

➤ 总台服务

认识总台

你认识的总台是
怎样的？



- 总台通常是设在酒店的大堂，负责推销酒店产品与服务，组织接待工作、业务调度的一个综合性服务部门，是酒店的“神经中枢”。
- 酒店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、客房状况控制、客人账务的结算与审核、问询和留言以及前厅综合性业务管理。

项目一 接待服务

LOREM IPSUM DOLOR

学习目标

- 了解总台接待工作的各项业务及工作程序。
- 学会处理接待工作中的常见问题。
- 掌握客房分配的艺术。

•你知道客人提着行李，经过旅行，最终到达目的地城市的酒店总台办理入住登记时，他最需要酒店做的是什么呢？

快速办理入住登记手续，走进客房

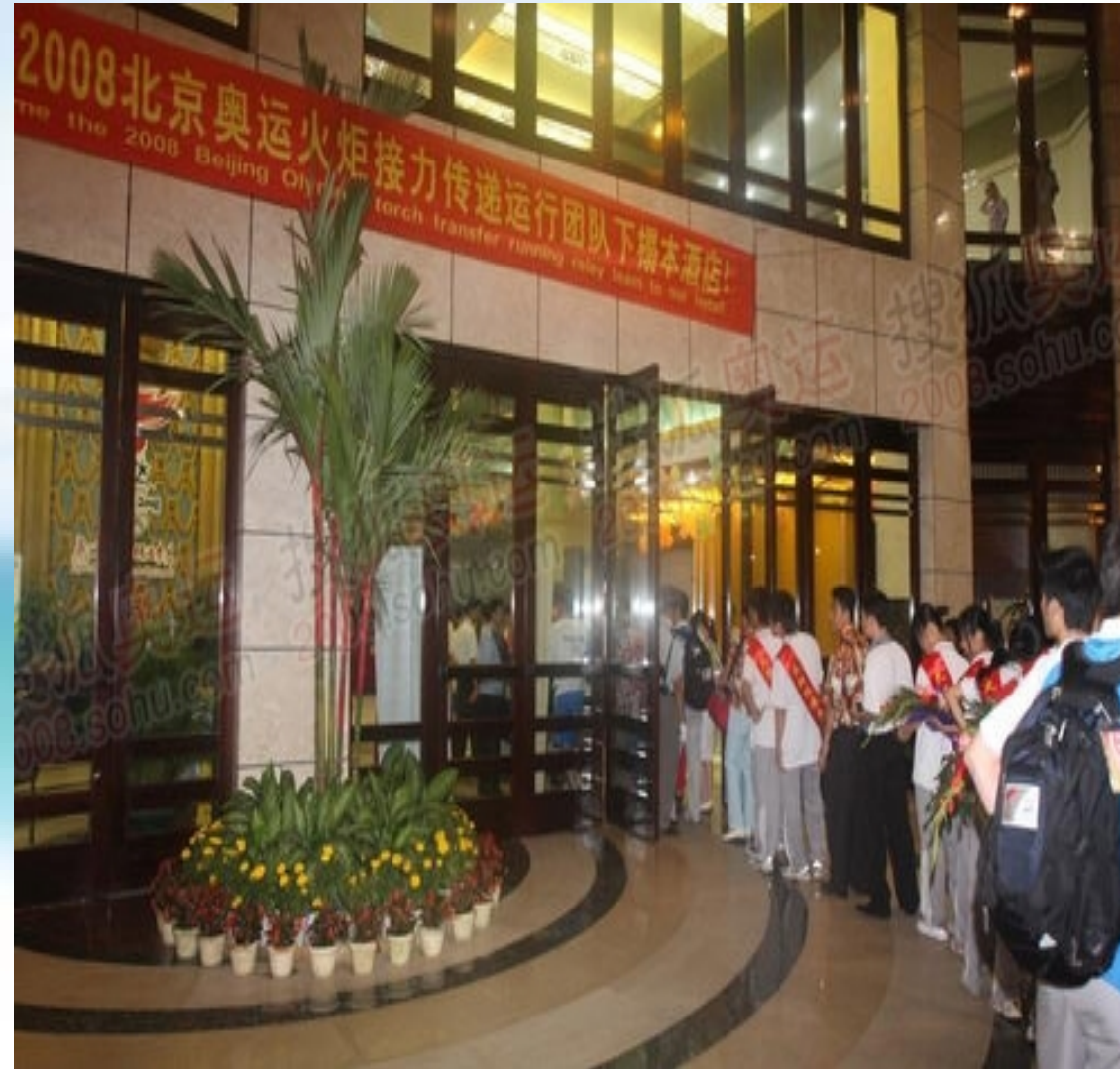
休息！

➤ 入住登记的必要性：

- 是公安部门和警方的要求。
- 可以有效地保障酒店的利益，防止客人逃账。
- 是酒店取得客源市场信息的重要渠道。
- 是酒店为客人提供服务的依据。
- 可以保障酒店及客人生命、财产的安全。

一、宾客接待入住程序

(中午12点以后, 一天≠24小时)



(一) 散客接待业务流程

- 向客人问好，对客人表示欢迎 **推介房间**

- 确认客人有无预订
(有预定的 **和** 无预)

想一想： 入住登记程序的核心是什么？入住登记程序中最重要，最不可缺少的是哪一个环节？其次是那个环节？再次是哪个环节？为什么？

- 核心是收取押金
- 其次是登记并扫描客人的有效证件
- 再次是及时输入客人的有效信息，改变房态

1、收取押金：

- 有的酒店押金是在全部房费的基础上再多收一天的房费做押金。如每晚1000元，住三个晚上，则收 4×1000 元。
- 有的酒店则是在收齐全部房费的基础上再收200~300元作为押金



2、有效证件：

- 国内旅客持用证件：中华人民共和国居民身份证、中国护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部证等
- 港澳同胞回乡卡、中国台湾居民来往大陆通行证
- 境外旅客持用证件：护照、签证



活动体验

- 小组合作进行角色扮演，一人扮演总台接待员，一人扮演客人完成总台入住登记服务的全过程，其他同学观摩并评价。

- 结合散客入住，想一想团队入住是怎样的？



（二）团体客人接待业务流程

1、抵店前准备

- 夜班接待员拿出次日的团队资料，仔细阅读其中的内容，根据预订单的要求在电脑中预留房间。
- 准备钥匙、钥匙袋。
- 打印出团队房号表分别派送客房服务中心和礼宾部，若有任何变更，需及时通知相关部门知晓。
- 次日领班或主管应检查所有的团队资料及房间的安排情况，随时查看房间状态，确保在团队到达时房间为VC（干净）房。

2、接待团体入住

- (1) 热情问候，并引导宾客到休息区休息
- (2) 办理入住登记（核对信息、证件、付款方式）
- (3) 分发钥匙
- (4) 与领队或陪同确认用餐种类/人数/时间/地点、叫醒时间、收取行李时间、退房时间等等
- (5) 将客人入住信息通知客房部
- (6) 信息存储归档，并制作客人账单

表3-4 团体人员住宿登记表

REGISTRATION FORM OF TEMPORARY RESIDENCE FOR GROUP

团体名称		抵离日期					
		年	月	日	至	月	日
房号	姓名	性别	出生日期	职业	国籍	护照号码	
Room No.	Name	Sex	Date of birth	Profession	Nationality	Passport No.	
签证号码:		机关:			种类:		
有效日期:		入境日期:			口岸:		
留宿单位:				接待单位:			

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/166142213024010141>