



### 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送信息的目的,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"> <li>① 准备实训用具，着装整齐，以达到仿真状态</li> <li>② 练习专业礼貌用语；熟悉房态</li> <li>③ 熟悉实训素材</li> </ol> (2) 实训开始 <ol style="list-style-type: none"> <li>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?)</li> <li>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)</li> <li>③ 看房态 (如果房态不允许，客人同意就做入Waiting List)</li> <li>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</li> <li>⑤ 向客人复述、核对订房细节</li> <li>⑥ 谢谢来电订房</li> <li>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</li> </ol> (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]
  - Rate Code: [ ] Fixed Rate: [ ]
  - Rate: [0.00]
  - Room Type: [ ]
  - Block: [ ]
  - Room: [ ]
- Payment & Other:**
  - 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: [ ] [11/03/05]
  - Conf: [ ]
  - Comments: [ ]

Buttons at the bottom: Options, OK, Abort.

图3-1 散客电子订单

