

导入模块

认识前厅部和客房部

模块导读

在饭店经营管理过程中,前厅部和客房部是两个密不可分的部门,它们共同组成了客房服务与管理系统,其主要业务都是围绕客房出租展开的。客房是饭店的重要组成部分,同时也是客人住店期间的主要活动场所。客房部负责提供合格的客房产品,前厅部负责客房产品的销售,客人则通过使用客房并向饭店支付费用,完成其消费活动。饭店在进行部门设置时,往往综合考虑饭店的规模、客房业务量大小、对客服务的便捷程度等因素,将前厅和客房设置成两个部门,或者同一部门下相对独立的两个二级部门。

项目一

认识前厅部

项目目标

1. 熟悉前厅部的地位和任务;
2. 明确前厅部的组织机构及岗位职责。

任务引入

郭晓晔是某职业学院酒店管理专业大三的学生,在校期间已经通过了大学英语四级、普通话和计算机等级考试,并获得了前厅中级服务员资格证书。她性格开朗,对饭店前厅的工作情有独钟,认为前厅工作更具有挑战性,能更好地提高自己各方面的能力。郭晓晔参加了学院统一组织的酒店专业实习面试,通过实习饭店的甄选,被安排到前厅部工作。前厅部经理为她 and 另外两名实习生安排了为期两周的入职培训,要求她们充分利用这段时间了解和熟悉饭店前厅部的工作任务、业务流程等,以便尽快适应岗位要求,更好地为客人提供服务。

任务分析

前厅部是饭店对外服务的窗口,代表着整个饭店的形象,前厅部员工为客人提供面对面的服务,是饭店的形象代言人,担任着“饭店销售”、“饭店外交大使”、“饭店公关代理”等多种角色工作,因此对前厅部员工的要求也就更高。要想成为一名优秀的前厅部员工,首先对前厅部的机构设置、各岗位的工作任务职责等要有全面的认识,同时还要掌握本岗位的工作流程和服务标准。

必备知识

前厅部(Front Office Department)也称大堂部、前台部,是指设在饭店前厅,承担招徕并

组织客源、销售客房及其他饭店产品、沟通和协调饭店各部门对客服务、为客人提供前厅系列服务并为饭店的管理者及饭店相关部门提供经营信息的综合性服务部门。前厅部是饭店经营管理的关键部门,其业务特点为:全天 24 小时不间断运营,接待与服务范围广,原则性与灵活性高度结合,充分展示饭店形象。

一、前厅部的地位和作用

1. 前厅部是饭店的门面,是饭店形象的代表

前厅部的主要机构通常设置在客人来往频繁的饭店大堂,所提供的服务贯穿于客人抵店前、抵店、住店和离店的全过程,是饭店中与客人接触最多的部门。前厅部的设施设备、装饰布置、环境氛围以及前厅员工的精神面貌、服务礼仪、操作技能、工作效率等都会给客人留下深刻印象,反映出饭店整体的服务质量和管理水平,代表着饭店的对外形象,直接影响饭店声誉。

2. 前厅部是饭店的信息中心

前厅部作为饭店的“神经中枢”,大量的经营管理信息在这里集散。一方面,前厅部搜集和整理住店客人的基本信息和相关资料,分析市场情况,把客人的相关信息准确无误地传递至客房、餐饮、娱乐、财务等相关部门,沟通协调各部门的对客服务工作;另一方面,饭店其他部门的经营促销信息也向前厅部汇集,以便前厅部为客人提供准确的服务资讯,更好地销售饭店产品。此外,前厅部还负责对饭店客房经营情况进行分析统计,向饭店管理层提供可靠的管理信息。

3. 前厅部是实现饭店客房收入,提高饭店经济效益的重要部门

客房收入是饭店经济收入的主要来源。目前我国很多饭店客房收入已超过饭店总收入的 50%。前厅部销售客房数量的多少以及达成房价的高低,不仅直接影响饭店的客房收入,也间接影响到饭店餐厅、酒吧、康乐等部门的收入。同时,前厅部还通过商务、电信、票务等服务取得一定的经济收入,进一步提高饭店的经济效益。

4. 前厅部工作是建立良好宾客关系的重要环节

前厅部是饭店联系宾客的“桥梁和纽带”,在对客服务过程中,始终保持与客人的密切联系。客人在住店期间遇到疑难问题或疑惑之处时,通常会到前厅部寻求帮助;当客人感到不满时也会到前厅部投诉。同时,前厅部可以根据掌握的住宿客人的资料和信息,协调相关部门为客人提供个性化、针对性的服务,以提高宾客的满意度,建立和改善宾客关系,提高饭店的经济效益和声誉。

5. 前厅部有利于提高饭店管理机构决策的科学性

前厅部为客人提供面对面的服务,掌握着市场变化、客人的需求、产品销售、营业收入等方面的第一手信息,因此对市场和宾客的需求及消费动向把握得更加准确。前厅部对这些信息进行认真的整理和分析,可按日、周、月、年定期或不定期地向饭店决策和营销机构提供各种报表及数据,作为饭店管理者制订、调整饭店计划和经营策略的参考依据,从而发挥重要的作用。

二、前厅部的工作任务

前厅部的工作任务主要包括以下几项内容:

1. 销售客房

销售客房是前厅部的首要任务,也是饭店实现客房收入的重要途径。不可储存性是客房商品的一个显著特点,客房如果没有出租出去,就丧失了当天的价值,而且无法弥补。因此,前厅部员工必须尽力推销客房产品,提高客房出租率和平均房价,实现客房的价值,提高饭店的经济效益。

2. 掌握、显示客房状态

客房状态是指客房的使用情况,正确掌握并显示客房状态是做好客房销售工作的先决条件,也是前厅部管理的重要目标之一。前厅部必须在任何时候都能提供每间客房的正确状态,为销售和分配客房提供准确可靠的依据。要做好这项工作,除了配备先进的饭店管理系统和通信设施外,还要建立健全相应的规章管理制度,保障前厅部与相关部门间的密切联系和有效沟通。

3. 建立、管理客账

前厅部必须在客人支付预付款或办理入住手续时为客人建立客账,提供信用证明(如房卡等)。建立客账是为了实时记录并监督客人与饭店之间的财务情况,保障饭店的经济效益不受损失。客人可凭借信用证明在饭店内各营业点签单消费,各营业部门需及时将客人的消费项目和金额转入客账,以备前厅部进行每日核计、累加,确保账目清楚、准确,以便在宾客离店时为其顺利地办理结账事宜,从而提高饭店的服务效率。

4. 处理、提供相关信息资料

前厅部是客人活动的主要场所,是与客人接触最多的部门。作为饭店的信息中心,前厅部应随时准备向客人提供各类信息,为客人提供方便。前厅部还要及时准确地搜集、分析客人的预订、住店、离店等信息,并进行加工、整理,送传到相应的经营管理部门,为饭店的正常运营提供可靠的信息资料。

5. 提供各项前厅服务

作为直接向客人提供服务的部门,前厅部的服务范围除了开展预订、销售客房和接待业务外,还担负着为宾客提供各项前厅服务的繁重任务,如迎送服务、行李服务、问讯服务、邮件服务、商务中心服务、贵重物品保管服务、委托代办服务、投诉处理服务等,其服务质量的高低直接影响客人对饭店服务的满意程度。

6. 联络和协调对客服务

前厅部必须随时保持与饭店各部门之间的有效联系,为宾客与饭店各部门之间牵线搭桥,将客源市场预测、客房预订、到客情况及客人需求、投诉等信息及时传递给相关部门,协调涉及多个部门的对客服务工作,保证对客服务的准确、高效,达到使客人满意以及内部业务运作顺畅的目的。

7. 建立和保存客史档案

前厅部利用搜集到的宾客资料为住店客人建立客史档案,客史档案除记录客人的基本

情况、爱好、习惯和特殊要求外,还要记录客人每次住店时的消费和投诉等信息。客史档案的建立,不仅可以为客人提供周到、细致的服务,同时也为饭店分析客源市场、研究市场走向、调整经营策略、协调对客服务等提供可靠的依据。

三、前厅部组织机构的设置

前厅部组织机构设置受饭店类型、规模、等级、管理方式等因素的影响,各个饭店不尽相同。一般而言,大中型饭店前厅部的组织机构(如图 0-1 所示)内容多,范围广,分工细,管理层次多,与客房部是各自独立的部门;小型饭店往往将前厅和客房合二为一,组成一个部门(如图 0-2 所示)。

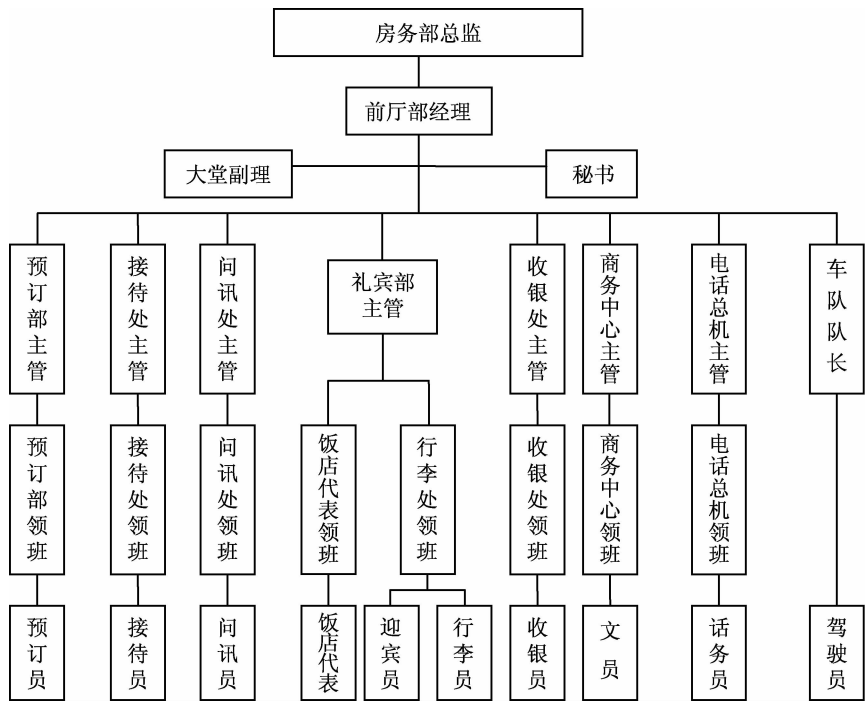


图 0-1 大中型饭店前厅部组织机构结构图

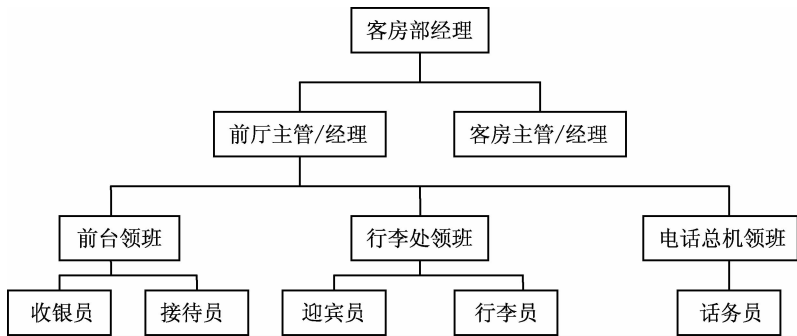


图 0-2 小型饭店前厅部组织机构结构图

四、前厅部的机构组成及主要职能

(一)预订部(Reservation Department)

- (1)负责饭店客房的预订业务。
- (2)接受、确认和调整各种来源的预订要求,办理订房手续,处理预订的更改、取消。
- (3)与销售部、接待处密切联系,提供最新的预订信息。
- (4)参与客情预测,及时提供VIP、团队、会议预订信息。
- (5)与相关部门协调,尽可能满足客人的预订要求。
- (6)制作预订报表,定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。
- (7)确保预订资料的准确性,妥善保管预订资料。

(二)接待处(Reception Centre)

- (1)推销客房,接待各种类型的抵店住宿客人。
- (2)准确掌握、控制客房状态,有效排房,办理宾客住店手续。
- (3)制作和发放房间钥匙。
- (4)掌握住店客人动态及信息资料,协调对客服务。
- (5)制作客房营业日报表、月报表以及年度报表,对客房的销售情况进行统计分析。
- (6)建立和保管住店客人的客史档案。

(三)问讯处(Information)

- (1)掌握住店客人的动态及信息资料,接待宾客的问讯。
- (2)处理宾客邮件,提供留言服务。
- (3)掌握并向客人提供饭店内外部各种相关的信息。
- (4)接待来访客人。
- (5)保管住店客人客房钥匙。

(四)前台收银处(Front Office Cashier)

- (1)负责办理入住客人住房预付金手续。
- (2)建立管理住店客人的客账。
- (3)提供外币兑换业务。
- (4)提供贵重物品的寄存和保管服务。
- (5)与饭店各营业点收银员密切联系,催收、核实账单。
- (6)及时催收住店客人、长住客人和公司超过结账日期、长期拖欠的账款。
- (7)收回房间钥匙,办理离店客人的结账手续。

(五)礼宾部(Concierge)

- (1)负责在机场、车站、码头及门厅迎送宾客。
- (2)调度门前车辆,代客泊车,维持门前秩序,保证饭店门厅前行车道的畅通和安全。
- (3)负责客人行李运送、寄存。
- (4)引领客人进客房,并介绍客房设备与饭店服务项目。
- (5)为住店客人分送邮件、报纸、留言、物品及有关通知单。

(6)负责代办客人委托的各项事宜。

(7)代客召唤出租车。

(六)电话总机(Switch Board/Operator)

(1)负责接转电话。

(2)办理国际、国内长途电话事项。

(3)提供叫醒服务。

(4)回答客人的电话询问,提供电话找人、留言服务。

(5)受理电话投诉。

(6)提供“请勿打扰”(DND)电话服务。

(7)充当饭店出现紧急情况时的临时指挥中心,传播或消除紧急通知和说明。

(七)商务中心(Business Center)

(1)提供复印、打字、传真、长途电话服务。

(2)提供电子商务服务。

(3)提供秘书、翻译服务。

(4)提供计算机、投影仪等租用服务。

(八)大堂副理(Assistant Manager)

(1)检查贵宾房,代表总经理做好日常VIP接待工作。

(2)代表总经理受理日常宾客的投诉和意见,联络与协调饭店相关部门对客服务工作。

(3)协助解决宾客紧急难办的事宜,协调饭店各部门与客人的关系。

(4)负责维护大堂环境、秩序和安全,处理意外或突发事件。

(5)对各部门的工作起监督和配合作用。

(6)协助前厅部员工处理好日常接待中出现的问题。

(7)详细记录值班期间发生和处理的事项,特殊、重要的内容整理成文,经前厅经理审阅后交总经理批示,并整理存档。

(8)出席饭店的各种例会,对加强管理、改进服务、增加创收等提出建议。

五、前厅部的布局与设备

(一)饭店大堂入口处

饭店大堂入口处是人来车往的重要的“交通枢纽”,一般设有雨搭为客人遮风避雨。大堂入口处一定要设有回车道、客人上下车的空间、停车场,同时还要在正门台阶旁设置供残疾人轮椅出入的坡道。

(二)饭店大门

饭店大门通常由正门和边门构成,主要类型有拉门、旋转门和自动门。饭店大门的设计要求新颖,有特色,有吸引力,还要有醒目的标志。大门可设成双层门,以保持大堂内室温相对稳定。

(三)总服务台

总服务台也称为前台,是为客人提供接待、问讯、结账等前厅服务的地方,是前厅部的核

心和饭店的信息中心。前台一般设在大厅醒目的位置,其占位大小根据饭店的等级、规模、前厅面积、客房数量以及前厅部岗位职责确定,风格要与前厅的总体风格协调。传统的总服务台比较高,提供站立式服务。现在一些饭店将总服务台设计成商务桌的形式,配备舒适的座椅,提供坐式服务。

总服务台的基本设备有计算机、打印机、扫描仪、电话、信用卡刷卡机(POS机)、验钞机、档案架、世界钟等。

(四)礼宾部

礼宾部一般设在大门边上,便于礼宾人员及时为客人提供迎送及行李服务。

礼宾部的基本设施有伞架、轮椅、行李车、行李台、计算机、行李房、行李架等。

(五)商务中心

商务中心通常位于大堂一侧,面积大小、服务项目与饭店的规模、客人需求相适应。

商务中心主要设备有电脑桌、电脑椅、计算机、打印机、复印机、传真机等。

(六)总机室

总机室一般位于大堂比较僻静的区域。

总机室主要设备有计算机、话务台、交换机等。

(七)大堂副理处

大堂副理处即大堂副理办公地点,一般设在大厅较为显眼且安静的位置。大堂副理处一般布置雅致,配以柔和的灯光,以方便大堂副理处理各种事务。

大堂副理处主要设备有办公桌、办公椅、客用座椅、计算机、电话机、台灯等。

(八)公共活动区域

前厅公共活动区域的风格、面积必须与饭店的投资规模和星级相适应,保证有足够的空间供客人活动,面积应与饭店的客房间数成一定比例,通常不少于 0.6~1.2 平方米/间客房,或控制在 250~400 平方米之间。

(九)公用洗手间

饭店大堂应设置客用洗手间并有显著标志,洗手间内各种洁具用品应配备齐全,应宽敞、清洁、无异味。

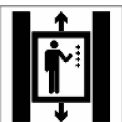
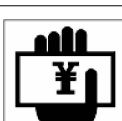
(十)公共信息图形及标志

饭店大堂要在醒目位置设置符合国家标准设计规范及行业管理规定的带有中英文文字的图形、标志牌、路标、提示牌等。饭店常用的公共信息图形及标志(如表 0-1 所示)。

表 0-1 饭店常用的公共信息图形及标志

序号	图形符号	名称	说明	序号	图形符号	名称	说明
1		停车场 Parking	表示供停放机动车的场所	2		自行车停放处 Parking for Bicycle	表示供停放自行车的场所

续表

序号	图形符号	名称	说明	序号	图形符号	名称	说明
3		入口 Way In	表示入口位置或指明进去的通道	4		出口 Way Out	表示出口位置或指明出去的通道
5		紧急出口 Emergency Exit	表示紧急情况下安全疏散的出口或通道	6		楼梯 Stairs	表示上下共用的楼梯(不表示自动扶梯)
7		电梯 Elevator; Lift	表示公用电梯	8		残疾人设施 Facilities for Disabled Person	表示供残疾人使用的设施,如轮椅、坡道等
9		饮用水 Drinking Water	表示可以饮用的水	10		洗手间 Toilet	表示洗手间
11		男更衣 Men's Locker	表示专供男性更衣或存放衣帽等物品的场所	12		女更衣 Women's Locker	表示专供女性更衣或存放衣帽等物品的场所
13		废物箱 Rubbish Receptacle	表示供人们扔弃废物的设施	14		淋浴 Shower	表示提供淋浴设施的场所(不表示盆浴)
15		会议室 Conference Room	表示供召开会议使用的场所	16		票务服务 Tickets	表示出售各种票据的场所
17		手续办理;接待 Check-in; Reception	表示办理手续或提供接待服务的场所	18		问讯 Information	表示提供问讯服务的场所
19		货币兑换 Currency Exchange	表示提供各种外币兑换服务的场所	20		结账 Settle Accounts	表示用现金或支票进行结算的场所
21		失物招领 Lost and Found; Lost Property	表示丢失物品登记或认领的场所	22		行李寄存 Left Luggage	表示临时存放行李的场所

续表

序号	图形符号	名称	说明	序号	图形符号	名称	说明
23		行李手推车 Luggage Trolley	表示供旅客使用的行李手推车的存放地点	24		邮政服务 Postal Service	表示出售邮票或邮寄各种邮件的场所
25		电话 Telephone	表示提供电话服务的场所	26		酒吧 Bar	表示提供饮酒及其他饮料的场所
27		咖啡 Coffee	表示提供喝咖啡及其他饮料的场所	28		西餐 Restaurant	表示提供西式餐饮服务的场所
29		中餐 Chinese Restaurant	表示提供中式餐饮服务的场所	30		贵宾 Very Important Person	表示对贵宾提供服务的场所
31		允许吸烟 Smoking Allowed	表示允许吸烟的场所	32		禁止吸烟 No Smoking	表示禁止吸烟的场所
33		禁止通过 Passenger no Entry	表示禁止人通过或进入的场所	34		紧急呼救电话 Emergency Call	表示紧急情况下,需要他人救援或帮助时使用的电话
35		火情警报设施 Fire Alarm	表示不能产生听觉或视觉警报信号的火情警报设施	36		灭火器 Fire Extinguisher	表示灭火器

典型案例 0-1

三亚酒店大堂风格独特,客人感叹像天堂^①

自然开敞通透透透,节能减排好处多多,三亚酒店大堂散发出的浓郁热带格调让人感叹——这里的大堂像天堂!

^① 张谯星. 三亚酒店大堂风格独特客人感叹像天堂[EB/OL]. 2008-01-24[2011-03-02]. <http://news.sina.com.cn/c/2008-01-24/094613318562s.shtml>.

在四面通透的酒店大堂里,在山、海、园、林围成的自然屏风中,各国游客沐浴海风,惬意聊天,沉浸在浓郁的三亚风情中……这便是在三亚度假的游客心目中最理想的意境。成就这种意境的不是高档的酒店内部客房设施,而是处处散发着三亚“热带格调”的酒店大堂,它已成为吸引游客的又一道景观。

三亚现有近 20 家五星级标准的度假酒店。从亚龙湾的假日、万豪、天域、红树林、喜来登、希尔顿、皇冠假日、凯莱仙人掌等度假酒店,到大东海的银泰,再到三亚湾的亚太、天福源、君澜等,其大堂设计无一不是通透型的,形成了与国内其他城市酒店最明显的不同之处,也构成三亚城市建筑最醒目的格调。每一个走进三亚酒店大堂的游客,也都会在这里体会到一种独特的“热带格调”。

在一份问卷调查中,除了大海、柔沙外,中外游客体现出了对三亚酒店风格的青睐。三亚滨海一线度假酒店的“大堂游”,已成为很多度假游客的一种偏爱。自然、开放、灵动、惬意是游客们对三亚酒店设计最集中的评价。业界人士说,通透的大堂不仅能营造出海天一色的热带度假特色,还有着节能减排的好处。

三亚市旅游产业发展局负责人表示,无论哪家酒店,其大堂设计在一点上都是相同的——通透型,这已成为令国内外同行称道的“三亚格调”。

项目二

认识客房部

◎ 项目目标

1. 了解客房部在饭店中的地位与作用;
2. 了解客房部的组织机构和岗位职责。

► 任务引入

刘逸洋是一个性格开朗、做事认真、肯吃苦的阳光男孩。到饭店实习时,大多数同学选择了前厅部或餐饮部,刘逸洋出人意料地选择了客房部。在别人眼里,客房部工作辛苦,内容单调。而刘逸洋却认为,自己可以在客房部学到很多的知识和技术,同时会有更好的发展前景。客房部经理为他及其他几位实习生安排了为期一周的岗前培训,希望他们能尽快熟悉客房部的工作和运转情况,然后再确定合适的岗位。

► 任务分析

随着饭店业的发展,客房部在饭店里的地位和作用发生了很大的变化。客房是饭店的核心产品,客房部应为客人提供清洁、卫生、舒适的客房和一系列的客房服务。因此,客房部服务与管理水平的高低,不仅影响客房销售、饭店的成本和经济效益,同时还直接影响到饭店的服务质量和饭店的声誉。

● 必备知识

客房部(Housekeeping Department),又称房务部、客务部或管家部,一般由楼层、公共区域和洗衣房等部门组成。其主要职责是为客人提供清洁、舒适、安全的住宿环境和各种热情周到的客房服务,并负责客房设施、设备的维护保养以及饭店公共区域的清洁卫生工作。

客房部的业务具有复杂性、随机性、不易控制性及隐性服务为主的特点。

一、客房部的地位和作用

1. 客房部是饭店对客服务的主要部门

客房是饭店设施的主体,从建筑面积看,客房面积一般占饭店总面积的 70%左右,其数量多少决定了饭店规模的大小。国际上通常将饭店划分为大型饭店、中型饭店和小型饭店三类。一般认为,拥有 600 间以上客房的饭店为大型饭店,拥有 300~600 间客房的为中型饭店,拥有 300 间以下客房的为小型饭店。住店客人的大多数时间是在客房中度过的,可以更多地感受到客房部所提供的服务,因此,客房部需满足宾客住宿的基本需求,是饭店对客服务的重要部门。

2. 客房部服务质量是衡量饭店服务质量的重要标志

客房部服务的重点是为客人提供一个清洁、舒适、温馨的环境,客房部服务是否到位,客房设施是否完善,房间是否整洁,公共区域是否卫生,直接关系到宾客对饭店的印象,其服务质量水平是客人评价饭店服务质量的重要依据。

3. 客房部是饭店取得营业收入的主要部门

饭店通过为客人提供餐饮、住宿和其他综合性服务获取经济收入。其中,客房收入往往占饭店营业收入的 40%~60%,利润通常可占饭店总利润的 60%~70%,是饭店收入和利润的主要来源。同时,客房出租又会带动饭店其他服务项目和设备设施的消费与利用,因而会给饭店带来更多的经济效益。

4. 客房部的管理直接影响饭店的运营管理

客房部管辖范围广,其内部配备的设备及物资无论种类、数量、价值等都在饭店物资、设备中占有较高比重。客房部还为其他部门的正常运营创造良好的环境和物质条件,因此,客房部的管理直接影响到饭店的整体经营运转情况。

二、客房部的工作任务

客房部的工作任务主要包括以下几项内容:

1. 清扫客房,保持房间卫生、整洁、舒适

清扫客房是客房部的首要工作任务。客房是住店客人休息的场所,是客人在饭店逗留时间最长的地方,卫生、整洁、舒适的客房环境是所有客人的共同需求,也是饭店保证客房出租率、实现客房收入的前提条件。

2. 维护保养客房设施

客房工作人员在清理客房的同时,必须注意对房间的设施设备进行维护保养,一旦发现设施设备出现故障,应立即报修,确保客房处于良好的工作状态。这一方面可以确保客人权益,另一方面也可以延长客房的使用寿命,降低客房部的维修费用,增加客房利润。

3. 提供礼貌、热情、周到的客房服务

饭店根据目标客源市场的特点,按照国家旅游局印发的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010)实施办法中的要求设置客房服务项目。客房部一般为住店客人提供

迎送、洗衣、房内小酒吧、擦鞋、夜床等周到、便捷的服务,为客人营造“家”的感觉。

4. 保障客人生命、财产的安全

安全是客人选择饭店时考虑的一个重要因素,客房是饭店的主体部分,饭店的不安全事故大都发生在客房。因此,客房部员工要具有强烈的安全意识,遵守安全操作规范,保管好客房钥匙,及时消除安全隐患,确保客人生命、财产的安全。

5. 负责饭店公共区域的清洁保养工作

客房部负责客房卫生的同时,还担负着饭店公共区域的清洁保养工作。饭店公共区域包括的场所多,范围大,是宾客活动频繁的地方,其清洁保养水平代表着饭店整体的卫生状况,客人往往根据他们所看到的公共区域的卫生保养状况来评价饭店的档次和服务质量。

三、客房部组织机构的设置

客房部组织机构应该根据饭店规模、档次、设施设备及客房服务项目等情况进行设置,并应随着情况的改变而进行调整,以保证部门正常、高效地运转。大中型饭店客房部管理层次多、岗位分工明确(如图 0-3 所示);小型饭店管理层次少,设置的岗位相对也比较少(如图 0-4 所示)。一般而言,客房部由楼层、公共区域和洗衣房三部分组成。但是,随着饭店业的发展,一些大型饭店将洗衣房设置为独立部门,而有些小型饭店则将洗涤业务外包,不再设置洗衣房。

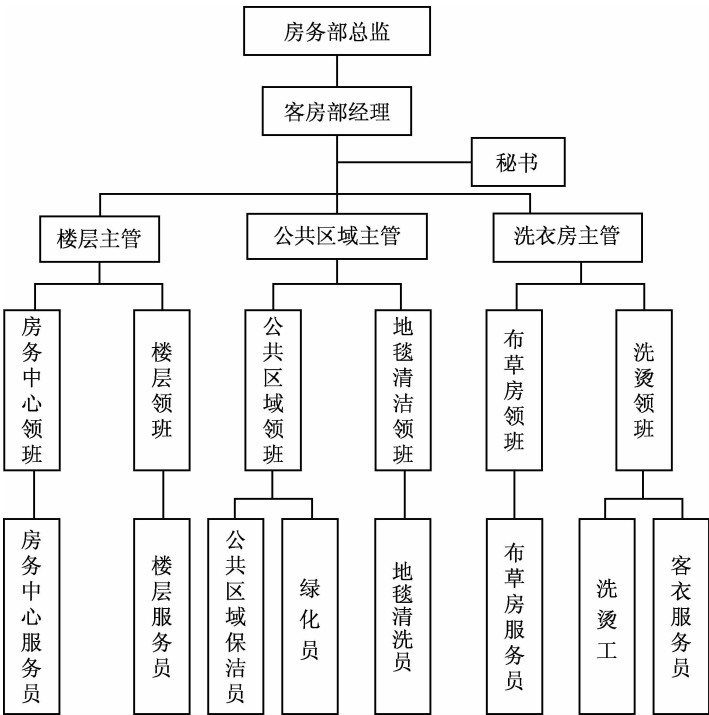


图 0-3 大中型饭店客房部组织机构结构图

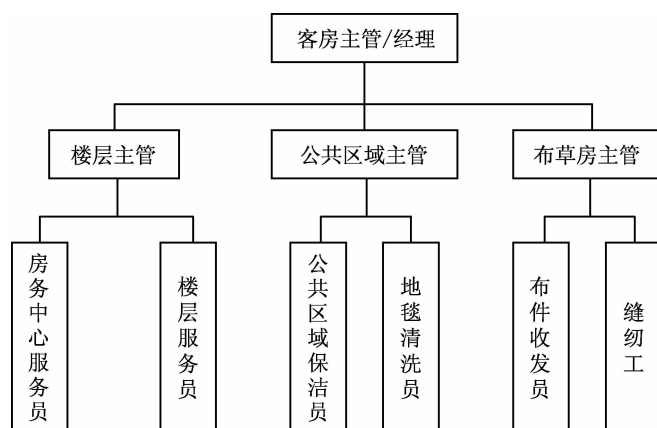


图 0-4 小型饭店客房部组织机构结构图

四、客房部机构组成及主要职能

(一)客房服务中心(Housekeeping Center)

- (1)处理、传递客房部工作信息。
- (2)负责对客服务信息的传递,确保及时为客人提供服务。
- (3)保管和处理饭店内所有区域的客人遗留物品。
- (4)根据楼层领班的查房记录更改、核对房态。
- (5)负责客房部所有钥匙的保管、分发和收回。
- (6)监督、统计和整理客房部所有员工的出勤情况。
- (7)管理、补充和更新客房部的所有档案资料。

(二)客房楼层(Housekeeping Floor)

- (1)负责客房的清洁整理工作。
- (2)管理客房及楼层区域的设施设备。
- (3)为客人提供各项对客服务。

(三)公共区域(Public Area)

- (1)负责饭店所有公共区域的卫生清洁和设施设备保养工作。
- (2)负责饭店的绿化管理及公共区域的卫生工作。
- (3)负责饭店所有地毯的清洗保养及大理石地面的打蜡、抛光工作。

(四)洗衣房(Laundry)

- (1)负责饭店所有部门布件管理、洗涤工作。
- (2)负责饭店所有员工制服的换洗、管理工作。
- (3)为住店客人提供客衣洗涤、熨烫服务。

五、客房部的设备

(一)客房物品与设备

客房物品与设备包括客房内的家具、布件、卫生洁具、电器、房内客用品、易耗品等,是满

是客人住宿需求的物质基础。客房内的主要布件包括床上用品和卫生间“四巾”,即面巾、地巾、方巾和浴巾;卫生洁具主要包括面盆、浴缸、马桶;易耗品包括茶叶、信笺、卷纸等用品。根据2011年1月1日起实施的2010年版《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010),饭店“六小件”(即拖鞋、牙膏、牙刷、洗发液、沐浴液、梳子)将不再列入对星级饭店的硬性要求中。

(二)清洁设备

清洁设备包括布草车、擦地机、抛光机、吸尘器、吸水机、地毯清洗机、吹干机、高压清洗剂、软绵家具清洗机等。正确使用清洁设备,可以提高工作效率,提高服务质量,同时还可以延长机器的使用寿命。

(三)洗衣设备

饭店洗衣房常见的设备有湿洗机、干洗机、烘干机、棉制品烫平机、夹烫机、棉制品运输车等,性能良好的洗衣设备和品质优良的洗涤剂是饭店衣物洗涤质量的前提。



典型案例 0-2

杭州黄龙饭店 引领现代奢华体验^①

在第一时间智能识别客人,自动设置房间状态,电子指示牌引领客人入房;客房配备手持移动分机终端在全国实现畅快沟通,一键拨号解决酒店内所有疑难;88米的超长自助餐台,五国大厨现场烹饪……在酒店业竞争愈演愈烈的背景下,杭州黄龙饭店用“智慧”与“品质”打造了一个全球第一智能的酒店,黄龙饭店也由此成为人们心目中一个尊崇和奢华的代名词。

坐落在西子湖畔与杭州市商业和文化中心交界处的杭州黄龙饭店,20年前就是浙江省酒店业的骄傲。2007年3月,黄龙饭店新老楼改扩建工程正式开工,历时3年时间,全新的黄龙饭店于2010年2月盛大开业,成为拥有598间豪华客房的白金五星标准的酒店。

黄龙饭店与IBM合作,设计了一整套令人叹为观止的“智慧酒店”解决方案,使客人在饭店内外都能获得尊崇、体贴、智能的客户体验。

在前台领到房卡后,饭店为你精心打造的“智慧”之旅便开始了。走出电梯,就能看到指示牌根据你的房间号区域自动闪烁起来,指引你一直走到房间。迈进客房,液晶电视屏幕上已经显示了入住信息和欢迎语,该互动电视系统还会根据客人在前台的刷卡信息自动切换语种。客人不仅可以用它看电视电影、电子杂志、播放CD/DVD、打游戏、选择客房服务,还能查到杭州的城市指南和即时的航班信息。当门铃响起时,电视屏幕即刻会显示门外的图像,你再也不必为不方便开门,或者以不恰当的形象开门而觉得尴尬了。电视机下面有一套功能完备的组合柜,高档的音响系统、各种数据线、内置插座、读卡器等一应俱全。

饭店在每个房间都配有一个手持移动分机终端,利用这个手持移动分机终端,你可以在饭店内外,甚至全国各地任何一个地方,都享受到畅通无阻的沟通体验。除此之外,如果你对饭店任何方面有疑问,也只需要按手持分机中的一键,就可以直接接到饭店的服务中心,

^① 支圆圆,毛忆梦. 杭州黄龙饭店 引领现代奢华体验[EB/OL]. 2010-09-10[2011-03-08]. http://www.jnybnews.cn/news_view.asp?id=2476.

解决所有问题。

这是一场与现代科技的亲密接触,这是一场与奢华品位的亲密接触,这更是一场挑战感官与心灵的亲密接触。之所以称黄龙饭店为“dream hotel”,就是因为它几乎满足了人们对于完美与尊贵的所有想象。

项目三

前厅部与客房部的业务关系

◎ 项目目标

1. 了解前厅部与客房部业务关系的内容;
2. 了解前厅部和客房部在不同阶段对客服务的主要任务。

► 任务引入

前厅部经理在制订郭晓晔等实习生的入职培训计划时,特意安排了为期两天的客房见习培训,以便使他们了解和熟悉客房部的业务,加深对前厅部和客房部业务关系的认识,便于今后工作中的协调与沟通。

► 任务分析

前厅部和客房部是饭店业务联系最多、关系最密切的两个部门,其对客服务贯穿于客人抵店前、抵店、住店、离店以及离店后各个阶段。两个部门之间进行员工交叉培训,有利于增进理解和沟通,共同实现工作目标。

● 必备知识 ►

从饭店经营角度看,客房部和前厅部分别是客房的生产和销售部门,两个部门只有密切合作,发扬团队精神,加强理解和沟通,保持良好的协作关系,才能为客人提供满意的服务,最终实现客房销售目标。

一、前厅部和客房部的业务联系内容

1. 及时通报客情信息

前厅部向客房部通报的客情信息主要包括:客人入住、离店信息,团队、重要客人用房分配表,客人对客房的特殊要求,客人用房的变动情况等。客房部可根据这些情况合理安排人力、财力、物力,为客人提供有针对性的客房服务,保证服务质量。

客房部向前厅部通报的客情信息主要包括:住客在外过夜等异常情况,客人离店时的查房情况,客人的习惯、爱好等。前厅部根据这些信息为客人提供服务,并对客史档案进行相应的补充和完善。

2. 对房态进行控制和核对,保证房态的准确性

正确的客房状态是清扫、销售客房的依据,是实现客房收入的前提。前厅部和客房部在工作过程中,要根据客房使用、清扫、维修情况及时更改房态,并进行适时的通报和核对,确保房态的准确性。

3. 客房部为前厅部提供合格的客房产品,满足前厅部销售的需要

客房部要根据客房出租情况及客人的需要安排客房的清扫顺序,在客房出租率较高时,还要组织人力优先清扫走客房和预订房,这样既可以满足前厅部销售的需要,又可以提高客人的满意度。

4. 共同安排客房的维修保养工作计划

客房的维修保养工作计划可以保证客房的正常运转,并能延长客房使用寿命。通常饭店定期封闭固定数量的客房,以便进行全面的维修保养。客房部要提前将计划通知前厅部,配合前厅部做好客房的销售和客房的安排工作。

5. 两部门之间员工进行交叉培训

前厅部和客房部之间进行员工交叉培训,不仅可以加强部门间的相互了解和沟通,达到协作的目的,而且有利于培养员工全面的业务能力,为人力资源的储备和人员的调配奠定良好的基础。

二、前厅部和客房部在对客服务中的联系

前厅部和客房部的对客服务项目多,内容复杂,需要各个岗位共同协作完成,其在对客服务不同阶段的工作联系可清晰地体现在对客服务流程中(如表 0-2 所示)。

表 0-2 前厅部与客房部对客服务流程

阶段	涉及岗位(人员)	主要工作任务
客人 抵店前	预订部	接受客房预订,客房预订变更及取消
	饭店代表	机场、车站迎接
客人 抵店时	门童	店门迎接,开车门、开门
	行李员	到店行李服务、行李寄存
	接待处	办理登记手续,收取押金,发放房卡、钥匙,提供问讯服务
客人 住店期间	接待处	客人换房服务
	问讯处	为客人提供问讯、留言、钥匙寄存等服务
	前台收银处	外币兑换,建立和管理客账,贵重物品保管服务
	礼宾部	委托代办服务,门厅迎送服务,行李寄存、行李搬运服务
	总机	接转电话服务、叫醒服务
	商务中心	打字、复印、传真等商务服务
	大堂副理	维护宾客关系,处理客人投诉
	楼层	客房清洁整理服务,客房对客服务
	客房服务中心	物品租用、遗留物品处理等对客服务
	公共区域	公共区域卫生清洁整理
	洗衣房	布件、客衣洗涤

续表

阶段	涉及岗位(人员)	主要工作任务
客人 离店	行李员	离店行李搬运,领取行李
	楼层	查房
	前台收银处	结账
	门童	门厅送别
客人 离店后	饭店代表	到机场、车站送别客人
	前台接待、收银处	客人资料整理,客史档案管理
	楼层	清洁整理房间

复习思考题

1. 简述前厅部的地位作用和主要任务。
2. 简述前厅部的组织机构构成及各自职责。
3. 简述客房部的地位作用和主要任务。
4. 简述客房部的组织机构构成及各自职责。
5. 简述前厅和客房的主要业务关系内容。

实训拓展

实训一

实训项目	参观饭店前厅和客房
实训场所及工具	场所:校外实习饭店 工具:笔记本
实训目的	学生通过对当地高星级旅游饭店前厅部、客房部的实地参观考察,可以了解前厅部和客房部的组织机构及主要任务,加深对前厅部和客房部的认识
实训要求	参观时应遵守纪律,维护饭店的正常秩序
实训方法	联系校外实习基地或市内知名饭店,带领学生参观其前厅部和客房部,并与其管理人员及一线员工进行交流
实训内容与步骤	1. 联系相关饭店; 2. 组织学生准时到达; 3. 按饭店要求对前厅和客房进行参观; 4. 与有关管理人员和一线员工进行交流。

模块一 客房预订

模块导读

预订部是前厅部的重要组成部分,其主要任务是为客人提供客房预订服务。客房预订(Room Reservation)也称为订房服务,是指客人或其代理机构在客人抵店前与饭店前厅预订部门所达成的住房订约。这种订约一旦确定,饭店和客人双方就达成了具有法律效力的预期使用客房的协议,饭店就有责任为客人提供所需要的客房。

项目一 预订岗前准备

项目目标

1. 掌握饭店客房的类型及客房状态;
2. 了解客房的计价方式;
3. 熟悉客房房价种类;
4. 掌握客房预订的种类和渠道;
5. 掌握客房预订销售技能。

任务引入

王华是成都甲商贸有限公司的总经理,将于7月10日至15日到青岛参加一个全国性的商贸交流会。为确保行程顺利,他安排张秘书在青岛查找一家合适的五星级酒店并预订一间客房。张秘书通过互联网查找了几家,打算先咨询各酒店的情况及房价后再作决定。张秘书首先拨通了青岛ABC酒店的电话。

预订员应具备哪些方面的知识和技能才能胜任预订岗位工作呢?如果你是ABC酒店的预订员,你将如何为张秘书介绍酒店的情况及房价呢?

任务分析

客房预订是饭店的一项重要业务,是饭店客房销售的重要环节,做好预订工作可以更好地预测未来客源情况,最大限度地利用客房,提高客房出租率,获得更好的经济效益。预订员不仅要熟悉饭店客房的情况了如指掌,同时还要熟悉饭店的其他服务项目,掌握一定的销售技能,只有这样才能胜任客房的预订工作。

● 必备知识

一、客房类型

客房是住店客人必须购买的饭店产品,预订员只有准确掌握饭店不同类型客房的特点,才能更好地出租客房,满足客人的需求。目前饭店常见的客房类型有以下几种:

1. 单人间

单人间(Single Room),又称单人客房,房间内设一张单人床,比较适合单身客人预订。

2. 大床间

大床间(Double Room),房内配备一张双人床,宽敞舒适,主要适用于夫妇或高档商务客人预订。

3. 标准间

标准间(Standard Room),房内配备两张单人床,是我国饭店的主要客房类型,可供两位客人居住。一般用来安排旅游团体或会议客人,普通散客也多选择这类客房。

4. 套间

套间(Suite Room)有多种类型,常见的类型有:

(1)标准套间(Standard Suite),又称普通套间(Junior Suite),一般由卧室和起居室组成,卧室内通常配备一张双人床或两张单人床。

(2)豪华套间(Deluxe Suite),房内的装饰布置与设备用品比较高级豪华,通常分为卧室、起居室、餐室或会客室,室内设备配套齐全,气氛和谐,格调高雅。

(3)总统套间(Presidential Suite),简称总统房,一般设主卧室、副卧室、办公室、会客室、餐厅、警卫室等,内部装饰极为考究,设备用品富丽豪华,因房间价格昂贵,出租率很低,一般为四星级以上饭店才设置。此类客房标志着饭店的级别和档次。

另外,按照位置,客房还可分为:外景房(Outside Room),窗户朝向饭店店外景色的客房;内景房(Inside Room),窗户朝向饭店店内景色的客房;角房(Corner Room),位于走廊过道尽头的客房;连通房(Adjoining Room),相邻且室内有门连通的客房;相邻房(Connecting Room),相邻但室内无门相通的客房。



典型案例 1-1

武汉高星级酒店首设“女士房” 男士概不接纳^①

武汉新华诺富特大饭店在武汉高星级酒店中首次设置“女士房”,室内设计、陈设全是为女性特制,男士欲入住将吃“闭门羹”。30多平米的房内地毯、床帏、靠垫等全部装饰成温馨的橙黄色和蓝色。进门便可看到一篮粉红色玫瑰摆在桌上,以迎接客人到来。进入室内,最大的特色便是镜子多。浴室内、书桌前、床边等处随时可以一照倩影。此外,房间内还备有躺椅、瑜伽垫,浴室内放置着浴盐、香薰用品。另外,化妆棉、卸妆液、美甲和美容套件等女性

^① 匡志达,肖雪. 武汉高星级酒店首设“女士房”男士概不接纳[EB/OL]. 2010-03-03[2011-04-10]. <http://www.chinanews.com/estate/estate-qnhht/news/2010/03-03/2148858.shtml>.

用品也一应俱全。

据饭店相关负责人介绍,近年来,商务女性入住房间的比例已占该饭店高级大床房总数的10%;如遇公司团队预订,所占比例更大。为给女性客人提供更多便利,该饭店特将10间高级大床房改造为女士房。女士房价位与其他高级间相同,仍为500元至600元。但女士房仅限女士入住,不接纳男性客人。2010年3月8日,女士房正式推出。

据了解,新华诺富特大饭店此举在武汉星级酒店中尚属首创。该酒店负责人表示,当今酒店客源逐渐被细分,类型化、专业化、个性化成为发展的大方向。但也有酒店同行表示,在目前房源紧张情况下,这一“创新”效果还有待市场考验。

二、客房状态

客房状态,又叫客房状况、房态,是指对客房待租、占用、清扫等情况的描述或标志。客房销售及前厅接待的服务质量,在很大程度上依赖于有效的客房状况控制。

(一)客房状态的类型

根据客房的使用、清扫、维修等情况,客房状态一般可以分为以下几种:

(1)住客房(Occupied, OCC),指住店客人正在使用的客房。

(2)空房(Vacant Room, VR),又分为干净的空房(Vacant Clean, VC)和脏的空房(Vacant Dirty, VD)两种。前者又称OK房,指已完成卫生清扫工作,经客房领班查房合格,可供随时出租的客房。后者又称走客房(Check-out Room, C/O),指客人刚退房、还未来得及清扫的房间。

(3)维修房(Out-of-Order Room, OOO),又称坏房,指正在进行改造或房间内设备设施出现故障而暂时不能出租的房间。

(4)保留房(Blocked Room, BR),预留给即将抵店的会议、团队、重要客人以及散客预订的房间,防止将其出租给其他客人而引起不必要的麻烦。

此外,对于下列几种状态的客房,客房部在查房时应注意掌握并及时通知前台,以便更好地做好对客服务工作。

(1)外宿房(Sleep Out, S/O),指客人在外过夜而未使用的客房。

(2)请勿打扰房(Do not Disturb, DND),住店客人为了不受干扰,在客房门把手上挂有“请勿打扰”牌或打亮客房门口“请勿打扰”灯,意味着此刻饭店员工不能进入该客房提供服务。

(3)双锁房(Double-Locked, DL),客人因为安全等方面的考虑,在房内锁上防盗锁,服务人员使用普通钥匙无法打开房门。对这种客人要加强观察和定时检查。另外,饭店发现客房内有特殊情况时,也要采取双锁客房的措施,如发现客房内设备严重损坏、客人贵重物品暴露或发生刑事案件等情况时也要采取双锁客房的措施。

(二)客房状态显示系统

客房状态显示系统可以为客房预订、销售和接待部门提供准确、及时的客房销售、使用状况,为分析客房销售状况及制订预订的决策提供依据。因此,建立适当的房态显示系统,准确控制客房状况,是做好饭店客房销售工作和提高前厅接待服务质量的关键。

目前,饭店的房态显示系统主要有两种:客房现状显示系统和客房预订状态显示系统。

1. 客房现状显示系统

客房现状显示系统也称房态实时显示系统,显示的是当前饭店房间的即时状态,包括住客房、走客房、空房、待修房和保留房等(如图 1-1 所示)。

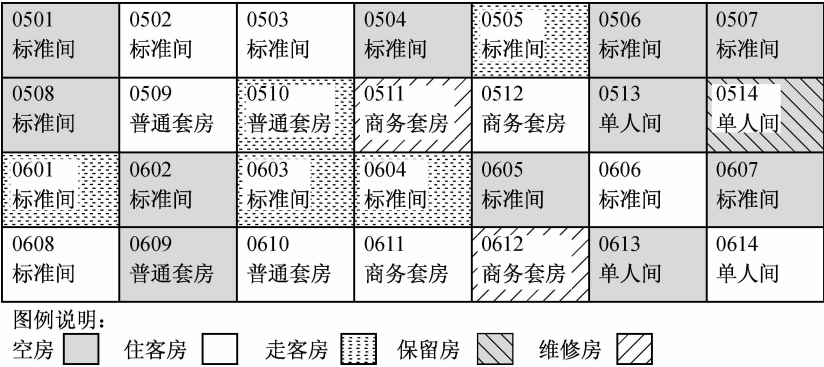


图 1-1 客房现状显示图

2. 客房预订状态显示系统

客房预订状态显示系统又称长期状况显示系统,显示未来某一时间房间的预订和可出租状况,包括预计空房、住客房、预订房和维修房等,与客房现状显示系统不同。该房态显示系统不显示走客房,其中预计空房显示的是可接受客人预订的房间,如图 1-2 所示。

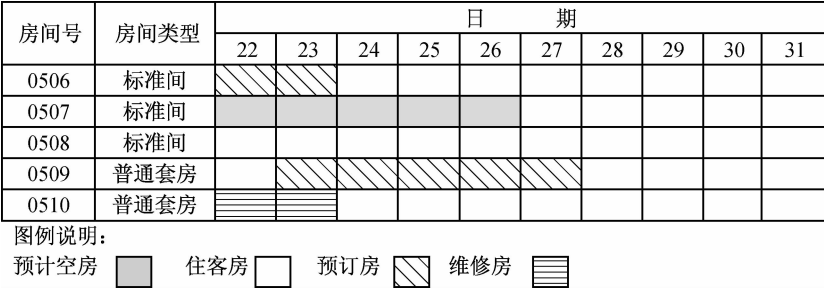


图 1-2 客房预订状况显示图

三、客房计价方式

按照国际惯例,根据房费所含餐费情况,饭店客房的计价方式通常可以分为以下几种类型:

1. 欧式计价

欧式计价(European Plan,EP)方式只含房租,不含任何餐饮费用,被世界上大多数饭店采用,也是我国旅游饭店常见的计价方式。

2. 美式计价

美式计价(American Plan,AP)方式也称全费计价,其特点是:客房价格不仅包括房费,还包括一日三餐的费用,多为针对团体(会议)客人或为离城市较远的度假型饭店所采用。

3. 修正美式计价

修正美式计价(Modified American Plan, MAP)方式包括房费和早餐,还包括一顿午餐或晚餐(二者任选一个),这种计价方式比较适合普通旅游客人。

4. 欧陆式计价

欧陆式计价(Continental Plan, CP)的客房价格包括房费和欧陆式早餐。欧陆式早餐比较简单,一般提供冷冻果汁、烤面包(配黄油、果酱)、咖啡或茶,在有些城市也被称为“床位连早餐”计价方式。

5. 百慕大式计价

百慕大式计价(Bermuda Plan, BP)的客房价格中包括房费和美式早餐。美式早餐除包括欧陆式早餐的内容以外,通常还提供煎(煮)鸡蛋、火腿、香肠、咸肉等食品。

四、房价种类

(一)按价格性质划分

1. 标准房价

标准房价(Rack Rate),又称门市价、牌价,是由饭店制定经物价部门审核的,在饭店客房价目表上明码公布的不含任何折扣、优惠、服务费等因素的客房价格。

2. 商务合同价

商务合同价(Commercial Rate),是指饭店与客源公司或机构签订商务合同或协议,根据客源单位能够提供的客源数量、消费水平、信用程度等确定房价优惠的幅度,饭店按合同价格为对方客人提供客房的价格。

3. 免费

饭店为建立良好的公共关系而为某些特殊客人提供免费(Complimentary Rate)客房,通常只有饭店总经理才有免费房的审批权限。

(二)按客源类型划分

1. 散客价

散客价(Individual Tourist Rate)是饭店针对散客制定的客房的现行价格。

2. 团队价

团队价(Group Rate)是饭店针对旅行社、会议、航空公司等团队客人制定的一种折扣价格,其优惠幅度根据团队的重要性、住宿天数、客房数量、季节等不同情况确定,目的是提高客房出租率。

3. 折扣价

折扣价(Discount Rate)是饭店向常客、长住客人以及其他有特殊身份的客人提供的一种优惠价格。

4. 小包价

小包价(Package Rate)是饭店为客人提供的包括住宿、餐饮、交通、游览等多个项目的一

揽子报价,以方便客人预算。

(三)按销售季节特点划分

1. 淡季价

淡季价(Slack Season Rate)是饭店在经营淡季为了吸引客人、刺激消费、提高客房出租率而制定的低于门市价一定幅度的客房价格。

2. 旺季价

旺季价(Busy Season Rate)是饭店在经营旺季为获得最大限度的收益而采取的在门市价基础上上浮一定幅度的客房价格。

(四)按时间段划分

1. 日租金

日租金(Room Rate)指一天的房租,一般是指从客人入住(通常指早晨 6:00 以后)到次日中午 12:00 前退房计收的房租。

2. 白天租用价

白天租用价(Day Use Rate)指饭店向客人收取的白天租用客房的费用,一般发生在客人凌晨入店、超过规定时间退房及客人入住和退房发生在同一天等情况下。

3. 钟点房价

钟点房价(Hour Rate)是饭店为客人提供的按小时段计算房租的一种促销价格,这不仅可以为客人提供一个舒适的环境做短暂休息,同时也可以提高客房的出租率,增加饭店的收入。

五、客人类型

1. 散客

散客指零星的、没有规律和组织单位、自行结账的住店客人。

2. 团队客人

团队客人指通过旅行社、会议或有关单位组织的,活动统一且有计划的客人,人数一般较多,执行团队协议价。

3. 常客

常客指有客史档案,经常在饭店消费的客人。

4. 单位客人

单位客人指与饭店有协议的单位或组织安排接待的客人。

5. 长住客

长住客指连续在饭店住宿 30 天以上的客人。

6. 贵宾

贵宾(VIP)指对饭店经营管理有重要的经济或社会意义的客人。

六、客房预订的渠道

客人可以通过两种渠道在饭店前厅预订部订房,一类为直接渠道,另一类为间接渠道。

(一)直接渠道

直接渠道是指客人不经过任何中间环节而直接与饭店预订部联系,办理预订手续;当客人通过直接渠道订房时,饭店可以把自己的产品和服务直接推销给客人,从而获得最大利润,且能对订房过程进行直接有效的控制与管理。

直接渠道的客房预订通常有以下几类:

- (1)客人本人或委托他人或委托接待单位直接向饭店预订客房。
- (2)旅游团体或会议的组织者直接向饭店预订所需的客房。
- (3)旅游中间商如旅游批发商,作为饭店的直接客户向饭店批量预订房间。

(二)间接渠道

由于受到人力、物力、财力等多方面限制,饭店无法通过直接渠道吸引到足够的客源,因此饭店必须借助专业的旅游中间商,利用他们的销售渠道、规模、品牌等优势推销饭店产品,扩大客源。

间接渠道的客房预订通常有以下几类:

1. 旅行社

旅行社根据与饭店签订的订房合同,负责为饭店提供客源,而饭店视旅行社提供客源的数量和消费水平的多少来决定给予旅行社多大的优惠。旅行社订房可以保证饭店有一定数量的稳定客源。

2. 航空公司及其他交通运输公司

交通事业的不断发展使越来越多的航空公司及其他交通运输公司加入到饭店的预订系统中,他们主要为乘客、团队客人、公司内部职员订房,起到一个中间商的作用。

3. 专门的旅游网站或客房预订网站

旅游预订网站和客房预订网站主要针对散客订房,饭店可以通过这些网站来接受客人的订房要求。随着互联网电子商务的迅速普及,此类订房在饭店客房预订中所占的比例越来越大。

4. 会议及展览组织机构

会议及展览组织机构为了使会议能够如期顺利开展,会提前为会员订房。除了预订客房外,往往还包括不同规格的会议室、会议设备、用餐、用车等其他产品的预订。

5. 与饭店签订商务合同的单位

许多公司与饭店签订合同,为要来本公司的客人或本公司外出的职员预订房间,这种订房能为饭店提供稳定的客源,同时公司的客户及员工将按协议价入住饭店,也节省了公司的开支。

七、客房预订的种类

尽管客人可以通过不同的渠道、不同的方式进行客房预订,但饭店通常根据预订的确定

程度,将预订归纳为临时预订、确认预订、保证预订和等待预订四种类型。

1. 临时预订

临时预订(Advance Reservation)是指客人的预订时间和预期抵店时间非常接近,甚至在抵店当天才联系的订房,这是最常见、最简单的一种客房预订方式,具有一定的不确定性。临时预订往往时间比较紧迫,饭店也无法要求客人预付定金,一般只给予口头确认,并且这种预订也可由前厅接待处受理。

按照国际惯例,饭店为临时预订客人保留房间至抵店日下午 18:00,这个时限被称为“留房截止时限”、“截房时间”或“取消预订时限”(Cut-off Time),如果客人超过 18:00 没有抵店或又没有事先与饭店联系,预订即自动取消,饭店有权将房间出租给其他客人。接受临时预订时,预订员一定要向客人提醒截房时间并请客人确认。

2. 确认预订

确认预订(Confirmed Reservation)是指饭店以口头或书面方式承诺为客人预留客房到某一事先约定的时间。饭店接受确认预订时,要提醒客人如果不能在规定时间内到达,请提前和饭店联系,否则饭店有权将保留的客房出租给其他客人。

3. 保证预订

保证预订(Guaranteed Reservation)是指宾客通过预付定金、签订合同等方法进行的预订,此类预订既可以确保饭店为客人提供所需的客房,同时又能保障饭店应有的客房收入。饭店要将房间保留到客人抵店日期的次日中午 12:00 的退房结账时间为止。保证预订是饭店最理想的预订方式,饭店收到客人预付金后要向客人发出支付预订金的确认书,并说明饭店收取预订金及取消预订等的相关制度。

客人如果提前取消预订,饭店应根据相关的饭店预订制度、客人取消预订的时间或合同内容决定是否退还客人定金。如果客人抵店时饭店无法为客人提供所订房间,则必须为客人提供相应的房间替代,或免费送客人到其他饭店住宿,并为其支付第一夜房费,同时免费让客人打电话通知其家属或工作单位。如果客人在没有取消预订的情况下逾期未到,则饭店可以收取一天的房费作为补偿,同时取消后几天的预订,并按规定或合同将定金退还客人。

一般情况下,保证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。饭店预订政策一般包括收取预付定金的最后期限、预付定金的最低金额、预付定金退还规定和预订取消规定等。

4. 等待预订

等待预订(Waiting Reservation)是指在饭店客房预订已满的情况下,征得客人同意后将客人列入等候名单(Waiting List),一旦饭店有了客人所需房间就会通知客人并为其保留。将客人列入等候名单时要向客人解释清楚,以免发生纠纷。

八、预订销售技巧

前厅预订员的主要任务是以最佳效益向客人推销客房,预订员不仅要掌握饭店客房的类型、房价,同时还要掌握推销技巧,针对不同类型客人的特点与需求,恰到好处地进行宣传推销,提高饭店客房的出租率,增加饭店营业收入。预订推销技巧主要包括以下几个方面:

1. 把握客人的需求

由于不同客人在年龄、性别、职业、国籍、住店目的等多方面存在差异,因此对饭店服务也就会有不同的需求。饭店预订员应该分析客人的消费心理,根据客人的不同需求进行灵活且有针对性的推销,为饭店争取更多的客源。

2. 突出客房产品的价值

预订员在销售客房的过程中,应根据客人的需求突出强调客房的价值而不是价格,使客人感到饭店销售的产品物有所值,从而使客人乐于接受。除了介绍客房的设施设备、朝向、类型等自然状况特点外,还应强调客房为客人本身带来的好处。

3. 针对性地向客人提供价格选择的范围

向客人介绍客房时,应为客人提供一个可选择的价格范围。如果客人没有具体说明需要哪种类型的客房,预订员可有针对性地推荐两至三种不同价格的房间供客人选择,使客人有挑选的余地,同时注意不要进行强行推销,要把客人的利益放在第一位。

4. 采用适当的报价方式

不同的报价方法,销售的效果也不同。在实际推销工作中,要讲究报价的针对性,达到销售的最佳效果。掌握报价方式是做好推销工作的一项基本功。以下是饭店常见的几种报价方式:

(1)高低趋向报价。报价时采用从高向低的方式,即首先向客人报出饭店的最高房价,让客人了解饭店所提供的最高档的房间及与其相配套的环境和设施。如果客人对此不感兴趣则再转向销售价格较低的客房。这种方式主要是针对讲究身份、地位的客人,以期获取最大限度的客房利润率。

(2)低高趋向报价。报价时采用从低向高的方法,这种报价法可以吸引那些对房间价格比较敏感的客人,能够为饭店带来广阔的客源市场,有利于发挥饭店的竞争优势。

(3)“冲击式”报价。这种报价方式比较适合推销价格较低的客房,先报出客房价格,再介绍客房所提供的服务设施和服务项目等,以低价打动客人。

(4)“鱼尾式”报价。报价时先介绍客房所提供的服务设施、服务项目及特点,最后报出房价,突出客房物有所值,以减弱价格对客人的影响。这种方式比较适合推销中档客房。

(5)“三明治”报价。这种报价又称“夹心式”报价。此类报价是将价格置于所提供的服务项目中,以减弱直观价格的分量,增加客人购买的可能性。此类报价一般由预订员用口头语言进行描述性报价,强调所提供的服务项目是适合客人的,但不能描述太多,要恰如其分。这种方式比较适合推销中、高档客房,可以针对消费水平高、有一定地位和声望的客人进行推销。

5. 注意推销饭店其他产品

对于饭店的某些设施和服务项目,如果不向客人宣传,客人不知道,这不仅会使客人感到饭店服务的欠缺,也会影响饭店的营业收入。因此,预订员在销售客房的同时,可以推荐饭店其他服务设施和服务项目,使客人感到饭店产品的综合性和整体性,增加饭店的营业收入。

► 任务实施

青岛 ABC 酒店的预订员对酒店客房的情况非常熟悉,下面是酒店房间概况一览表:

表 1-1 青岛 ABC 酒店房间概况

房 型	房间设施	门市价	前台付现价
普通标准间	双床(120 cm×200 cm) 房间面积:30 m ² 楼层:5~21 层 客房温馨、舒适,房间配免费宽带网	688 元	588 元
普通单人间	大床(200 cm×200 cm) 房间面积:30 m ² 楼层:5~21 层 客房温馨、舒适,房间配免费宽带网	708 元	608 元
商务标准间	双床(120 cm×200 cm) 房间面积:40 m ² 楼层:5~21 层 客房侧面观海,豪华、舒适,房间配免费宽带网	888 元	758 元
商务套房 A	大床(200 cm×200 cm) 房间面积:60 m ² 楼层:5~15 层 客房装修精美、小巧雅致,设有独立的客厅、卧室,房间配免费宽带网	1 188 元	899 元
商务套房 B (海景房)	大床(200 cm×200 cm) 房间面积:60 m ² 楼层:5~15 层 客房可观海,装修精美、小巧雅致,设有独立的客厅、卧室及办公区,房间配免费宽带网	1 288 元	1 099 元
豪华套房	大床(220 cm×200 cm) 房间面积:60 m ² 楼层:16~22 层 客房装修豪华,设有独立的观景阳台,可闲暇小憩、登高望海,设有单独的客厅、卧室及会客区,豪华、舒适,房间配免费宽带网	1 688 元	1 438 元

接到张秘书的电话后,预订员热情地向他介绍了酒店房间的类型和价格,当得知客人到青岛参加商贸活动时,就有针对性地推荐了适合商务客人使用的客房。下面是预订员和张秘书的一段对话:

青岛 ABC 酒店预订部的电话铃响了,两声之后,预订员接起了电话。

(电话铃响三声之内接听电话,体现工作的高效。)

预订员:您好! 青岛 ABC 酒店预订部,很高兴为您服务。

(热情礼貌,通话时保持微笑,问候客人并报出部门岗位。)

张秘书:您好,下个月我们公司老总要到青岛参加商贸交流会,我想了解一下你们酒店的客房情况。

预订员:先生您好,我们酒店有普通标准间、普通单人间、商务标准间、商务套房和豪华套房,其中商务房间内配有齐备的办公设备,是专门为商务客人量身打造的。商务套房设有独立的客厅、卧室和办公区域,深受商务人士的喜爱。

张秘书:商务标准间和套房的价格分别是多少?能不能看到大海啊?

预订员:商务标准间客房侧面观海,每晚 758 元;能看到大海的商务套房每晚 1 099 元,可以欣赏到海上日出的美景,比不能看海的商务套房贵 200 元;看不到大海的商务套房每晚 899 元。

张秘书:好的,我们定下来后会再和你们联系的,再见。

预订员:再见,先生,期望有机会为您提供服务。

(等客人挂断电话后再挂电话。)

项目二

受理宾客预订

◎ 项目目标

1. 熟练掌握宾客预订程序;
2. 能够受理散客预订业务;
3. 能够受理团队预订业务;
4. 能够正确填写宾客预订单。

► 任务引入

任务一:

小潘是青岛 ABC 酒店预订部的一名新入职员工,经过一个月的在岗培训,逐渐掌握了宾客预订服务的标准和程序。今天是他独立上岗工作的第一天,心情既紧张又激动。上班后不久就接到了一个预订电话。对于客人来电预订客房,小潘该如何受理呢?在接听电话的过程中,应该按照什么顺序来完成此次预订呢?

任务二:

浙江杭州××旅行社组织了一个 36 人的旅游团到青岛旅游。旅游团中有一对带 1 名 8 岁孩子的夫妇、17 名女士、15 名男士,外加 1 名男导游。旅游团将乘坐 7 月 25 日(下周五) MF8525 航班到青岛,抵达时间为上午 10:45。旅游团要求预订 18 个标准间,25 日晚在饭店用晚餐。住店期间只在饭店用早餐,并要求饭店提供接机服务,一共在酒店住 5 天。导游刘先生将预订电话打到了 ABC 酒店预订部。

ABC 酒店在接受团队预订时应该注意哪些方面的问题呢?

任务分析

预订员在受理宾客预订申请时,要全面了解宾客预订的相关信息,根据客人的不同需求为其推荐合适的客房,确定房价,按照程序 and 标准为客人提供所需的客房预订服务。

• 必备知识

受理预订的过程是饭店推销和预售客房及其他产品,与未来或潜在宾客沟通交流,进行交易的过程。因此,预订员要了解宾客的需求,把握机会,向客人展示和推销饭店的形象和产品,尽可能销售饭店产品。

一、通信联络,了解预订信息

客人通过多种通信手段,与饭店联系订房事宜,饭店预订员接到客人的订房信息后应了解客人的预订要求,采取对等的方式答复客人的预订。

(一)客房预订的方式

随着现代通信技术的发展,酒店接受预订的方式也日趋多样化,客人可以根据自己的爱好、预订的紧急程度和预订条件的限制,选择不同的预订方式。

1. 电话预订

电话预订是客人使用最广泛、最有效的预订方式,其优点是直接、简便、快捷,双方可以通过电话进行有效沟通。预订员在接受客人电话预订时,应注意使用礼貌用语,语言要简明扼要,当场回复并确认客人的订房要求,达成预订协议;如果不能接受客人预订,应向客人说明原因。

2. 传真预订

传真预订是目前最理想的预订方式之一,除了具有电话预订的优点外,还可以出具书面预订资料,不易出现订房纠纷,能够更好地保证饭店和客人双方的利益。当接到客人传真预订要求时,应根据客房预订、出租情况及时以传真的方式回复客人,回复内容要准确规范。

3. 面谈预订

面谈预订是指预订员与客人面对面地洽谈订房事宜,是最安全、可靠的预订方式。通过面谈,预订员可以详细了解客人的订房要求及注意事项,解答客人的问题,甚至可以陪同客人到客房参观,有针对性地进行促销。

4. 互联网预订

互联网订房是目前较为先进的订房方式。客人通过互联网,可以得到图文并茂的客房信息资料,对饭店有更多的了解。互联网预订具有信息传递快、费用低廉等特点,受到越来越多的客人欢迎。当客人通过互联网订房时,无论是否能够接受客人预订,预订部都应通过电子邮件或手机短信的形式回复客人。

(二)了解宾客预订要求

当客人提出订房要求时,预订部人员应当使用礼貌用语,明确客源类型(散客或团队),了解清楚客人所需房间类型、预期抵店日期、所需房间数量以及逗留天数、特殊要求等。

二、查看房态,介绍房间

如果客人的预订方式是电话预订或面谈预订,预订员在了解客人的订房要求后,应请客人稍等片刻,迅速查看客房状况,告知客人抵店日是否有空房,并对饭店客房的类型、功能等进行描述,也可有针对性地为客户推荐几种类型的客房,供客人选择。预订员同时要根据饭店客房的价格政策、现行价格、客人用房量的大小以及自己的权限等向客人介绍房间的价格。如果客人通过传真或互联网预订,预订员则首先查看房态,然后根据客房可供出租的情况以书面形式接受或婉拒预订。

三、接受或婉拒预订

1. 接受预订

接受客人预订后,预订员要认真填写散客预订单(如表 1-2 所示)或团队预订单(如表 1-3 所示),这意味着饭店正式受理了客人的预订。预订单是最原始的预订资料,一旦填写有误,会导致整个前厅接待等一系列工作的错误,甚至会影响饭店整体的经营管理工作。预订单一般包括客人姓名、抵离店日期、房间类型、房间数量、房价、付款方式及特殊要求等内容,填写时要逐栏写清楚。对于不同预订类型的客人,要说明预订的截房时间等相关规定,尽量减少客人的不满和投诉。如果饭店可以提供接站服务,还要问清楚客人乘坐的交通工具及到站时间,以便做好迎接工作。

当饭店可以满足客人的订房要求时,预订员要及时告知客人,信函、互联网预订也要在 24 小时内给予客人答复。

在受理团队预订时一定要问清团队支付的消费项目内容,填写团队预订单时注明团队客人在饭店消费的团队结账项目和个人结账项目,以免结账时产生纠纷。

表 1-2 散客预订单

××饭店预订单	
☐ 预订	预订号:_____
☐ 更改	预订日期:_____
☐ 取消	确认号:_____
客人姓名:_____	性别:_____联系电话:_____
客房类型:_____	人数:_____
房间数量:_____	房价:_____
预期抵达日期:_____	预期离店日期:_____
预期抵达时间:_____	航班号:_____
保证预订 是 ☐ 否 ☐	
付款方式 现金 ☐ 信用卡 ☐ 其他 ☐	
备注:_____	

预订员:_____	

表 1-3 团队预订单

××饭店团队预订单	
团队名称: _____	团队编号: _____
☐ 预订	预 订 号: _____
☐ 更改	预订日期: _____
☐ 取消	确 认 号: _____
预期抵店日期: _____	预期离店日期: _____
客房类型: _____	数量: _____ 房价: _____
客房类型: _____	数量: _____ 房价: _____
客房类型: _____	数量: _____ 房价: _____
团队付款项目: _____	
客人自付款项目: _____	
付款方式: _____ 担保类型: ☐ 预付金额 _____ ☐ 预订合同	
联系人: _____ 联系电话: _____	
备注: _____	

预订员: _____	



典型案例 1-2

巧妙推销商务套房

一天,淄博市某饭店前厅预订员小张接到广州打来的一个长途电话,打电话的客人想预订两间淄博国际陶瓷琉璃艺术节开幕当天的标准客房。由于该饭店是艺术节的合作单位,艺术节期间的客房非常紧张。小张请客人稍等后马上查询计算机预订系统,发现只剩一间标准间了,小张如实告诉了客人。客人说:“我是听朋友介绍才决定住你们饭店的,现在离开幕式还有三天的时间,能不能想想办法?”小张对客人说:“对不起,先生,这个标准间还是其他客人刚刚取消预订才空出来的,您如果晚一会儿来电话,恐怕一个标准间也没有了,并且很难保证能再有这样的好机会。”

小张说到这儿稍作停顿,向客人提议道:“您看再订间商务套房怎么样?”“商务套房?会不会比标准间贵很多啊?”小张回答说:“先生,我们的商务套房是专门为来淄博从事商务活动的人士准备的。客房宽敞舒适,商务办公设备配套齐全,可以免费上网,免费拨打国内长途,为您的会客办公活动提供良好的条件。价格只不过比标准间贵 200 元,相当于平均每间房贵了 100 元,我相信您会感到物有所值的。您看怎么样?”

客人听到这儿,沉思了一会儿同意了小张的建议,预订了一间标准间和一间商务套房。

2. 婉拒预订

如果不能满足客人的预订要求,预订员可以主动提供一系列可供客人选择的建议。如建议客人重新选择抵店日期、改变房间类型和数量等,尽量把客人留住。如果客人仍不能接

受这些建议,也可在征得客人同意后,将客人列入等候名单,一旦有空房,立即通知客人;也可以向客人介绍同等级饭店,并告知联系方法或代为预订。如果团队订房数量比较多,饭店不能提供足够的房间时,可以建议客人由两家饭店共同承接或主动向客人介绍其他的饭店。

婉拒客人预订时,预订员要保持热情友好的态度,这有助于在客人心目中树立饭店良好的形象。婉拒传真或互联网预订的客人时,要为客人签发一封致歉信(如表 1-4 所示)。

表 1-4 致歉信

致 歉 信	
尊敬的_____女士 /先生:	
本饭店 年 月 日的客房已经订满,因此我们无法接受您的订房要求,深表歉意。	
感谢您对我们酒店的支持与关照,希望今后能有机会为您服务。	
××饭店预订处	
____年____月____日	

四、确认预订

饭店接受客人的订房要求后,如果时间允许,预订部应根据客人预订的方式或客人的要求进行口头或书面确认。确认预订,尤其是书面确认不但可以进一步明确客人预订的信息和要求,而且可以在饭店与客人之间达成正式协议。对电话预订和面谈的预订可在填写完预订单后重复预订内容请客人确认;对其他方式预订的可通过短信、电子邮件、传真、信函等方式进行确认。预订确认书(如表 1-5 所示)不仅仅是复述客人的预订要求,同时也向客人陈述了房价、预付定金、抵离日期、取消预订及付款方式等相关信息,并对客人表示感谢。

表 1-5 预订确认书

××饭店预订确认书	
尊敬的_____先生/女士:	
您在我们饭店的预订现予以确认。	
客房类型:_____	数量:_____ 房价:_____
抵店日期:_____	抵店时间:_____ 离店日期:_____
结账方式:_____	定金:_____ 联系电话:_____
备注:_____	
本饭店愉快地确认了您的订房。未付定金或无担保的订房保留到下午 18:00,迟于 18:00 到达的客人,请预先告知。若有任何变化,请直接与本饭店联系。	
请您在入住时,将本确认书交予接待处。	
预订员:_____	确认时间:_____

五、预订记录存档与数据分析

处理完客人的订房工作后,预订员要及时把预订单的内容输入计算机,以便对订房情况

进行管理。预订资料是客史档案的重要依据,通常包括客房预订单、确认书、预付定金收据、预订变更单及客人的各种原始订房资料等。预订资料可以按客人抵店日期的顺序排列存档,也可以根据客人姓氏的第一个英文字母顺序存放。在实际工作中,往往将两种方法结合起来使用,即先按客人预计抵店日期排列后,再将同一天的资料按客人姓氏第一个字母排列。

预订部每日对预订资料、信息进行统计分析,制作客房预订情况报表,为饭店的经营决策提供可靠的依据。

► 任务实施

任务一:

第一步:通信联系,了解预订信息

青岛 ABC 酒店预订部电话铃响了,两声之后,预订员小潘接起了电话。

小潘:您好! 青岛 ABC 酒店预订部,很高兴为您服务。

客人:您好,我想给我们公司王总订个房间。

第二步:查看房态,介绍房间

小潘:好的,先生,我们有标准间、单人间、商务套房、豪华套房,不知您想订什么样的房间?

客人:一间商务套房吧,最好能看到海景。对了,你们的房间多少钱一天?

小潘:海景套房门市价 1 288 元,请问王总哪天到? 大约住几天?

客人:王总 7 月 10 号到,大约住 5 天,能不能打折?

小潘:您稍等,我查看一下房间的预订情况。

(几秒钟后)

小潘:对不起,先生,让您久等了,那天我们有空房。现在预订的话可以打折,商务套房 1 099 元,并且含一份价值 68 元的自助早餐。

客人:好的。

第三步:接受预订

小潘:请告诉我您和王总的姓名好吗?

客人:我叫张彬,王总叫王华。

小潘:张先生,请问您是弓长张,还是立早章,是文武斌吗?

客人:弓长张,彬是彬彬有礼的彬;王总是中华的华。

小潘:好的,张先生,麻烦您留下您的工作单位和联系电话。

客人:成都甲商贸股份有限公司,电话是 135××××5677。

小潘:好的,张先生,请问王总需要接机吗?

客人:需要。他 10 日乘坐山东航空公司 SC4511 航班到青岛国际机场,抵达时间是上午 9:45。请问接机是免费的吗?

小潘:我们酒店在机场设有免费穿梭巴士,您也可以使用酒店的礼宾车,接送站每次 200 元。

客人:那就订礼宾车吧。

小潘:好的,张先生,我们会安排饭店代表在机场恭候王总的到来。请问还有其他要

求吗?

客人:没有了。

第四步:确认预订

小潘:张先生,您为贵公司成都甲商贸股份有限公司王华总经理预订的是7月10日到15日的一间海景套房,预计住5天,房价为1099元。王总将乘坐10日山东航空公司SC4511航班,上午9:45到,需要接机服务。您的联系电话为135××××5677,对吗?

客人:对。

小潘:张先生,按惯例我们将保留房间到10日下午18:00。如果王总行程有变化,请及时和我们联系。

客人:好的。

小潘:张先生,感谢您的预订,我们期待王总的到来。

客人:好,再见。

小潘:再见。

第五步:预订记录存档与数据分析

小潘等客人挂断电话后,轻轻挂上电话,随后把预订单上的信息认真输入到计算机中,并将预订单按要求进行了存档。

任务二:

ABC酒店的预订员正在接听××旅行社的预订电话。

第一步:通信联系,了解预订信息

预订员:您好,青岛ABC酒店预订部,很高兴为您服务。

导游员:您好,我是杭州××旅行社的导游,我姓刘,要为一个旅游团预订房间。

预订员:您好,刘先生。请问您的旅游团什么时间到青岛?住几天?大约多少人?需要多少个房间?

导游员:我们7月25日到,住5天。旅游团36个人,其中一个8岁的儿童,和他父母住一个房间就可以,预订18个标准间吧。

第二步:查看房态介绍房间

预订员:请您稍等,我查看一下房态。

(几秒钟后)

预订员:对不起,刘先生,让您久等了,我们饭店下周要接待一个大型团队,恐怕只能给您预订17个标准间,再加一个大床的单人间可以吗?您的团正好单出一名客人。

导游员:我们的协议价格标准间是450元,含两份早餐,单人间多少钱?

预订员:我们单人间的门市价是708元,比标准间贵20元,不过可以按照标准间的价格给您预订,含一份早餐,您觉得怎么样?

导游员:可以。

第三步:接受预订

预订员:好的,刘先生。请问旅游团在我们酒店用餐吗?

导游员:25日晚餐在你们酒店用,每人50元的标准。

预订员:好的,刘先生。请问你们将乘坐什么交通工具到青岛?需要接站吗?

导游员:我们乘坐MF8525航班到青岛,上午10:45到,需要接机。

预订员:好的,我们会安排一辆大巴到机场接机。还有什么其他要求吗?

导游:没有了。

预订员:刘先生,麻烦您留下您的联系电话。

导游:130×××××566。

第四步:确认预订

预订员:刘先生,您在我们酒店预订了17个标准间,1个单人房,每天每间房的价格是450元,含早餐。客人将于7月25日上午10:45乘坐MF8525航班到青岛,我们提供接机服务。团队预住5天,7月30日离店。7月25日晚在酒店用餐,标准是每位50元。您的联系电话是130×××××566,对吗?

导游:对。

预订员:刘先生,请贵社稍后发一份付款担保的传真文件好吗?我们的传真电话是:××××-8××××66。

导游:好的。

预订员:如果团队有什么变化,请及时和我们联系。

导游:好的。

预订员:谢谢,我们收到付款担保后会发预订确认函。

导游:好,再见。

预订员:感谢您的预订,再见。

第五步:预订记录存档

预订员等客人挂断电话后,轻轻挂上电话,随后根据团队信息把团队预订单上的信息认真输入到计算机中,并将预订单按要求进行了存档。

项目三

预订管理

◎ 项目目标

1. 了解预订控制和预订核对的方法;
2. 掌握预订的变更与取消的方法;
3. 掌握控制超额预订的方法;
4. 熟悉防止预订“无到”的措施。

► 任务引入

8月初的一天,青岛ABC酒店预订员小潘接班不久,接到了一个预订电话,来电客人称想预订一间青岛啤酒节期间的客房。小潘迅速查看了一下计算机资料,发现客人预期抵店日期的客房预订已满。

如果你是小潘,你会接受客人的预订吗?为什么?如果接受了客人预订而到时又没有客人所需的房间,如何处理呢?

任务分析

在实际工作中,并不是所有预订客人都能够按约如期抵店,同时还会有部分住店客人提前离店,因此即使在客房预订全满情况下也会出现部分空房,如果不采取有效的措施,就会延误客房出租,从而造成一定的损失。但如果接受的预订过多,也会出现预订客人到店无房可住的情况,给饭店带来订房纠纷。因此,进行有效的预订管理,可以在很大程度上保障饭店和客人双方的利益不受损害。

● 必备知识

不可存贮性是客房商品令管理者头痛的一个特点。前厅管理人员应随时核对预订及客情预报信息,加强预订管理,力求预订准确,既要避免预订不足引起的空房现象造成的损失,还要避免因预订过多带来的订房纠纷。一旦发生纠纷,饭店应积极妥善地处理好,保障双方合法权益,维护饭店良好形象。

一、预订的检查控制

(一)预订管制

预订管制也称“订房管制”,是指为了确保订房客人尤其是VIP客人、团队客人、保证类预订客人、有特殊要求的客人等抵店时有房可住,预订部在确认客人订房后,提前一天或几天确定预订房号,并将计算机上的房态做预订或保留处理,同时电话或书面通知前台和客房部,对这些客房进行控制,不再出租给其他客人,同时保证客房设施设备满足客人的需要。

(二)预订核对

做好客人抵店前的预订核对工作,既可以准确掌握客人的预订信息,又有助于缩短客人办理登记手续的时间,为不同客源类型、不同身份和特点的客人做好相应的接待工作,并提供有针对性的服务。对预订进行核对,可以对及时发现的问题进行更正或补救,提高预订工作的准确性。订房核对次数视客人预订的时间而定,一般可分三次进行,对于大型团体或重要客人的预订,还应该增加核对的次数。

1. 第一次核对

第一次核对通常在客人抵店前一个月进行,可采用电话、传真等方式与预订人联系,询问预订是否有变化。

2. 第二次核对

第二次核对在客人抵店前一周进行,核对的重点是抵店时间、团队客人人数和重要客人。

3. 第三次核对

第三次核对在客人抵店前一天或者抵店当天进行,主要采用电话方式进行,预订员要仔细检查预订内容,并将预订的准确信息传递给前台接待处及其他相关部门。

(三)预订的变更与取消

1. 预订变更

有时客人会在抵店前因某种原因提出对原先的预订进行更改。预订员接到客人预订变

更要求后,首先查看有无符合客人更改要求后(如抵店日期、离店日期、房间数量和类型等)需要的房间。如果有,则接受客人的变更要求,修改相应的预订资料;如果无法满足客人的要求,则可婉言拒绝或征得客人同意后将列入优先等待名单。

2. 预订取消

如果客人取消订房,可在原预订单上注明“取消”字样,并注明客人姓名、取消原因及取消日期,并签上预订员姓名,将资料存档。

3. 取消和变更预订的相关规定

(1)预订员接到客人预订变更、取消的要求时,要迅速找出原预订单,在预订单上注明,并填写“预订变更单”或“预订取消单”,不要在原预订单上涂改。

(2)及时更改对应的计算机预订资料。

(3)如果原预订要求已通知其他部门,则立即给相关部门发送“预订变更通知单”或“预订取消通知单”。

(4)有关团体预订、保证类预订的变更与取消,按合同或协议执行。

(5)尽量简化手续,对取消预订的客人,预订员要热情接待,高效受理,向客人表示感谢和惋惜,并希望今后有机会能够再次为客人提供服务。

二、超额预订

预订客人可能出现预订取消、变更等现象,住店客人也可能会提前离店,从而造成饭店部分客房的闲置。饭店为了最大限度地减少客房收入的损失,往往采用客房超额预订的策略来获得最大的经济效益。

(一)超额预订的含义

所谓超额预订是指在预订已满的情况下,有意识地适当增加订房的数量,以弥补因少数客人取消预订、临时变更或提前离店而出现的客房闲置。超额预订通常出现在饭店经营的旺季。饭店采用适量的超额预订可以充分利用饭店客房,提高客房出租率,获得最佳的经济效益,同时还可以保持良好的声誉。



典型案例 1-3

都是超额预订惹的祸

某饭店前厅部张经理发现在饭店经营旺季时常常会出现一件令他头疼的事情:一方面,由于客房预订满额无法为一些临时订房或直接上门的客人提供客房,而使客人遗憾而去;另一方面,部分预订的客人由于种种原因出现订房未到或临时改变行程而延期抵店等情况,造成饭店客房的闲置,从而使饭店并没有获得较高的客房出租率。为了有效解决这个问题,张经理翻阅了很多资料后,认为超额预订不失为一个好办法,可以在很大程度上弥补客人订房未到、延期到店所造成的空房现象。

张经理很快掌握了计算超额预订的公式,根据该公式和饭店以前的统计资料,张经理推算出了饭店的超额预订率。经过两天的模拟,张经理认为超额预订确实不错,于是在对员工进行培训后开始做适量的超额预订。刚开始,效果确实不错,但没过几天,就出现了饭店无

法为预订客人提供客房的事情,并且此后又相继出现了多次类似的情况。有预订却没有房住,这引起客人极大不满,纷纷表示再也不来了。张经理认为,这都是超额预订惹的祸,于是决定暂时放弃使用超额预订的方法,但对此仍感到困惑不解。

(二)超额预订数量的确定

实施超额预订是一种风险行为,表现了饭店经营管理者的胆识与能力。超额预订的关键,在于掌握超额预订的数量和幅度,幅度的大小来自于饭店管理者的经验,来自于对市场 and 客源的正确分析。

超额预订数量和幅度受到预订取消率、预订而未到率、提前退房率以及延期住店率等因素的影响。

假设, X =超额预订房数, A =饭店客房总数, C =续住房数, r_1 =预订取消率, r_2 =预订而未到率, D =预期离店房数, f_1 =提前退房率, f_2 =延期住店率,则:

$$\begin{aligned} X &= (A - C + X) \cdot r_1 + (A - C + X) \cdot r_2 + C \cdot f_1 - D \cdot f_2 \\ &= \frac{C \cdot f_1 - D \cdot f_2 + (A - C)(r_1 + r_2)}{1 - (r_1 + r_2)} \end{aligned}$$

设超额预订率为 R , 则

$$\begin{aligned} R &= \frac{X}{A - C} \times 100\% \\ &= \frac{C \cdot f_1 - D \cdot f_2 + (A - C)(r_1 + r_2)}{(A - C)[1 - (r_1 + r_2)]} \times 100\% \end{aligned}$$

例如,某饭店有标准客房 800 间,未来某日续住房数为 500 间,预期离店房数为 200 间,该饭店预订取消率通常为 7%,预订而未到率为 6%,提前退房率为 3%,延期住店率为 5%。试问,就该日而言,此饭店:

(1)可以接受多少超额预订房?

(2)超额预订率为多少?

(3)总共可以接受多少预订房?

解:(1)该酒店应该接受的超额订房数为

$$\begin{aligned} X &= \frac{C \cdot f_1 - D \cdot f_2 + (A - C)(r_1 + r_2)}{1 - (r_1 + r_2)} \\ &= \frac{500 \times 3\% - 200 \times 5\% + (800 - 500)(7\% + 6\%)}{1 - (7\% + 6\%)} \\ &\approx 50(\text{间}) \end{aligned}$$

(2)超额预订率为

$$\begin{aligned} R &= \frac{X}{A - C} \times 100\% \\ &= \frac{50}{800 - 500} \times 100\% \\ &\approx 16.7\% \end{aligned}$$

(3)该酒店一共可以接受的客房预订数为

$$A - C + X = 800 - 500 + 50 = 350(\text{间})$$

所以,就该日而言,该酒店可以接受 50 间超额订房,超额预订率为 16.7%,总共应该接

受的订房数为 350 间。

(三) 控制超额预订幅度的主要方法

饭店可以根据自己的实际情况,合理地确定超额订房的数量和幅度,保证既增加效益又不产生订房纠纷。一般情况下,饭店超额预订率控制在 5%~15% 为宜。控制适当的超额订房幅度的主要方法有:

(1) 统计分析过去三年内同期预订而未到的平均比率、预订取消的平均比率、提前退房和延期离店的平均比率,据此估计现在的超额订房比例。

(2) 掌握好团队订房和散客订房的比例。通常情况下,团队订房比散客订房的履约率要高得多,因此如果团队订房较多,超额订房比例就应小些;散客订房较多,超额订房比例就可大些。

(3) 掌握好淡、平、旺季的差别。旺季客房供不应求,超额订房比例应小一些。平季客人订房后取消或更改的可能性相对比旺季大一些(因为其他饭店尚未客满,客人很容易改住其他饭店)。淡季一般不会出现客满的现象,因而很少会存在超额预订的问题。

(4) 考虑现有订房中各类预订种类所占的比例。如果保证类的预订较多,超额预订比例应小些;确认类的预订比例较高,超额订房比例应大一些;临时性订房的比例较高,超额订房比例应更大些。

(5) 了解附近同级别饭店的客房的出租情况,如果已客满或接近客满,就应该减少超额订房比例或不进行超额订房;反之则可提高超额订房比例。

(6) 调查分析本饭店在市场上的信誉度。信誉度高的饭店,超额订房比例应该小一些;信誉度低的饭店,超额订房比例可以大一些。

(四) 解决超额预订纠纷的措施

如果饭店超额预订过度,就会出现饭店无法为预订客人提供客房的情况,必然会引起客人极大的不满,甚至引发纠纷。遇到这种情况,饭店必须积极采取各种补救措施,妥善安排好客人住宿,消除客人的不满,挽回不良影响,维护饭店的声誉。

(1) 客人抵店时,由前厅管理人员诚恳地向其解释原因,并赔礼道歉。

(2) 如果饭店还有其他类型的客房,可以进行客房升级,即为客人提供比预订客房档次高一级的房间,房价按预订单上的执行,直到饭店能够为客人提供其所预订的客房为止。

(3) 与客人协商,为其联系同档次、同类型的饭店暂住一夜,派车免费将客人送达,如对方房价超过本饭店,差额部分由饭店承担。

(4) 免费提供一两次长途电话或传真,以便客人将临时改变地址的情况通知有关方面。

(5) 将客人的姓名及有关情况记录在问询卡或交接班记录本上,以便为客人提供邮件及查询服务。

(6) 优先考虑此类客人的用房安排。一旦有空房,及时和客人联系,并派车将客人接回饭店,大堂副理在大堂迎候并致歉意,陪同客人办理入住手续。

(7) 客人在店期间可享受贵宾待遇。

三、防止预订“无到”的措施

预订“无到”指客人预订客房后在没有通知饭店的情况下逾期未到。“无到”不仅影响饭

店的出租率,而且处理不当,往往会给饭店的服务工作带来不必要的麻烦。常见的一种情况是客人应到时未到,饭店将房间出租给没有预订的客人,而原来预订的客人稍后匆匆赶到,造成纠纷;另一种情况是饭店一直为客人保留房间,但客人始终没有出现,导致客房空闲,在经营旺季就会影响饭店的收益。因此,饭店必须采取必要措施,尽量减少“无到”情况的发生。

(一)预付定金

饭店往往要求预订客人预付一天的房租作为定金,饭店会为客人保留房间到逾期抵店的第二日中午 12:00,若客人“无到”,则没收定金作为饭店的收入。对于旅行社、旅游中介公司等业务关系密切的单位,饭店往往和他们在签订的合同中就规定如果出现“无到”情况,当晚房租由该单位负责。



典型案例 1-4

广交会期间的客房预订

每年两届的广交会为广州市酒店业带来了大量的客源,是广州酒店经营的黄金季节。会展期间的客房预订往往提前就出现火爆的局面。广州某五星级饭店为了减少客人“无到”现象的发生,保障饭店的利益,要求预订客人全额支付定金,并且在预订确认书上明确注明:“入住前 21 天至入住日前 10 天间取消或更改(包括提前退房)预订,将收取一晚房费;而在入住前 10 天内取消或更改预订,将收取全部之订房费用作为赔偿金。”同时,该酒店只接受 3 天以上(含 3 天)的预订。

(二)时间限制

通常情况下,饭店为临时预订的客人将客房保留到预期抵店日下午 18:00,为确认预订的客人保留到预订时协商好的时间。当客人“无到”并且没有和饭店进行联系时,饭店有权将预订的客房租给没有预订的客人。值得注意的是,此时间限制应该在接受客人预订时向客人说明,并在订房预订单或预订确认书上注明。

四、预防预订纠纷的措施

预订纠纷是指预订客人到达饭店办理入住登记手续时,饭店不能或无法为客人提供所预订房间或提供的房间类型、价格等发生变化,从而引起客人不满甚至投诉。预订纠纷不仅会给客人的出行造成很大不便,同时也会给饭店造成不良影响和损失。

1. 预订纠纷产生的主要原因

- (1) 饭店接受了过多的超额预订。
- (2) 预订部与销售部沟通不及时导致重复预订。
- (3) 接待处、前台收银处、客房服务中心没有及时更改房态导致房态显示出现差错,未能准确掌握可售房数量。
- (4) 预订员将预订客人姓名、到店日期、房间类型或房价等预订信息填错或输入饭店信息管理系统时出现差错。
- (5) 客人没有按时抵店且事先又未与饭店联系,导致到店时饭店无法提供住房。
- (6) 客人打电话到饭店要求订房,预订员同意接受,但事后并未寄出确认书,客人抵店时

无房提供。

2. 预订纠纷的预防措施

- (1) 建立健全各项预订制度,制定合理的预订程序及标准。
- (2) 加强与销售部、预订代理商的沟通与协作。
- (3) 注意预订细节,复述宾客的预订要求;及时给客人发确认通知书。
- (4) 解释前厅专业术语的确切含义及相关规定,避免客人产生误解。
- (5) 加强预订工作的检查,避免出现差错、遗漏。
- (6) 加强对预订员的培训、督导、考核,增强其责任心,提高其工作能力。

► 任务实施

小潘首先查看客人预期抵店日期饭店的超额预订情况,然后根据自己的市场信息和工作经验,判断是否可以接受客人的预订。经过分析,小潘认为:

(1) 青岛啤酒节举办的时间正值青岛的旅游旺季,会吸引大量的中外游客,此时全市客房数量相对紧张,如果青岛 ABC 酒店无法为客人提供所需客房的话,其他相似酒店可能也无法为客人提供。

(2) 青岛 ABC 酒店在啤酒节期间主要以接待团队为主,团队变动的可能性非常小。

(3) 酒店为了保证啤酒节期间客房出租率,要求预订客人预付定金或签订合同担保,客人取消预订的可能性不大。

因此,在此情况下,酒店并不适合采用超额预订的方式。考虑到客人只订一间客房,如果客房的超额率不高,可以接受客人的预订;但如果客房的超额率已经接近饭店规定的超额率的上线水平,则要委婉地拒绝客人的预订,以免发生订房纠纷。

◎ 复习思考题

1. 客房预订的种类有哪些? 各有什么特点?
2. 常见的客房报价方式有哪几种? 请举例说明。
3. 简述散客预订的程序及要领。
4. 简述受理团队预订和散客预订的异同。
5. 当饭店无法接受客人的预订要求时,应如何处理?
6. 简述控制超额预订幅度的主要方法。

实训拓展

实训一

实训项目	受理电话预订
实训场所及工具	场所:校内前厅实训室 工具:电话、计算机、预订单、预订确认单、致歉信等
实训目的	通过不同的预订情境设置,使学生熟练掌握电话预订程序和标准,提高学生的预订服务能力和应变能力

续表

实训项目	受理电话预订
实训要求	接受电话预订时语速适中,使用礼貌用语,声音柔和清楚,预订单填写认真规范,内容完整,预订程序正确
实训方法	两个学生一组,分别扮演预订员和客人,设置不同的情境进行预订实训操作
实训内容与步骤	1. 受理客人预订,了解客人预订信息 2. 查看房态,介绍房间 3. 预订员视以下情况决定是否接受预订: (1) 预订的抵店日期; (2) 预订房间类型数量; (3) 预住天数; (4) 客人所能接受的房间价格。 4. 填写预订单 5. 资料存档

实训二

实训项目	超额预订纠纷的处理
实训场所及工具	场所:校内前厅实训室 工具:计算机、预订确认单
实训目的	通过设置不同的超额预订纠纷情境,让学生掌握超额预订纠纷的处理措施,提高学生的问题处理能力
实训要求	注意处理纠纷时语速适中,态度诚恳,纠纷处理得当
实训方法	两个学生一组,分别扮演预订员和客人,设置不同的超额预订纠纷情境进行实训操作
实训内容与步骤	1. 受理客人预订无房的投诉 2. 查看计算机资料,为客人提供以下解决方案: (1) 客房升级; (2) 为客人联系其他饭店; (3) 承诺一旦有空房会立即通知客人。 3. 征得客人同意后,采取合理有效的措施解决纠纷

模块二 礼宾服务

模块导读

饭店礼宾部下设饭店代表、门童、行李员等岗位,主要向客人提供店内外迎送服务、行李服务以及委托代办服务等,是前厅服务的重要组成部分。一般而言,礼宾部是饭店最先和最后为客人提供面对面服务的部门,在客人对饭店的“第一印象”及“最后印象”的形成过程中起着重要作用,是饭店前厅对客服务的“窗口”。

项目一 店外迎送服务

◎ 项目目标

1. 掌握机场迎送服务的程序和内容;
2. 能够为客人提供规范的店外迎送服务。

► 任务引入

成都甲商贸有限公司张秘书为公司总经理王华先生在青岛 ABC 酒店预订了一间海景套房,并要求酒店提供接机服务。王先生将于上午 9:45 乘坐山东航空公司 SC4511 航班抵达青岛机场。饭店代表小侯接到通知后,准备好接站牌和相关资料,提前 30 分钟到达机场出口等候客人的到来。

► 任务分析

很多客人在预订客房时会向预订部提出接站服务请求,并会告知所乘坐的航班或车次、到达时间以及所需接站车辆的车型等。饭店代表要根据这些信息做好接站准备,准时到机场(车站)恭候客人,为客人提供满意的服务。

● 必备知识 ►

饭店代表指饭店为方便迎接客人而设置的在机场、车站、码头代表饭店迎送客人、推销饭店产品的岗位,其工作是饭店礼宾服务的延伸和扩展,是饭店对外的宣传窗口。饭店代表的仪容仪表、服务态度、行为举止、服务效率等都会给客人留下深刻印象,在一定程度上代表着饭店的管理质量和服务水平。

一、接站服务

1. 准备工作

- (1)在前厅预订部领取需要接站的客人名单,准确掌握客人的姓名、航班(车次)、到达时

间、车辆要求及接待规格等情况。

- (2) 备好印有中英文饭店名称、客人姓名的接站牌,并打印接站单。
- (3) 提前向机场、车站、码头确认航班、车次、船次是否准时。
- (4) 通知车队按时派车。

2. 迎接客人

- (1) 提前 30 分钟到位,站立在显眼位置举牌等候客人。
- (2) 注意客人乘坐的交通工具到站时间的变动信息,若有延误或取消要及时通知前台接待处。

(3) 主动向走过来的客人问好,根据预抵店客人名单加以确认,代表饭店向客人表示欢迎和问候。

(4) 随时与饭店前台接待处保持联系,掌握客房使用信息,积极向无预订散客推销饭店客房,主动介绍饭店产品或服务,争取客人入住。

- (5) 搬运并确认行李件数,挂好行李牌,引领客人上车。

3. 通知饭店

(1) 接到客人后,应立即通知饭店接待处客人抵达信息,包括客人的姓名、人数、所乘航班、车船次、离开机场(车站)的时间等。

(2) 如果是贵宾(VIP),则应通知大堂副理,并告知其客人抵店的时间,以便做好迎接工作。

4. 行车途中

- (1) 主动介绍当地的风土人情和主要旅游景点。
- (2) 介绍饭店的各种服务设施、服务项目等。
- (3) 始终与前台接待处保持联系。

5. 客人抵店后

- (1) 帮客人开车门,协助行李员卸下行李,转交给行李员并再次确认行李数目。
- (2) 向客人道别并祝客人住店愉快。

二、送站服务

1. 店门恭候

- (1) 准确掌握需要送站客人的离店具体时间。
- (2) 确认客人所乘航班(车船次)的离站(码头)时间。
- (3) 与车队联系,根据客人约定的时间,提前 10 分钟安排好车辆在饭店门口恭候客人。
- (4) 主动向客人问好,与行李员交接行李并进行检查和确认,引领客人上车。

2. 行车途中

- (1) 主动征求客人的意见和建议。
- (2) 陪同客人聊天或让客人自便。

3. 机场、车站送别

- (1) 协助客人办理行李托运和办理报关手续。

(2)主动热情地与客人告别,并欢迎客人再次光临。

三、常见问题处理

1. 争取未预订客人入住

(1)主动、热情地接待每一位前来问询的客人,耐心回答客人的问询,寻找潜在客人作为推销饭店产品的对象。

(2)向客人详细介绍饭店概况、客房及其他服务项目和服务设施。

(3)仔细聆听客人要求,根据客人年龄、职业、身份等特点有针对性地介绍和推销饭店服务产品特色,供客人参考和选择。

(4)如果客人同意入住则应及时与接待处联系,为客人预留合适的房间,做好登记准备。

(5)安排车辆,检查提拿行李,引领客人上车。

(6)陪同客人到饭店。

2. 客人要求饭店代表先将行李送回饭店

(1)核对客人信息,了解客人行李情况,询问是否有易碎及贵重行李,提醒随身携带好贵重物品。

(2)清点、检查行李,如有破损情况,需向客人说明;填写行李寄存卡,备注栏注明特殊情况,并请客人在行李寄存卡的上联签名确认。

(3)将行李寄存卡的上联系在行李上,下联交给客人作为领取行李的凭证,并注意提醒客人妥善保管。

(4)将行李运回饭店,与当班行李员进行交接,并由行李员填写行李寄存记录。

3. 没有接到客人

(1)如果飞机、车船到达 30 分钟后仍没有接到客人,应立即与饭店前台接待处联系,核查客人是否已经到达饭店。

(2)如果客人没有到店,则应立即请预订员或接待员与客人联系,看客人的行程是否有所改变。

(3)若客人仍在机场、车站,则应告知客人自己所处的位置;也可请客人说明其所在位置并前去迎接。

(4)若客人行程改变而没有提前通知饭店,所产生的接站费用由客人承担;同时根据客人要求另行安排接站服务。



典型案例 2-1

误接的客人

某市丽都饭店的饭店代表小郑正在机场停车场组织前往饭店的客人上车,这时有一位客人拉着行李走过来,问道:“请……请问,去丽……丽……”还没等客人说完,小郑就接过客人行李装上汽车,对客人说:“没错,请上车。”等所有客人上车坐好,饭店礼宾车驶离机场向饭店开去。小郑与前厅接待处联系好后,开始给车上的客人介绍饭店的基本情况:“大家好,我代表丽都饭店欢迎大家入住我们饭店……”小郑话还没说完,最后来的那位客人急了:

“我——我去丽——丽——丽景饭店……”小郑听到客人这话,顿时傻了眼,丽景饭店和丽都饭店的方向正好相反,这该如何是好呢?

► 任务实施

第一步:准备资料

小侯根据在预订部领取的需要接站客人的名单,制作好了接站牌,并与车队联系确定了出发时间。

第二步:迎接客人

上午 9:15,小侯到达机场,查看了飞机到港的信息后,手举接站牌站在出港口等候王先生的到来。10:00 左右,有一位客人推着行李车向他走来。

小侯:上午好,先生。请问是成都甲商贸公司的王华先生吗?

王先生:是的。

小侯:我是青岛 ABC 酒店的饭店代表小侯,代表饭店欢迎您的到来。行李车交给我来推吧。

王先生:好的。

(小侯接过客人手中的行李车,清点了一下行李。)

小侯:一共三件行李,对吗?

王先生:对。

小侯:王先生,请这边走,我们饭店的车就停在停车场。

(小侯推着行李车引领着客人向停车场走去。来到汽车旁边,小侯打开车门请客人上车后,把行李装进了行李厢,随后上了汽车。)

第三步:通知饭店

小侯:王先生,现在是上午 10:10,从机场到我们饭店大约需要 40 分钟,请您坐好,我们马上出发。

(汽车发动后,小侯将接机情况通知了前台接待处。)

小侯:您好,我是饭店代表小侯,成都甲商贸公司的王先生已经上车,我们现在返回饭店,请做好接待准备,谢谢。再见。

第四步:途中讲解

小侯:欢迎王先生到青岛来。青岛是我国著名的海滨城市……

(在途中,小侯热心地当起了导游,向客人介绍沿途的风光,解答客人的问题,同时还介绍了酒店的概况。)

第五步:抵达饭店后的工作

到店后,门童引领客人下车,小侯将王先生介绍给行李员,并和行李员一起将客人的行李卸下车。

小侯:王先生,这是我们的行李员,他将陪同您到前台办理入住登记手续,祝您在饭店住宿愉快。再见。

王先生:谢谢,再见。

(小侯和客人告别后,返回机场迎接下一班客人的到来。)

项目二 店门迎送服务

◎ 项目目标

1. 掌握店门迎送服务的程序和要求；
2. 能够用标准的动作为客人开车门；
3. 能够提供规范的店门迎送服务。

► 任务引入

一辆饭店礼宾车缓缓驶向青岛 ABC 酒店,门童小马看见礼宾车副驾驶位坐着饭店代表小侯,后排坐着一位客人,立即用标准的手势引领礼宾车停靠在门前。车停稳后,小马上前一步将礼宾车右后门打开。

► 任务分析

店门迎宾是门童的一项重要职责。当客人乘车抵达饭店门前时,门童应立即上前为客人拉开车门,表示对客人的重视和欢迎,同时要留意车内是否有客人遗留的物品,并主动为客人卸下行李,为客人开启饭店大门,引导客人进入大堂。

● 必备知识

饭店店门迎送服务主要由门童负责。门童也称迎宾员,一般由高大、英俊、经验丰富的青年男性担任,有些饭店也用气质好、仪表端庄的女性或具有绅士风度的中老年男子担任。门童通常身穿高级华丽、有醒目标志的制服,站在饭店大门侧或台阶下、车道旁。门童上岗时要精神饱满、热情礼貌、动作迅速,其主要工作是代表饭店迎送往来宾客,指挥引导大门前车道上的车辆,维持门前秩序等。

一、迎接宾客

(一) 散客到达时的迎接

1. 站立等候

饭店大厅门口没有车辆或客人时,门童应站在大门一侧或台阶下、车道旁,站立时头正肩平、收腹挺胸、面带微笑。

2. 引导车辆

客人乘车到达时,门童应使用规范的引导手势,示意司机将车辆停靠在指定地点或客人容易下车的地方。

3. 开车门

车辆停稳后,门童要及时给客人开车门。

(1)开车门的一般顺序。按照车辆座次高低顺序开车门,也可以根据情况按照先女后男,先外后内,先老后少,即先为女士、外宾、老人开车门。

有专职司机驾驶的公务接待车,最尊贵的座位是后排右座,因为副驾驶的后座既安全,又方便,到达饭店时,后排右座门正好对着大厅正门;其次为后排左座、后排中座;排在最末的是副驾驶座位,因为公务接待时,副驾驶席被称为“随员座”,一般是翻译、秘书、陪同的位置,让客人坐在这里非常不礼貌。

如果是主人亲自驾车,那副驾驶席就是最尊贵的座位,如果客人坐到后排就相当于乘坐出租车,对主人而言是不礼貌的。这时座位的高低排序为:副驾驶座位—后排右座—后排左座—后排中座。

(2)如果只有一排有客人,则面朝车尾、背朝车头站于车门一侧开车门。

(3)如果前后座都有客人且有两名门童,则两名门童面对面分别站于车门旁边,站在前座车门的门童面朝车尾、背朝车头站立开车门,站在后座车门的门童面朝车头、背朝车尾站立开车门。

(4)如果前后排座位都有客人且只有一名门童,可双手同时迅速拉开车门,站在重要客人一侧;如果不能辨别哪位是重要客人时,则站在后排座位客人一侧。

(5)开车门时要用左手拉开车门 70°左右,右手挡在车门框上沿为客人护顶,防止客人头部与汽车门框相碰。

对于老、弱、病、残的客人要倍加照顾,拉开车门应一手挡住车门上沿,一手搀扶客人下车。

对信仰佛教和伊斯兰教的客人不能为其护顶,因为他们认为这样会把“圣光”遮住,可以通过客人的着装、言行举止、外貌等进行判断,如果一时无法确定,可将手抬起而不护顶,做好防范准备。

(6)如果遇到雨雪天气,门童应主动为客人提供撑伞服务,并有礼貌地请客人擦干鞋再进入大厅。如果客人打伞进入饭店大厅,应为客人提供保存服务:将客人的伞折叠放在伞架上,锁好,将钥匙交给客人,并提醒客人注意保管。如果客人要求带伞进入饭店,则应为客人提供伞套,防止雨水滴到大堂及房间的地板上。

(7)礼貌热情地向客人点头致意并致欢迎词或问候语,对常客或重要客人可以称呼其姓名和职务以示尊重。

4. 关车门

(1)注意扶老携幼,搀扶行动不便的客人下车。

(2)等客人从车上下来站稳后,门童再轻轻将车门关上。

(3)关车门时注意查看车厢内有无客人遗留物品,注意不要夹到或碰到客人的手、脚、衣物等,保证客人的人身和财产安全。

(4)关车门时双手推送,力量要轻,做到一次性关闭。

5. 卸行李

帮助客人卸下行李,或协助行李员完成此项工作,注意清点、检查行李。如果行李员距离较远,应使用手势示意,忌大声喊叫。卸下行李后,向后退一步,示意司机发车,向司机致谢或道别,及时疏导门口交通。

6. 迎接步行客人

当客人步行来店时,门童应迅速上前,在距客人 1 米处站立,点头示意,热情礼貌打

招呼。

7. 迎接乘出租车到店的客人

客人乘坐出租车抵达饭店时,门童应迅速将车牌号记在出租车乘车卡(如表 2-1 所示)或出租车记录(如表 2-2 所示)本上,在客人付完账拿好发票后迅速拉开车门为其护顶,待客人站稳后双手递送乘车卡,提醒客人带好物品,同时向出租车司机道谢。如果客人不接受乘车卡,门童可将乘车卡交由礼宾台保管。

表 2-1 出租车乘车卡

××饭店出租车乘车卡

尊敬的先生/女士:

您到店/离店时乘坐的出租车车牌号为_____,请在下车前检查好您的随身物品,以免落在车上。

如需帮助,请拨打本市出租车管理处电话:××××—××××××××或拨打饭店礼宾部电话××××××××。

____年____月____日

表 2-2 出租车记录

日期:_____

抵店					离店			
编号	时间	车牌号	所属公司	行李员	时间	车牌号	所属公司	行李员
1								
2								
3								
4								
5								

8. 开门服务

引领客人到大门前,根据客人步伐节奏,准确、及时为客人拉开饭店的正门,方便客人通过。门童应为所有进出人员拉门,包括客人、来访者、酒店管理人员和员工。

(二)团队客人到达时的迎接

1. 准备工作

礼宾部接到团队客人抵店通知后,应安排门童在所乘车到达前做好接车的准备工作。

2. 引导车辆

旅游车到达后,门童应将车辆引导到稍微偏离正门的位置停车,并在车门一侧站立,维持交通秩序,迎接客人下车。

3. 迎接客人下车

车门打开后,门童要不厌其烦地向每位客人点头、致意并问候,协助行动不便的客人下

车并帮助行李较多的客人提拿行李。客人下车后,由团队陪同或门童上车检查有无客人遗留的行李物品,然后示意司机把车开走或指挥车辆停靠在饭店的停车场。

4. 引导客人进入大厅

门童为客人拉开饭店的大门,并协助行李员将团队客人的行李放置在指定位置。

二、送别客人

(一)送别散客

1. 送别步行散客

当步行散客离店时,门童应根据具体情况与客人道别。如果客人是结账离店,可以说“一路平安,欢迎下次再来”;如果客人暂时外出,则说“一会儿见”。

2. 送别乘车散客

(1)对乘车离店的客人,门童要把车引导到合适位置,既要方便客人上车,又不影响其他车辆通行。

(2)待车辆停稳后,拉车门、护顶请客人上车,等客人坐好后轻轻关上车门,注意不要夹住客人的衣角。

(3)如果客人行李比较多,协助行李员把客人行李装入汽车行李厢,并请客人清点核实后再盖上后车盖。

(4)客人上车后,门童应面带微笑,后退一步,向客人挥手道别,目送客人离开,以示礼貌和诚意。



典型案例 2-2

客人的裙子被夹住了

一位身着长裙的女士走出饭店大门,向停在门口的一辆轿车走去。正在值班的门童小吴看到后,立即上前为那位女士打开车门,并做了个漂亮的护顶动作。客人一边表示感谢一边坐上了车。待客人坐好后,小吴轻轻关上车门,并示意车辆离开,轿车慢慢开动了。小吴目送客人离开时,突然发现车门外飘着一块布,仔细一看,原来是刚才那位女士长裙的一角。此时,车内的女客人也发现了这个问题,只见她身体使劲晃动了一下,然而裙角依然夹在车门上。轿车慢慢停下,车门打开了,裙角被客人拉进车内,然后车门重新关上,车又开动了。小吴感到那位女士回过头来不满地看了他一眼,不觉脸红了。

(二)送别团队客人

1. 引领车辆

团队客人离店时,门童应主动热情地将团队车辆引领到既方便客人上车又方便客人装行李,同时还不妨碍其他车辆通过的合适的位置。

2. 送车服务

(1)等车停稳后,门童应站在车门一侧,一边点头致意,一边注意客人上车的过程,应主动上前搀扶行动不便的客人。

(2)当团队领队或陪同告知客人已全上车后,门童应伸手示意司机开车。

(3)当汽车开动后,挥手向客人告别,目送客人离开。

三、其他日常服务

1. 维护门厅的卫生

饭店门厅是饭店的“脸面”,要时刻保持清洁。虽然门童一般不负责该区域的卫生,但有责任提醒客人不要乱扔杂物,随时清理易清除的垃圾。如果在门厅发现大块垃圾或不易清除的垃圾时,应及时通知公共区域组的员工前来打扫。

2. 维持大厅的秩序

门童要随时注意出入大厅的客人的动向,婉言拒绝衣冠不整的客人进入大厅;劝阻客人在大厅的不雅行为,如在休息处的沙发上睡觉等。对形迹可疑人员要礼貌地进行询问,必要时通知保安部甚至是公安部门进行处理。

3. 回答客人问讯

由于门童的工作岗位处于客人出入饭店的特殊位置,经常会遇到客人的问讯,门童应当礼貌热情地回答。对于不是很清楚的问题,可以请客人到前台问讯处询问。

4. 调度门前车辆

门童应保持饭店门前车道的畅通,准确迅速地指挥车辆停靠在合适的位置,防止饭店门前交通堵塞,同时要掌握饭店门前交通、车辆及停车场的情况。

5. 负责升旗

门童应当根据饭店的相关规定,升挂彩旗、店旗以及国旗,注意悬挂的旗子应整洁无破损。我国国旗挂在左边,外国国旗挂在右边;如果要升挂三个以上国家的国旗时,可按照英文字母排序,由左向右依次排列。

► 任务实施

第一步:开车门

礼宾车在小马的引导下缓缓地停在饭店门厅前的通道上,等车停稳后,小马立即上前用左手打开汽车右后门,右手为客人护顶。此时,饭店代表小侯也从车上下来迎接王先生。

小马:王先生,您好! 欢迎光临青岛 ABC 酒店!

客人:谢谢。

小马:请携带好随身物品,请问后备厢有行李吗?

客人:有的。

(客人一边回答一边下了车。)

第二步:关车门

客人下车站稳后,小马向车内查看了一下,确认车内没有客人行李后,轻轻地关上了车门。

第三步:卸行李

小马做手势示意行李员来拿行李,饭店代表小侯协助行李员将客人行李取出。行李员和客人清点完行李后,小侯同客人告别回到车上,小马打手势示意礼宾车离开。

第四步:开门

小马引领客人来到饭店大门前,打开门,做了个标准的引导手势。

小马:先生,这边请。

(行李员引导客人向前台走去。)

项目三 行李服务

◎ 项目目标

1. 能够为客人提供行李搬运服务;
2. 能够按程序和要求为客人提供行李寄存服务。

► 任务引入

任务一:

上午 11:00 左右,成都甲商贸公司王华总经理乘坐饭店的礼宾车到达青岛 ABC 酒店,行李员小江立即迎上前和饭店代表小侯一起把客人的行李从车上卸下。小江和王先生清点检查完行李后,引导客人到前台办理入住登记手续。

任务二:

早晨 8:00, 821 房间的客人李女士提着行李来到行李台。李女士将于下午 17:00 乘动车回南京,因为还有些事情没有处理好,打算先把房间退掉,将行李寄存在行李房,等事情处理完后再回来领取行李。

► 任务分析

行李服务是饭店前厅部的重要服务项目之一,由行李员为客人提供行李搬运、行李寄存等服务。饭店礼宾部备有行李车和行李房,当客人行李较多时,行李员可以使用行李车装运行李;客人的行李可暂时寄存在行李房,由饭店提供免费保管服务。

● 必备知识 ►

一、散客行李服务

(一)散客到店时的行李服务

1. 迎接客人

客人乘车抵店时,行李员在车停稳后,主动上前迎接问候客人。

2. 卸放行李

(1)客人下车后,迅速卸下行李,请客人清点并检查行李有无破损。

(2)如果行李较多,可以使用行李车。装行李车时,注意把大的、重的行李放在下面,小的、轻的行李放在上面,不能倒置的行李以及易碎怕压的行李要正确摆放。

(3)行李员不主动提拿客人贵重和易碎的行李,如公文包、手提电脑等,如果客人要求提拿,则应特别小心,防止丢失或破损。

3. 引领客人办理登记入住手续

(1)引领客人时,行李员走在客人侧前方大约 1 米处,步伐节奏与客人保持一致,随时注意侧身照顾客人。

(2)到达前台时,行李员应将客人介绍给接待员,并站在客人侧后方 1.5 米处看管行李,等候客人办理入住登记手续。

4. 引领客人进房

(1)客人办理完入住登记手续后,行李员应主动接过接待员手中的房间钥匙,提拿行李引领客人去客房。

(2)途中,行李员应根据客人对饭店的熟悉程度主动向客人介绍饭店服务设施和服务项目。如果是第一次到店住宿的客人,要作详细介绍;对常客可以重点介绍饭店新推出的服务项目。

(3)到达电梯口时,行李员应放下手中的行李,按下电梯升降钮,等待电梯开门。

(4)搭乘电梯时,请客人先进电梯,然后站在电梯控制板旁边,以便控制电梯。电梯到达楼层停稳后,请客人先出,然后引领客人到房间。

(5)如果客人办理完登记入住手续后不直接到房间,要求行李员独自将其行李送入房间时,前台接待员应立即通知楼层,行李员在楼层服务员的陪同下进入客房,并将行李放在行李架上。

5. 进入房间

(1)到达客房门口时,行李员应先敲门,自报身份,确认房间内没反应时再将房门打开,迅速将钥匙牌(卡)插入取电插孔内,环视一下客房,如情况正常,则退到房门一侧,请客人先进房间,征求客人意见后将行李物品放在行李架上或客人指定的位置。

(2)如果发现房间未整理或有客人行李,要立即退出房间并向客人致歉,及时与前台接待处联系,重新为客人安排房间,然后到前台为客人办理换房手续,调换房间钥匙,将客人安排到新房间。

(3)用简洁的语言向客人介绍客房设施设备及使用方法,如果客人曾经住过本饭店,或客人显得比较疲劳,可不必介绍。

6. 退出房间

(1)房间介绍完毕,行李员应询问客人是否还有其他需要;如果没有,则祝客人住店愉快并与客人道别。道别时要面向客人倒退出房间,将房门轻轻关上。

(2)返回行李处,填写散客行李服务记录表(如表 2-3 所示)。

表 2-3 散客行李服务记录表

日期:

编号	房号	服务内容	行李件数	开始时间	结束时间	行李员	备注
1							
2							
3							

(二)散客退房时的行李服务

1. 收取宾客行李

(1)接到客人退房运送行李的要求后,应礼貌问清客人的房号、行李数量和搬运时间等信息,并作详细记录,安排行李员准时到房间提取行李。

(2)行李员到达客房房间时,先按门铃或敲门,并告知自己的身份,经客人同意后方可进入房间。

(3)主动问候客人,并与客人共同清点、检查行李,提醒客人不要遗漏物品,离开时轻轻关上房门,礼貌地引领客人到前台。

(4)如果收取客人行李时,客人表示稍后退房,行李员要确认客人的离店时间以及是否需要办理行李寄存手续,然后与客人道别,提拿行李离开房间,暂存在行李房。

2. 陪同客人到前台

(1)询问客人住店是否满意,并请客人提出宝贵意见。

(2)陪同客人到前厅收银处办理结账手续。

3. 协助客人离店

(1)送客人离店时,与客人当面确认行李件数,然后将行李装上汽车,请客人上车。

(2)向客人道别,欢迎客人再次光临,并祝客人旅途愉快。

(3)当行李员看到携带行李的客人离店时,应主动上前提供行李服务。

4. 填写记录

返回行李处,填写散客行李服务记录表。

二、团队行李服务

(一)团队客人到店时的行李服务

1. 准备工作

礼宾处接到团队客人抵店通知后,要安排行李员提前填好行李牌,注明团队名称和进店时间。

2. 交接行李

(1)团队客人到店时,行李员与送行李的人进行交接,迅速卸下行李,并进行清点和检查。

(2)如果行李有破损、无上锁或异常情况(如行李弄湿等),应在对方的行李交接单及团队行李记录表上注明,请送行李的人签字,并通知全陪和领队。

(3)将行李码放在规定地点,并将团队行李到店时间、数量、破损情况等信息填写在“团队行李记录表”上(如表 2-4 所示)。

表 2-4 团队行李记录表

团队名称				团队名称			
房间数量				房间数量			
抵达日期				离店日期			
行李到达时间				行李收取时间			
抵店行李件数				离店行李件数			
抵店车辆号码				离店车辆号码			
领队签字				领队签字			
行李员				行李员			
备注				备注			
抵店				离店			
房号	件数	房号	件数	房号	件数	房号	件数
行李领班		时间		行李领班		时间	

3. 分拣行李

(1)根据分房表,在每一件行李上系好行李牌,注明房号,并在房号单上注明每个房间的行李件数。码放整齐,如不能及时分送则用行李网把该团行李罩好,妥善保管。

(2)对无名牌或名牌不清楚的行李,行李员应向全陪和领队反映,以便及时处理。

4. 分送行李

(1)行李员装运行李前要再次清点行李,无误后才能装上行李车。

(2)运送行李时,应遵循“同团同车、同层同车、同侧同车”的原则。

(3)到达客房时,行李员应将行李放在房门一侧,先按门铃或敲门,报明身份。客人开门后,主动问好,将行李送入房间,并请客人确认;如果客人不在房间,应请楼层服务员开门,将行李放在行李架上。

(4)对暂时无认领的行李向团队领队和全陪反映,应存放在行李房,妥善保管。

5. 填表登记

行李分送完毕,返回行李处,填写团队行李记录表。



典型案例 2-3

行李被拿错

一天,济南一家四星级酒店大堂内,一个成都的旅游团正在前台办理离店手续,行李被

行李员集中放在了团队行李出店的位置,并且和旅行社导游员办理了行李交接手续。正在此时,一个新疆旅游团进入饭店准备办理入住手续,一时间饭店大堂内人来人往,十分热闹。新疆旅游团的客人很多,很多客人自己拖着行李走进了饭店,其中有一位客人将行李放在成都旅游团客人行李旁,和其他客人聊起天来。很快成都旅游团的客人办完了离店手续,行李员协助旅行社人员以及客人将行李运出店外,装上了旅行车,没过多久旅行车就开离了饭店,向济南机场驶去。

大堂内,新疆旅游团办理完了入住手续,客人们拿着房间钥匙准备进房间。“我的行李不见了!”突然一位客人大叫起来。面对这突如其来的紧急情况,礼宾部周主管当即过来了解情况,意识到客人的行李被错拿了。周主管一边安慰客人,一边和成都旅游团的导游联系,请导游协助寻找新疆客人的行李。当得知旅行车已经上了去机场的高速公路时,周主管当机立断,派行李员小向和客人一起乘坐饭店的礼宾车去机场寻找行李。50分钟后,小向和新疆客人在候机楼内找到了成都旅游团,新疆客人拿到失而复得的旅行箱,转忧为喜,连声称谢。

(二)团队客人离店时的行李服务

1. 收取行李

(1)行李处接到团队收取行李的通知后,与领队或全陪核对团队行李信息,确认收取行李时间。

(2)行李员准时带好已核对好的团队行李记录表,依照团号、团名及房间号码,准时到楼层收取客人放在客房门口的行李,系好行李牌,并记录每个房间的行李件数。

(3)如果行李件数与记录表上不同,应及时和客人或领队、全陪联系。

(4)门口无行李而客人又不在房间时,不可擅自开门收取行李。

2. 看管行李

(1)把行李集中到行李处存放出店行李的位置,码放整齐,并安排专人负责。

(2)行李如果暂时不运走,应加盖网罩并妥善看管。

3. 交接行李

与团队接运行李的人员清点、检查行李,确认无误后,双方签字,办理交接手续,协助团队将行李装车。

4. 填表存档

填写团队行李记录表并存档。

三、换房行李服务

(一)客人在房间时

1. 接受换房任务

接到前台换房通知并确认客人在房间后,行李员在前台接待处领取客人所换房间的钥匙、房卡和换房单。

2. 搬运行李

(1)到客人房间时,要先敲门报出身份,经客人允许后方可进入。

(2)与客人共同清点并检查要搬运的行李,然后将行李小心地装上行李车,提醒客人不要遗漏物品。

(3)引领客人进入新房间,按客人要求把行李放好,请客人在换房单上签字,收回客人的原房间钥匙和住房卡,将新的房间钥匙和住房卡交给客人,向客人道别,离开房间。

3. 交回物品

将换房单以及客人的原房间钥匙和房卡等物品交回接待处。

4. 填写记录

回到行李房后填好换房行李记录表(如表 2-5 所示)。

表 2-5 换房行李记录表

编号	日期	房间号码		行李件数	开始时间	结束时间	行李员	备注
		由	到					
1								
2								
3								

(二)客人不在房间时

1. 接受任务

接到前台接待处客人不在房间的换房通知后,问清客人所住房间以及要调换的房间的房号。

2. 搬运行李

(1)行李员必须在当值大堂经理及保安部员工陪同的情况下,由接到换房通知的楼层服务员按程序打开房门,一同进入客人房间。

(2)行李员和大堂经理及保安部员工共同清点、检查客人行李,不要遗漏物品,并共同在换房行李记录上签字。

(3)行李转送到新房间后,按原房间行李放置位置摆放。

3. 告知接待处

换房完毕后,行李员回到行李台告知前台接待员。

4. 填写记录

回到行李房后,认真填写换房行李记录表。

四、存取行李

(一)寄存行李

1. 核实客人身份

热情接待前来办理行李寄存的客人,礼貌地请客人出示房卡,确认客人的身份,原则上只为住店客人提供行李寄存服务。