



时以内完成；对客人订房表示感谢。

(2) 电传、传真、信件等订房。按下列程序完成：了解清楚内容和要求；把要求一一写在订单上；如果要求订早餐，需填写订餐单；弄清所有费用支付方式；每一个订房都必须用书面形式回复对方；若是有不清楚的地方，一定要询问清楚，不能凭主观臆断。

(3) 其他类型订房。如果是旅行社散房，特别要在付款方式处注明报账，并写下报账旅行社的名称，填上旅行社发给客人的收据号码。

政府机构的订房由公关部接待并下订单，根据要求写明自理或报账。

旅行社、饭店同行及特殊性质的订房，按饭店的房间优惠及客账信用管理的有关规定，经有关人员批准，并在订单上注明，注明现付或报账。

个别旅行社或公司不能充分肯定客源，没有与饭店签署有关合同，偶然介绍零星散客订房，由客人按现行房价现付。按照国际惯例饭店应提取一定比例的房租金额作为回佣。

2. 交预付金，确保房间

为确保客人的房间，又不因客人没到（No-show）而造成经济损失，订房的时候，建议客人交至少一晚的定金或用书面报信用卡号码确保订房。其操作步骤为：写清楚订单的各项目；输入电脑或保管好单据；带客人到财务部门预付定金，由财务电脑输入；如使用信用卡号码作为确认性订房，则要求用书面报信用卡号码及有效日期并签名；还有部分客人可能会以挂号信寄送银行支票，在收到支票后，应核对支票上所提及的定金用途及客人姓名是否与订房符合，将支票抄在支票登记簿上并移交财务信用组，在订单上则需注明已付款项、支票号码、经手人以及日期等。

3. 散客订房的特殊要求

(1) 接车、机。有些星级饭店会派饭店代表在机场、车站迎候客人，并派交通车辆接送客人抵店。如果客人指定派专车接送，则要求客人以书面形式通知订房部订车，订房部员工按照客人要求用书面形式回复客人，并报清楚车价。订车程序如下：填写订车单，打上时间；订车单第一联交汽车调度部门；第二、三联夹在订单后，待与汽车调度部门核对后，将拟交饭店代表的第二联夹在接送记录簿上；在订单上注明，并输入电脑；检查；订单归档。

(2) 订票。客人通过电话订房后再订票，电话一律转到票务处，由票务处当班人员决定是否接受订票要求；客人用传真、电传、信件等书面订房且需要订票，必须将书面资料复印一份交票务处当班人员，并要求在正本签收且由票务人员回复给客人。

(3) 订餐。旅行社代理的客源通常在订房时附带订餐。订餐程序如下：① 把复印的团体订餐单及散客订餐单按中、西式分开。② 订西式早餐的要开两张订餐单，各式正餐及中式早餐开三张订餐单，内容为：用餐日期、用餐种类、团名、用餐地点、人数、用餐标准。西餐还需写上编号，③ 把写好的订餐单的其中一联作为留底用，其余的交团体财务开账单及发餐券，中餐只发一张，而西餐则每人一张。④ 待开好账单、餐券后把订餐单交还本部门。⑤ 接到餐券后要盖上日期、编号印及用餐种类。⑥ 若客人订套餐（只限西式），根据订餐的标准挑出合适的菜谱供客人选择，如客人对菜谱提出特殊要求，需马上向西厨师傅查询，并在订餐单上注明；若无问题则请在要求栏内写上套餐的编号。⑦ 发送订餐单到宴会部或相关的餐厅。⑧ 下订

