向和建议,并提出签约原则和价格标准。

(5)定期检查部门计划实施结果,定期提出部门计划调整方案,报总经理审批后组织实施;掌握饭店价格政策实施情况,控制公司团体、散客及其不同季节的价格水平,定期检查平均房租计划实施结果,及时提出改进措施;保证饭店较高的平均房租水平。

(6)制定前厅部管理制度、工作程序,并监督贯彻实施。严格控制饭店本部门费用开支、签发开支范围和标准,监督本部门的使用情况。

(二)前厅主管

直属上级:前厅部经理。

督导下级:大堂、前厅各部领班。

联系部门:饭店各部门、国内外旅行社、重要商社、政府有关部门、各大饭店。

1. 岗位职责

负责前厅部的经营管理工作,保证员工为客人提供优质服务,最大限度地提高客房的出租率、客房收入及平均房价。

2. 工作说明

(1)接受前厅部经理的督导,协助前厅部经理做好日常的前厅管理或授权专职管理的各项工作,直接向前厅部经理负责。

(2)协助前厅部经理制订和策划各项计划,并予以贯彻执行。

(3)协助前厅部经理做好成本控制工作,在保证服务质量的前提下,努力降低各类用品的成本。

(4)协助前厅部经理安排部门内各项人事调动,处理员工违纪问题。

(5)巡视属下各部门,抽查服务质量,保证日常工作顺利进行。

(6)协助前厅部经理检查当天抵达贵宾的房间质量,并于大门外恭候迎接当天抵达的贵宾。

(7)指导领班培训属下员工,并督导主管的管理工作。

(8)接受客人投诉,及时处理解决并做好记录。

(9)检查消防器具,做好防火、防盗等安全保卫工作,以及协查通缉犯的工作。

(10)组织、主持每周主管例会,听取汇报,布置工作,解决工作难题。

(11)督导各领班的工作进度,纠正偏差。

(12)掌握房间预订情况,并呈前厅部经理指示。

(三)大堂副理

直属上级:总经理。

联系部门:服务中心、餐饮部、工程部、计财部、安保部。

1. 岗位职责

监督、检查饭店大堂及其公共区域的环境卫生和服务质量,与各部门密切联系,解决客人的需求。

2. 工作说明

(1)代表饭店做好迎送重要客人(VIP)的有关工作。熟记贵宾姓名,处理主要事件及记录特别贵宾和值得注意的客人。

(2)处理关于客人结账时发生的问题及其他询问,并根据饭店有关规定和授权进行处理。

(3)迎接及陪同VIP到指定的房间,并介绍房间设施。

(4)做好VIP离店记录,落实贵宾接待的每一细节。

(5)处理服务中心报房表上与接待部有误差的房间,亲自锁定房间。

(6)处理客人投诉,运用个人对饭店管理的认识,及时针对客人的心理解决问题。

(7)为得病或发生意外事故的客人安排护送或送院事宜。

(8)发生紧急事件时,必须(在没有上级可请示时)作出主动、决断的指示。

(9)与安保部及接待部联系,取得资料作出“意外”、“病客”报告。

(10)尽量参与接待部工作,了解当天及近期房间状态定势。

(11)巡查饭店内外部以保证各项功能运行正常,及时排除可防范的弊端。

(12)与客人谈话时可适当推广饭店设施。

(13)与安保人员及工程部人员一起检查发出警报的房间区域。

(14)与计财部人员配合,追收仍在饭店住宿客人拖欠的账款。

(15)必要时可以指挥其他部门人员协助处理各项工件。

(16)遇危险事故而没有高层管理人员可请示时,应作出适当决定,视情况需要疏散客人(如火警,炸弹恐吓)。

(17)及时向管理层反映有关员工的表现和客人意见。

(18)检查大堂范围内的防火防盗工作和协查通缉犯的工作。

(19)每天坚持在值班记录本上记录当天发生的事件及投诉处理情况,并交总经理审阅。

(四)前厅领班

直属上级:前厅主管。

督导下级:预订员、接待员、行李应接员。

联系部门:各部门。

1. 岗位职责

协助前厅主管做好预订、接待、行李应接的管理工作。

2. 工作说明

(1)在前厅主管的管理下努力做好本职工作。

(2)督导管理下级员工,安排好本部门员工的工作。

(3)核对团体订房和散客订房的变更和取消的房间数字。

(4)负责发出各种信件、备忘录和印制报表给各部门。

(5)与旅行社落实团体情况,并分派员工工作。

- (6) 每月安排本部门的备用品使用。
- (7) 每月底做房间销售分析表(Room Sales Analysis), 分送总经理、服务中心、销售部。
- (8) 检查本部门工作设施设备的使用情况, 及时补充和申报维修。
- (9) 做好本部门范围内的防火防盗工作和协查通缉犯的工作。
- (10) 根据客情, 合理安排迎宾员、行李员和机场代表的班次、工作任务, 并合理安排他们休息和用餐。

(11) 与安保部人员互相配合, 督促迎宾员及时疏导门前的车辆, 确保交通畅通。

(12) 做好对团队、会议和 VIP 的服务接待工作。

(13) 熟悉市内交通和旅游景点情况, 认真解答客人的询问, 尽力为宾客提供优质服务。

(14) 督促机场、火车站、码头迎送服务, 行李运送服务, 保障客人行李安全, 提供优质服务。

(15) 协助收银处做好离店客人的确认工作。

(16) 做好档案的整理与管理工作。

(五) 商务中心领班

直属上级: 前厅主管。

督导下级: 商务中心文员。

联系部门: 服务中心、销售部、工程部、计财部。

1. 岗位职责

配合前厅主管做好商务中心的日常经营管理工作。

2. 工作说明

(1) 领班的一切工作直接向前厅主管负责。

(2) 听从上级指挥, 服从工作安排, 努力完成本职工作。

(3) 当班期间负责组织、协调营业室的一切营业服务工作, 安排文员的具体工作。

(4) 以身作则, 模范执行饭店的各项规章制度。

(5) 熟悉本室的各种业务工作和程序。

(6) 对文员的服务质量、工作态度以及工作规程、劳动纪律进行细致的管理与考核。

(7) 负责检查文员仪表仪容, 安排及监督文员按先后次序用餐。

(8) 了解文员思想动态和工作及学习情况, 定期或不定期地向有关领导汇报。

(9) 有权对违反员工手册和饭店制度的现象进行批评教育, 并按规定进行奖惩。

(10) 检查下属员工的工作质量和服务质量, 认真制作各种报表, 负责工作设施设备的保养和环境的清洁。

(11) 做好每天当班的工作记录。

① 员工遵守纪律的情况。

② 有关电传业务的复核把关, 来往公函、业务通知的收发等情况。

③ 机器设备的使用及故障维修情况(包括灯泡烧毁后的更换, 电传变码, 无 Answer Back 等问题出现的情况)。

(12) 以身作则, 模范执行饭店的各项规章制度, 监督检查所属文员的工作情况。

第二章 客房预订服务实训

一、训练目标

本章重点讲解客房预订业务的内容和范围,特别强调预订服务的基本程序及其技术要领。通过本章训练,应该达到:

- (1)熟悉和掌握预订服务的基本工作环节和服务程序,能熟练完成各项业务工作;
- (2)熟练填写各种表格或报表,并能根据各种表格、报表中的数据向上级或有关部门提交分析报告;
- (3)准确接收各方面的信息,能够随机应变,耐心、细致地回答客人的提问,善于以良好的服务做好客房预订工作。

二、基本程序

受理预订→确认或答复→核对订房→客史存档→通知接送组

三、学习内容

(一)散客订房的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

1. 电话订房——电传、传真订房——其他类型订房

接听电话时态度必须亲切友好,并注意问清如下项目:

- (1)客人的姓名(Full Name)和国籍;
- (2)到达和离店的具体日期、时间;
- (3)预订房间的类型、数量及房价;
- (4)来电订房人的姓名、公司名及电话号码;
- (5)询问客人是否要求订车接机,并说明收费标准;
- (6)房间的保留时间,是否用信用卡或预付定金以确保房间;
- (7)最后,重复以上内容,与客人加以核对。

2. 电传、传真订房

当收到客人或旅行社的电传或传真要求订房时,应按下列程序操作:

- (1)认真了解客人在电传或传真上所写的内容;
- (2)把客人的要求详细写在订房单上;
- (3)如旅行社要求帮客人预订早餐,则应通知餐厅;
- (4)确认所有费用是由客人自付还是报旅行社;
- (5)如客人提供的资料不完整,应按照来件上的地址、电传号码与客人进行确认。

3. 其他类型订房

- (1)如果是旅行社预订的散客房,特别要在付款方式处注明报账,并写下报账旅行社名称,填上旅行社发给客人的收据号码。

(2)HRJ 的预订。

(3)政府机构的订房由前厅部接待和下订单,并根据要求写明自付或报账。

(4)旅行社、饭店同行等特殊性质的订房,通常价格较一般预订的低,所以必须有前厅主管、销售经理以上人员批条,并注明现付或报账。

(二)团体订房的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

接受——登记

1. 接受

团体订房一般有如下几种形式:

(1)合同 合同是饭店销售部和旅行社及其他团体双方签署,含有名称、价格、付款方式、违约责任等一系列资料的契约,当收到销售部的合同后,应立即归档,以便存查。

(2)收到凭单样本(Voucher Sample) 一般要分送接待、财务等,要注明各联的使用途径,然后放入档案中存查,并做好交接。

(3)电传、电报、信件及传真 所有上述订房资料,都要保留作为以后订房/变更/取消的依据;凡是已接到的团体订单,均需复印一份附在订单后作为订房凭证,交财务报账之用。信件中如提到需要复印件,可按其要求寄出,内容较多、较重要的还应寄挂号信。

2. 登记

(1)记录接受团体订房资料的时间。

(2)在团体信封上标明团名、团体代号、单人房、双人房、三人房等。

(三)受理特殊订房的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

客人指定房号——免费、折扣、佣金订房——订房金的收取——预订未到

1. 客人指定房号

接到此类订房时,首先要通过电脑尽快查明在客人要求的居住时间内,指定的房间是否可以出租;如果可以出租,则确认客人的预订,并在电脑中封锁房间,在订单上注明房号。其他程序与散客订房相同。

2. 免费、折扣、佣金订房

处理此类订房应按要求填写订房单。优惠订房要将优惠房价注明在订房单上,根据饭店公布的权限规定,由有效人员签字后方可确认订房。佣金预订是旅行社代客人预订散客房,饭店从客人的房费中提取一定的费用作为佣金付给旅行社。另外,饭店还可根据与使馆、商社所签订的租房协议中的条款,向其支付一定比例房费的佣金。

3. 订房金的收取

当客人要求保证其订房,为避免因客人“未到”造成经济损失,预订员应礼貌地请客人预交一晚房费,作为定金。处理定金订房时,可引领客人到账台收款处办理交付定金手续,定金收据给客人一份保存,并在订房单上注明定金的金额,在电脑输入时也应注明,以保证客人的订房。同时,向客人讲明,如若取消定金订房,应于预定抵达日前 24 小时办理取消手续,否则定金将不予退还,计入营业收入。

4. 预订未到(No Show)

先根据接待部夜审报表了解未到情况及未到原因。将未到订房单取出,注明“No Show”字样,存入资料柜中;再修改“房间流量控制表”;然后统计每一个客户预订未到的数量,每日

累计,以供参考。

(四)订房更改的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

接受——查阅——确认

1.接受

收到更改订房函电要仔细审阅客人所要求更改的内容,并找出原始订房单和订房申请。

2.查阅

查阅“房间流量控制表”,决定是否可以确认客人的更改要求。

3.确认

(1)如可以确认更改订房要求,应拟写复函回电稿,经前厅主管审批签发,并填写更改订房单,在“房间流量控制表”上作统计记录。

(2)按程序输入电脑,并将订房资料归档。

(3)如不能确认客人的更改订房要求,可以向客人建议将其列入“优先等待名单”(Top Waiting List)。

(4)预订员在订房单上签名,并记录时间。

(五)订房取消的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

接受——查阅——确认

1.接受

仔细审阅取消订房的函电,确保信息准确。如是口头或电话取消订房,一定要记录取消订房人姓名、联系电话和单位地址,最好请对方以书面形式加以确认。

2.查阅

找出原始订房单,注明“取消”字样。

3.确认

(1)拟写回复函电稿,确认对方取消订房,由预订部主管审阅签发。

(2)更改“房间流量控制表”。

(3)分别复印客人取消订房函电和原始订房单,交总台收银,按协议退还定金和预付房费或收取订房费。

(六)核对订房的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

首次核对——二次核对——三次核对

1.首次核对

(1)首次核对是在客人进店前半个月进行,预订员用传真或电话直接与订房人联系,核实订房人数、房间类型、入住和离店时间、航班号等。如有变更,要把电脑和档案中的信息更改过来。

(2)预订员在订房单上签名,并记录时间。

2.二次核对

(1)第二次核对可安排在客人进店前一周进行。对没有明确的抵达时间和航班的订房,要尽快发电询问。检查第一次核对过的订房内容是否已齐全,查看是否可以给“等待预订”转正。检查所有重要客人和有特殊要求的订房是否已封锁好房间。

(2)预订员在订房单上签名,记录时间。

3. 三次核对

第三次核对应在客人入住前一天进行。在前两次核对的基础上,进行如下核对工作:

(1)挑出所有的未保证订房,主动联系客户,确认客人的名字、房间数、人数、客房种类、价格、抵达和离店时间、抵达航班、付费方式等内容,使每项预订都保持清楚、准确、完整、可靠。

(2)核对所有的往来函电,检查与订房单内容是否一致,避免客人入住登记时提出疑问。

(3)再一次检查落实重要客人和有特殊要求的客人房间。

(4)预订员在订房单上签名,并记录时间。

(七)入住客人登记卡与订房单核对的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

分类——查对——登记——装订

1. 分类

(1)将前一天入住客人的登记卡按照订房住客和散客进行分类。

(2)根据房间号码依次排列。

2. 查对

(1)订房住客登记卡应根据前一天订房单查对,查对过程中主要看房价有否出入,并将房间号码写在订房单上。

(2)查对时登记卡中最常见的出错情况有:

①姓名与订房单姓名不符;

②住宿登记名与订房单上的姓名中英文不统一;

③在规定的订房日期之前或之后入住饭店;

④临时变更住房数量;

⑤对订两间或多间房的,接待部门没有写清他们之间的关系;

⑥客人已要求取消,但订房员没有在订房单上及时更正。

(3)查看《房间状况表》上的未到订房记录,并在相应订房单注明“未到达”。如为保证订房,则需检查是否已付定金并作相应处理。

3. 登记

(1)对订房住客的登记卡分类登记。主要分商务公司、旅行社订房和其他。

(2)对一般散客可登记在《散客登记本》上。

(3)对特殊的房价要登记在《特殊房价登记表》上(包括散客和订房住客),并写明折扣原因和批准人。

4. 装订

(1)装订好每天的登记卡,并写明日期。

(2)按日期排列存放登记卡。

(八)超额预订的操作程序和实施细则

操作者:预订员。

条件——掌握标准——预订处理

1. 条件

(1)在客房预订已满的情况下,再适当增加订房数量以弥补客人不到或临时取消的空房;

(2)事先掌握周边同星级酒店的情况。

2. 掌握条件

一般情况下,超额预订的标准控制在超额预订率的5%左右,其计算公式为

$$\text{超额预订率} = \text{超额量} / \text{可订量} \times 100\%$$

$$\text{超额量} = \text{预定量} \times \text{临时取消率} - \text{预期离店房量} \times \text{延期住房率}$$

$$\text{可订量} = \text{房间总量} - \text{续住房量}$$

3. 预订处理

(1) 按正常预订履行手续;

(2) 告之房类待定。

4. 客人到店有房的处理

(1) 按客人要求安排房类;

(2) 没有客人满意的房间,向客人道歉,提供致意品或免费早餐,直到用房价打折留住客人,或用同样的价格让客人住高一档的房间。

5. 客人到店,客房已售完的处

理

(1) 酒店负全部责任;

(2) 事先联系好其他备用酒店;

(3) 承担房间差价(订房者多数为协议客人,协议价往往低于其他酒店的房价);

(4) 免费提供车辆送、接客人到别的酒店;

(5) 客人离店前做第二天预订,收定押金,按VIP客人礼遇接待。

四、主要工作流程示意图

(一) 接受预订工作标准流程

(图2-1)

(二) 超额预订处理标准流程

(图2-2)

五、实训安排

(一) 物品准备:各种预订单、预订信函、电脑、电话机、笔。

(二) 实训场地:模拟总台。

(三) 实训过程:将学生分组;各组学生分别扮演预订员和客人;模拟客房预订的受理程序。

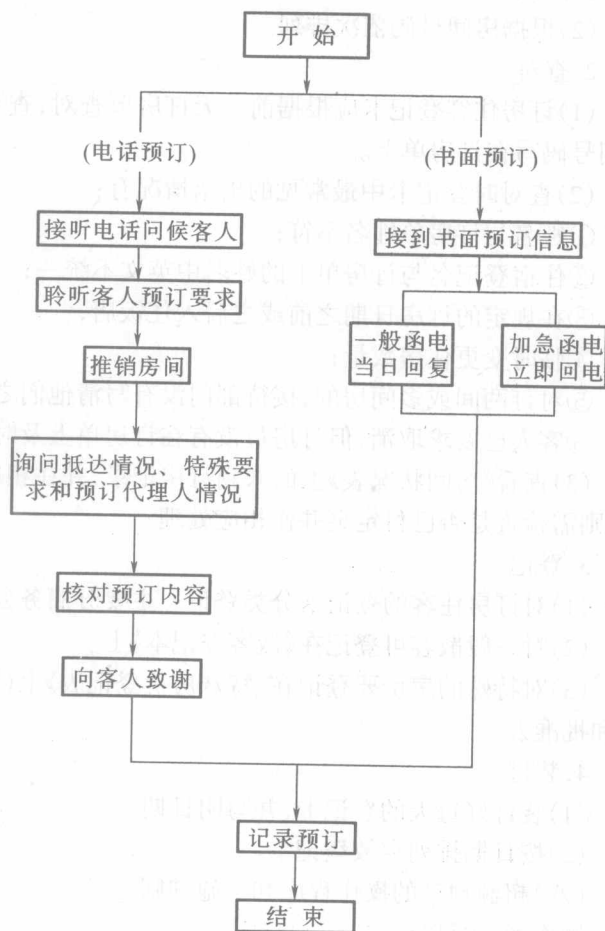


图2-1 接受预订工作标准流程图