

四、宴会的销售与预订

宴会既然是一种商品，就应该有它的市场和销售机制。它不同于零点餐，宴会要通过事先预订来组织客源，尽量提高设施利用率，完成产品交换，增加饭店的经济收入。

（一）宴会预订的种类

宴会预订是指客人与宴会预订的有关人员接洽联络，沟通宴会预订信息的过程。宴会预订的方式多种多样，主要有以下几种：

1. **电话及传真预订。**这是预订的主要方式，常用于小型宴会预订查询等，大型宴会也经常用电话来约定面谈的时间和地点等。

2. **专人来店面谈。**面谈是进行宴会预订的有效方法，尤其是大型宴会。面谈可以先通过电话或传真来约定会面的时间和地点，然后在面谈时再对宴会预订的有关事宜进行商谈，最后予以宴会预订的确认。

3. **信函。**信函是通过信件与客户联系的一种方式，主要用于宴会的促销活动。适用于提前较长时间的预订。

4. **指令性预订。**这是指政府机关或主管部门在政务交往或业务往来中安排宴请活动时，专门向直属饭店、饭店发出预订的方式。

5. **网上预订。**随着电子商务的发展，一些饭店和餐饮业纷纷上网进行营销活动，宣传企业的形象，推销自己的产品和服务，消费者可以通过网络系统下订单。

（二）宴会预订业务流程

1. 回答客人有关宴会的各种询问。

在宾客询问前，预订员应掌握本饭店宴会厅的状况，如宴会厅面积、高度、采光、通风、装饰、坐式和立式的最大客容量、各类宴会标准及所提供的菜肴品种、烹调方法等，做到心中有数。在洽谈业务时，按照宴会预订表的内容向宾客介绍所有细节，尽量满足宾客的各种要求。

2. 接受预订，填写宴会预订单。

根据面谈所得到的信息和洽谈结果确定宴会的预订，无论是暂时性确认，还是确定性确认，都要逐项填写宴会预订单。接受宴会预订主要是通过填写宴会预订单来完成的。

宴会预订单

经手人：

落订日期：

落实日期：

公司名称： 接洽者姓名： 职位： 电话：电传：	宴会服务要求：
----------------------------------	---------

宴会形式：			
日期：			
抵达时间：			
宴会开始时间：			
宴会完结时间：			
地点：			
保证人数：			
预算人数：			
食物	价格	每位 每席	
饮料	价格	每位 每席	
杂项收费			
预计总消费金额：			
预订付款方式		已收订金	
寄帐单地址			
宴会预订部主管意见：			
宴会部经理意见			

附：菜单、酒水订单

图 2—2—1

3. 填写宴会安排日记簿

在宴会安排日记簿上按日期标明活动地点、时间、人数等事项，并注明是否需要确认的标记，加强内部销售预订人员之间的信息沟通，避免将宴会设施重复销售。

4. 签订宴会合同书

宴会安排一旦得到确认，经过认可的菜单、饮料单、场地布置示意图、宴会步骤细节等资料，应以确认信的方式迅速递交给宾客，并附上第一、第二两联宴会合同书，连同交付定金的通知一并递交给宾客，经双方签字后生效。

宴会合同书

本合同是由_____饭店（地址）_____与_____公司（地址）_____为举办宴会活动所达成的具体条款：

活动日期_____星期_____

活动时间_____

活动地点_____预计人数_____最低出席人数_____

座位安排_____

菜单计划_____

饮料_____

娱乐设施_____其他_____

结帐事项、价格_____场地租金_____

预付定金_____其他费用（细列）_____

宾客签名_____饭店经手人签名_____日期_____

注意事项：

宴请活动所有酒水应在本宴会厅购买。

大型宴会预收 10% 定金。

所有费用在宴会结束时一次付清。

图 2—2—2

5. 收取定金

为了保证大型宴会活动预订的成功率，同时也请宾客放心，应收取一定比例的宴会定金。定金的数额一般为宴会费用的 10% 左右。饭店的常客并享有良好信誉者，可以酌情不必付定金。所收到的定金应与合同书一同交财务部。

6. 宴会预订后的跟踪查询

如果是提前较长时间预订的宴会活动，应主动用电话或其他方式与主办单位保持联络，并进一步确定宴会举办日期及有关细节。对暂定的宴会活动应进行密切的跟踪查询，主动提供服务，争取较高的宴会活动成功率。

7. 宴会确认并通知

应将大型宴会活动的通知单提前发往相关部门，如厨房、酒吧、管事部、工程部、安全部、美工等。在宴会活动前三天，再次与宴会主办者联系，进一步确定宴会活动已谈妥的所有事项。若宴会确认的内容有新的变动，就应立即填写“宴会更改通知单”并发送给有关部门，变更通知单上要注意写明原预订单的编号。

8. 宴会的督促检查

宴会销售预订人员应督促检查宴会活动的准备工作，及时提供相关信息，发现问题随时纠正，以确保宴会的顺利进行。

9. 宴会预订取消的处理

由于某种原因，已经预订的宴会也可能被取消，这种情况在饭店经营活动中是常见的。如果宾客取消预订，预订员应填写“取消预订报告”送至相关职能部门，并为不能向宾客提供服务表示遗憾，希望今后能有机会合作。

（三）宴会档案管理

宴会信息和活动资料档案是饭店的财富和资源，它可以为企业的决策提供科学的依据，为饭店开展公关，提高知名度提供详实的资料，为宴会组织管理提供丰富经验，还可以为新员工上岗培训提供生动具体真实的教材。餐饮部的宴会客史档案比饭店的客史档案更具体，内容更丰富，数量也更多。加强餐饮部宴会客史档案的管理，是餐饮部宴会管理进入现代化的一个明显标志。

宴会档案管理应详细、具体、完整，它应是饭店完整宴会客史档案和部门宴会活动记录的总和。

1. 宴会客史档案的内容

- （1）各种宴会预订单
- （2）政府指令性宴会的机密文件
- （3）VIP 客人和随行人员的有关资料
- （4）大型宴会各部门的活动计划
- （5）整套宴会菜单
- （6）宴会现场偶发事件和应急处理的情况记录
- （7）受欢迎的乐曲名称
- （8）帐单
- （9）活动录像和图片资料等
- （10）宴会工作总结报告

2. 宴会客史档案管理的方法

宴会客史档案管理，在国内饭店中还处于起步阶段。要想使宴会客史档案从书面资料转化为促进餐饮销售的活动，还需要饭店进行人力、财力投资，具体方法有：

- （1）设置餐饮档案管理岗位，配备符合条件的人员。
- （2）购置必要的管理设备，如档案柜、电脑等，随时将文字、图片、摄像资料归类、编号、入档和输入电脑，以便进行检索和资料输出。
- （3）建立保管和查阅等管理制度。