

酒店客房服务流程及要求

目录

酒店客房服务流程及要求	2
酒店客房服务流程及要求	1
1 范围	1
2 客房预订	1
2.1 准备工作	1
2.1.2 准备预订所需单据，检查设施设备工作状态。	1
2.2 接受预订	1
2.3 与客人道别	1
2.4 通知部门	1
2.5 更改预订	1
2.5.1 服务员在电话铃响三声内接听，判断为预订更改服务。	1
2.6 取消预订	2
2.6.1 服务员在电话铃响三声内接听，判断为预订取消服务。	2
3 入住登记	2
3.1 准备工作	2
3.1.2 准备零钱、房卡、票据，检查设施设备工作状态。	2
3.2 散客入住	2
3.2.2 正在处理事务时，应按如下要求处理：	2
3.2.3 确认客人的需求，判断是否为入住登记服务。具体操作：	2
3.2.4 请客人出示有效身份证件办理入住登记，具体操作：	2
3.3 团队入住	2
3.3.1 准备工作	2
3.3.2 接待团队入住	3
3.3.3 办理入住登记。	3
4 客人入住引领	3
4.1 接收信息	3
4.2 引领过程	3
4.2.1 在去房间的途中，向客人介绍酒店内的设施和服务项目。	3
4.3 离开房间	3
5 住宿服务	3
5.1 叫醒服务	3
5.1.4 实施叫醒服务的具体操作：	4
5.2 “请勿打扰”	4
5.2.1 房间出现“请勿打扰”标识应分为三种情况：	4
5.2.2 超过退房时间的房间“请勿打扰”标识处理	4
5.2.4 未到退房时间的房间（连续入住）“请勿打扰”标识处理	4
5.3 换房服务	4
5.3.5 询问客人是否需要行李服务。	5
5.3.8 通知楼层房务中心 XX 房间换到 XX 房间。	5
5.4 借用物品	5
5.5 楼层夜班服务	5
5.5.3 夜班服务工作内容，包括：	5
5.5.4 夜班服务中夜床服务的工作流程包括：	5
5.5.5 将本班特殊事项和未完成工作事项做好交班记录。	6
5.6 延迟退房	6
5.6.2 查看房态，了解该房间当日有无预订。有下列情况应：	6
5.6.3 为客人介绍延迟退房的收费标准，包括：	6
5.6.7 及时将该客人的延迟退房信息通知到楼层及房务中心。	6
6 离店服务	7
6.1.5 等待查房过程中如有下列情形的处理方式：	7
6.2 查房程序	7
6.2.6 及时将已经检查的退房房间情况报告前台。	8

6.3 检查消费项目	8
6.3.1 检查消费项目时应符合下列要求：	8
6.3.3 核实消费账目，将以上消费单据交予客人核对。	8
6.4 收银	8
6.4.2 入住时没有收取客人押金的结算方式有：	8
6.4.3 单位签单挂账的结算方式。	8
6.5 开具发票	8
6.5.1 客人提出发票需求时，应立即开具发票。	8
6.6 与客人道别	9
6.7 注销房卡	9
7 结账缴款	9
7.2 清理营业收入并填写《现金缴款单》（附录M）。	9

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/186021130132011004>