



(四) 抵店前的准备环节

按计划实施预订客人抵店前的准备工作,是前厅服务过程中重要的前期工作。准备工作做得是否充分,直接关系到前厅服务的质量水准。抵店前准备工作的内容如下:

(1) 预报客情。按规定的预报周期及时段,依据预订资料统计和对开房率的预测,将预报表、接待计划等按规定的时间及时予以送达或通知。

(2) 预分排房,即按预订要求、接待标准,提前为已办理预订的客人分配房间、确定房号,并将有关变更或补充的通知传达至相关部门。

(3) 实施计划。在抵店前一天,将已经批准的各项接待及安排计划送达相关部门。

(五) 上级检查核对环节

由于客房预订在客人入住前往往发生变更、取消等情况变化,客人的需求也常常发生变化,为提高预订的准确性和理想的开房率,同时避免出现工作疏漏,这就要求上级领导进行核对和检查,这是对录入资料的再核实过程,以确保资料有效、正确、完整,避免因预订资料的失误影响整个服务工作。

(六) 预订资料的存档环节

这主要是将预订资料进行保存的过程。每一笔预订单完成后,要妥善放置,以备下一班次的核查和调用。预订资料存放顺序主要是按抵达日期的顺序放置。对于同一天抵店的客人还按照英文字母A~Z的顺序存放,以便于查找。将全部订房资料装订、收存。需要注意的是对于有两个以上的订房要求,或同一批客人分批陆续到店等特殊情况,应将预订资料复印多份,最后按不同的抵店日期分别存放。

五、客房预订各项业务服务的操作规程与标准

(一) 散客订房服务

1. 散客订房的基本程序

散客订房的基本程序包括:预订受理→填写订单→打上时间→输入电脑→主管检查→订单归档。要求严格按照订单上的项目,完整、准确地填写订房单,字迹要端正、清晰,订单要保持整洁;必须与客人讲清楚房价、房态、房间保留的时间;必须打上预订时间;必须正确输入电脑(这是指由电脑管理和控制预订资料的饭店);必须及时将订单整理归档。

(1) 电话订房。电话预订的具体操作方法如下:问清并记下客人的姓名(Full Name)、性别、国籍及相关拼写,有单位的要写下单位名称;问清客人入住和退房的具体日期,查看房态,如果遇到满房的情况则建议客人改日期或推荐其他饭店;向客人详细地介绍房间种类、各类型房间的区别和房价;问清客人对房间的要求(如吸烟或非吸烟、床型),预计到达的资料(如列车车次、航班号、到达时间、到达站位),是否需要订车、订餐等;复述订房细节、要求,并讲清房价所含的项目(税、服务费、餐膳等);请客人提供信用卡号码担保订房,并告知客人无担保订房时的房间最晚保留时间;告知客人退房及取消预订的规定;问清客人的联系电话和传真号码等;告知客人订房确认号及自己的名字,询问是否需要发订房确认书,如果客人需要,则在24小





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，其余的交团体财务开账单及发餐券，中餐只发一张。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





评析:

这完全是一个责任心的问题,预订员没有分清缓急,没有把当天到达的预订先输入电脑,而是去输入其他订单,最后造成了预订记录的遗漏。一般而言,在饭店旺季,由于岗位人员编制问题,预订的工作量很大,酒店预订岗位的每位员工需要处理许多工作,包括大量的电话接听和传真回复等,而且由于现在饭店行业的竞争相对比较激烈,服务比较便捷,越来越多的客人喜欢当天预订房间,这无形中加大了预订的工作量。但是无论如何,预订是酒店的信息枢纽,如果没有及时输入客人的预订资料就无法达到传递信息的目的,给客人和饭店造成损失。今后在工作中若要避免这种事故的发生,就一定要加强工作责任心,在收到当天客人预订(包括传真和电话等)的第一时间输入电脑,避免因疏忽而遗忘,更不要养成凭事后回忆来输单的坏习惯。

八、预订的控制与核对

(一) 预订的控制

如今高星级酒店的预订控制对于预订部员工而言已经变得比较简单,只需注意信息管理系统所统计的可售房情况来进行预订控制即可。而对于酒店的相关管理人员而言,则需要从获得更多预订统计报表来进行较长时期及较全局性的预订控制。高星级酒店所使用的前厅信息管理系统一般都可以通过每一个预订细节信息的录入来分类汇总,即可以有每个时间点的统计报表供决策,也可以设置不同时期的统计报表来进行预订控制管理。

(二) 跟催预订并作好记录

在预订部的日常预订管理中,为了提高预订的准确性和酒店的开房率,并做好接待准备,在客人到店前(尤其是在旅游旺季),预订人员要通过书信或电话等方式与客人进行多次核对(Reconfirming,即再确认),问清客人是否能够如期抵店,住宿人数、时间和要求等是否有变化等。

核对工作通常要进行三次:第一次是在客人预订抵店前一个月进行,具体操作是由预订部文员每天核对下月同一天到店的客人或订房;第二次是在客人预订抵店前一周进行,第三次是在客人预订抵店前一至二天进行。这种做法适合旅游旺季、房源紧缺时用。

实训操作

任务一 电话预订的受理

一、操作程序

接起电话—了解预订需求—查看房态—做电子订单—复述核对预订内容—感谢来电—完善订单内容。



二、实训内容

实训项目	散客电话预订
实训时间	实训授课1学时，共计40分钟：其中示范讲解10分钟，学员操作25分钟，考核测试5分钟
实训要求	(1) 仪容仪表，符合职业要求 (2) 对预订员基本业务知识掌握熟练 (3) 语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利 (4) 操作的规范性，业务处理熟练无误，单表填写正确，电脑输入无误 (5) 具应变协调能力，有促销意识
实训用品	(1) 电话分机两台 / 组 (2) 纸、笔 (3) 装有酒店管理软件的电脑一台 / 组
实训方法	(1) 示范讲解 (2) 学员分成两人 / 组，交互练习 (3) 对话内容自行设计
实训步骤与实训标准	(1) 实训前 <ol style="list-style-type: none"> ① 准备实训用具，着装整齐，以达到仿真状态 ② 练习专业礼貌用语；熟悉房态 ③ 熟悉实训素材 (2) 实训开始 <ol style="list-style-type: none"> ① 接听电话时，必须使有礼貌用语，口齿清晰，应酬得体。三声铃响内接起电话问候：Good morning, reservations, how can I help you? (您好，这里是客房预订部，请问有什么可以帮到您的?) ② 了解客人需要及客人情况 (预订人及客人姓名，联系电话，到店及离店时间，要求的房间类型及间数，房间价格及附加服务) ③ 看房态 (如果房态不允许，客人同意就做入Waiting List) ④ 在预订单上记录。填写预订单时，必须认真、仔细，逐栏、逐项填写清楚；否则，稍有差错，将会给接待工作带来困难，影响服务质量和酒店的经济效益 ⑤ 向客人复述、核对订房细节 ⑥ 谢谢来电订房 ⑦ 及时将预定信息输入电脑 (见图3-1至图3-3)，向各相关部门发出订单 (3) 实训结束

The screenshot shows a 'New Reservation' form with the following sections:

- Main Fields:**
 - Guest Name: [First Name] [Last Name]
 - Phone: []
 - Country: []
 - VIP: [normal guest]
 - Agent: []
 - Company: []
 - Group: []
 - Source: []
- Reservation Details:**
 - Arrival: 11/03/05 (Sunday)
 - Nights: 1 (1 Night)
 - Departure: 12/03/05 (Monday)
 - Adults: 1 (Age Exp. [])
 - Child: 0 (Age [])
 - Rate Code: []
 - Rate: 0.00
 - Room Type: []
 - Block: []
 - Room: []
- Other Fields:**
 - Reserv Type: 6 p.m.
 - Market: []
 - Source: []
 - Booked By: []
 - By: []
 - Payment: []
 - CC No.: []
 - Exp Date: []
 - Packages: []
 - Special: []
 - Discount: 0.00 % 0.0
 - Reason: []
 - No Post: []
 - Post Rate: []
 - House Use: []
 - Comp: []
 - Appr Code: []
 - Amount: 0.00
 - C/O Time: []
 - Flight #: []
 - Made By: []
 - Conf: []
 - Comments: []

图3-1 散客电子订单

