

部 门：前台接待处

培训题目：散客入住登记程序

题目编号：FO-01

批准人：

制 定 人：黄宪明

页 数：32

Objectives目的

保证对散客入住登记提供精确无误的服务程序

Policy政策

为客人提供入住登记原则化

Procedure程序

- 1、客人走近柜台，微笑，积极问好，以表达欢迎。假如是熟客，要用客人的姓名称呼客人，欢迎客人再次回来。
- 2、问询客人与否有预订房间。
 - (1) 有预订, 按客人的姓名查找客人的预订。
 - (2) 没有预订：
 - A. 问询客人需要哪种类型的房间，向客人推销房间, 确认房型、房价、房数、住店天数。
 - B. 请客人出示证件办理入住手续。
 - C. 将身份证或外宾护照进行电脑扫描。
 - D. 假如客人有客史：
 - a) 请按照客人的姓名在电脑上查找客人资料, 并核算,
 - E. 问询及贯彻客人的付款方式及信用担保，收取相对应的押金。
 - F. 让客人在住房押金上签名，与客人再次查对房型、房价、入住天数等信息。

G. 告知保安人员为客人运送行李或向客人指导所入住房间的方向，祝客人住店快乐。

H. FAST C/I电脑。

4、报房号到房务中心，告知客人已入住。

6、将单据按规定分单。

9、将单据订在一起，放在指定位置，供夜班检查。

1、面帶微笑用友好的態度向客人表達問候。

2、 问询客人的姓名和有无预订。

3、假如已经订房，与客人确认订房所有内容，无误后，请客人出示证件登记。

4、在电脑上查对空房状况,选用房间。

5、将身份证或外宾护照进行电脑扫描。

6、假如客人有客史：

b) 请按照客人的姓名在电脑上查找客人资料,并核算,

7、问询及贯彻客人的付款方式及信用担保,收取相对应的押金。

8、让客人在住房押金单上签名,与客人再次查对房型、房价、入住天数等信息。

9、写好欢迎卡、餐券、住房押金、将房卡双手递交给客人,告诉客人早餐用餐地点、时间、客人所入住的房号、所在的楼层房间及 怎样拨打。

10、保安人员为客人送行李,并对客人说:“但愿住得快乐!”

12、客人的留言,邮包, 等须转交给客人。

13、FAST C/I电脑。

14、报房号到房务中心,告知客人到店。

15、把客人的信息输入电脑,将单据分类寄存在指定位置。

16、如晚上C/I,可问询客人与否需要次日的Morning-

Call,如需要要及时做好登记,并且及时设置在话务台上。

主题：被取消预订的客人到店后的处理

Objectives目的

保证取消预订程序的完毕,让客人到达满意度

Policy政策

力争取消预订到达酒店原则程序

Procedure程序

- 1、客人走近柜台，微笑，积极问好，以表达欢迎。
- 2、问询客人与否预订过房间。
- 3、客人有预订，不过预订已被取消。
- 4、问询客人的订房姓名，与是否需要与原先订房相似的房间、天数等：

A. 假如规定相似，Room

Availability又显示有房间，接待员只需进入预订系统将原先的预订恢复即可，按预订入住。

B. 假如规定有变更，要先查一下Room

Availability中与否有客人要订的房间，假如有房间，先将原先的预订恢复，然后在原先预订的基础上按照新的规定修改一下；假如没有客人所需要的房间，可以向客人推荐其他种类的房间，直至客人满意为止，然后将原先的预订恢复，修改房型，房价等资料。

- 5、按预订入住登记的程序操作。

注意：接待员在接待此种状况的客人时一定要耐心，仔细地查找客人的预订，如在前台系统中找不到客人的预订，一定要到预订系统查找。如实在找不到客人的预订的状况下，先为客人办理入住手续，同步与客人协商先按前台折扣价格予以入住，待查到预定单后更改房价，事后接待员必须跟进此事，如本班次不能跟进，必须交班给下班续继跟进直至结束。

主题：贯彻客人付款方式及信用担保

Objectives目的

保证客人付款方式及信用担保精确无误

Policy政策

为使客人付款方式及信用担保提供程序政策根据

Procedure程序

1、客人走近柜台，微笑，积极问好，以表达欢迎。

2、按散客入住登记程序操作。

3、问询客人的付款方式。

1) 信用卡结算：

外卡：VISA、MASTER、AE、DINERS

CLUB、JCB，长城卡（GW）、牡丹卡（PO）、龙卡（PCBC）、金穗卡（ABC）、交通银行卡、招商卡

2) 信用卡须持卡本人使用。

- a. 审查信用卡，确认有效后，接待员应双手接过信用卡收取预授权或消费（注意：要在客人确认使用信用卡前提下，并且接待员必须与客人确认预授或消费金额）一式两联中，一联给客人，另一联请持卡人签名确认，待接待员确认与信用卡签字相符后，然后将信用卡偿还持卡人。

3) 现金支付：

- A. 如客人用人民币做预付款，应辨他人民币真伪，收取定金原则如下：房费*1.5*入住天数=现金预付款金额，仔细填写住房押金给客人，及时将预付金输入客人房帐。

B.

对于外币、旅行支票应征求客人意见，与否则需要先兑换后再支付预付金，如客人不这样意，则按下列环节操作：

- 辨别外币、旅行支票真伪及与否则可以兑换。
- 请客人当面在旅行支票上复签，并和客人证件上的签字查对，须相符。
- 客人交纳预付金无误后，把预付款单的客人联交给客人。
- 把预付单记帐联与外币、旅行支票一起放入信封，放入保险箱并登记。
- 预付款单的留存联插入客人帐夹中。

4) 挂帐：

- A. 如有效签单人本人办理入住手续，请有效签单人在挂帐单上签名确认。
- B. 如有效签单人

告知挂帐，客人办理入住手续时必须请实际入住人在挂帐单上签名确认，以便有效签单人后来签名确认。

（注意：挂帐单上必须注明单位，如没有有效签单人签名时，必须注明 告知挂帐人姓名）

5) 他人代付：

- A. 如代付款人也住店并有信用卡或白金卡保证，则请他填写《承诺付款书》，明确付款关系及项目

。

- B. 如代付款人不住店。

- a. 其用信用卡担保，押卡并为其信用卡授权，接待员做好验证工作及让付款人填写《承诺付款书》以明确付款关系及项目，让付款人在信用卡单上签字，并查对卡单上的签名与信用卡背后的签名与否则相符。
- b. 代付款人用现金担保，开预付款单给代付款人，接待员让代付款人填写《承诺付款书》，以明确付款关系及项目。
- c. 代付款人用支票担保，如有企业协议，开收据条给代付款人，接待员让代付款人填写《承诺

付款书》，明确付款人关系及项目，如无企业协议，接待员则应礼貌的婉言谢绝客人，并让代付款人换种方式担保付款。

d. 代付款人用白金卡付款，首先要刷印下白金卡的卡号，并按白金卡卡号次序，找出白金卡申请书，让代付款人在《承诺付款书》中签名，以明确付款关系及项目，并与白金卡申请书的签名查对，及查对白金卡所剩的余额。

e. 如代付款人用旅行支票作为担保，查对及收取旅行支票，接待员只需让代付款人填写《承诺付款书》，明确付款关系及项目。

6) 支票、汇票、本票

酒店可以受理政府机关、行政事业单位、大型企业及与酒店签有散客协议的企业等的支票、汇票、本票，特殊状况须得到主管级以上人员同意。

接受支票、汇票、本票时，要检查其真伪，仔细查对。

7) 订房凭证：如客人持旅行社订房凭证，接待员应收回凭证并问清客人怎样结算其他费用，可向客人收取一定的押金，也可压客人信用卡作为其他费用的担保，同步核算旅行社与否已将要付的款项到位，如旅行社未付清向预订组反馈状况，让其深入与旅行社联络。

主题：客房加入的操作

Objectives目的

保证客房加入操作的程序到达酒店的原则

Policy政策

使客房加入的操作提供政策的根据

Procedure程序

- 1、客房加入指客人规定加入已经有人登记入住的房间。
- 2、已经预订的客房加入手续要按下列程序：（住客提前跟前台做好预订）
 - a) 当客人前来入住时，查对预订号和有关信息。
 - b) 如客人的有关信息与预订相符，按照散客入住程序办理登记入住手续。
 - c) 告知Service Center加入客房房号。
 - d) 更改电脑上的登记人数及其他有关信息：房价为“0”，假如加床，并与客人签名确认。
 - e) 在系统上录入同住人有关信息。
- 3、未预订的客房加入处理按照下列程序：
 - a) 当客人前来入住时，详细问询有关住店客人的状况信息。
 - b) 致电住店客人并征得同意，按照散客入住登记程序办理登记。
 - c) 如住店客人不在客房，有礼貌地让客人等待直到住店客人返回。并征得同意，才办理入住登记手续。
 - d) 告知Service Center加入客房房号。
 - e) 更换电脑上的登记人数及入住有关信息。

主题：接待持有旅行社确认单的客人入住登记服务

Objectives目的

保证接待服务的完毕

Policy政策

使接待服务程序提供政策根据

Procedure程序

- 1、客人出示订房凭证，确认凭证种类，查看酒店名称、地址、客人姓名、抵达和离开日期、订房期限、客房种类和数量、与否转帐、转帐内容、旅行社签名，旅行社标识或团体负责人盖章。
- 2、收下客人原始订房凭证中的“接待单位(酒店)联”，如凭证中阐明客人费用转帐或旅行社预付都可以，但必须向客人阐明凭证有效范围、期限及支付费用的范围，注意绝不可向客人透露旅行社底价，如客人费用自付酒店的，按照旅行社报给客人的房价告诉客人，和客人在房价上获得确认，并贯彻付款方式及定金收取，迅速C/I电脑并及时告知房务中心客人C/I。
- 3、其他按散客登记入住程序操作。
- 4、如客人持有订房凭证，但电脑预订组都没有客人订房记录，而订房凭证又是与我店有协议的旅行社发出的，在客房容许的状况下，接待员可先按酒店前台折扣价安排客人入住，随即由接待员与营销部联络，由营销部与该旅行社贯彻此状况，等营销部贯彻状况后，将订房送至总台接待处后，再按订单上房价为客人更改房价，并务必及时告知到住客本人。
- 5、如持订房凭证的客人提前入住酒店，必须向客人阐明提前几天的房费必须要按前台折扣价由客人自付，如客人延期：
 - a. 其房费是由旅行社支付的，必须告知客人与旅行社获得联络，让旅行社发并及时将延期的房费及时汇至酒店。
 - b. 如客人费用是自付的，信用担保贯彻后，直接予以客人续住。

主题：填写入住登记表的操作

Objectives目的

保证填写入住登记表操作的原则化

Policy政策

使填写入住登记表程序提供政策根据

Procedure程序

1、客人抵达接待处规定入住,一般接待员应脸带微笑,请客人出示证件登记。

2、填完登记表,请客人在登记表上签名。

3、按下列各项查对登记表,看有无遗漏

——客人的全名

——永久住址,国籍,性别,出生年月

——证件的种类和号码

——签证类型,有效期,入境口岸,入境日期

——住店日期,离店日期

——何处来、去何处

——接待单位、企业名称、会员号码、电子邮件

——付款方式

——客人的签名

4、登记表与客人再次确认:

a) 房价

b) 与否含早餐

c) 如为他人付款还要确认代付款人的房号,姓名。

d) 客人与否有特殊规定等等。

6、登记表需接待员签名，核查员签名及压时间。登记表的填写必须规范, 工整。

主题：客人规定看客房服务

Objectives目的

使客人的看房规定得到满足并到达满意度

Policy政策

使客人的看房服务程序提供政策根据

Procedure程序

- 1、积极向客人问好。
- 2、A. 当客人打算入住，但对房间善不很理解的情况下，大堂副理或接待员都可带客人参观房间，简介房间设施、朝向、特点，努力推销客房。

B. 当有外来来宾(如商务企业代表或旅行社订房代表)规定参观房间时，可告知大堂经理或酒店营销人员陪伴客人参观房间。

C. 当有某企业、企业的代表人员拟在本酒店举行会议活动而规定参观客房时，应与营销部，由酒店销售经理联络接待对方，陪伴参观房间，洽谈业务。

D. 当客人想在酒店举行婚宴，而规定参观酒店套房与宴会设施时，应及时联络宴会销售部，让宴销部接待员接待对方，陪伴参观房间，洽谈详细事宜。
- 3、带客人看房时，告知客服中心并且前台将房态锁房，
- 4、把客人带到房间。
- 5、敲三次门，确认房间里没有人。
- 6、插入磁卡钥匙打开门，演示给客人看怎样使用钥匙卡开门。
- 7、简介房间和酒店设施
 - 1) 打开灯。
 - 2) 规定在客人前走进房间，以保证房间的设备到达原则。

3) 请客人进房。

4) 向客人简介解释房间设施。

5) 一定要将常用设施或设备简介给客人, 例如: 打开卫生间的门指给客人洗衣袋的位置等。

8、客人道别, 道谢

1) 热情的道别如同热情的欢迎同样重要, 这样会给客人留下深刻印象。

2) 向客人道别时说: 非常荣幸你们来参观我们的酒店, 但愿您能喜欢我们的房间和环境。请试住几天,

我们保证您住得快乐。但愿您今天过得快乐。

8、当参观用房结束后, 要及时收回参观用房钥匙, 并及时告知房务中心参观用房结束。

主题：客人需要第二把房间磁卡钥匙操作

Objectives目的

保证客人需要得到满足并到达其满意度

Policy政策

使客人需要第二把房间磁卡钥匙程序提供政策根据

Procedure程序

- 1、原则上一种房间住一种客人时,酒店只发一把房间钥匙给客人,在某些尤其状况下,对某些VIP客人,熟客及长住房等客人,可以予以尤其看待。
- 2、积极问候客人,并提供协助。
- 3、当客人需要第二把房间钥匙时,先询问客人的姓名和房号。
- 4、查询电脑,确认此房间为两个客人入住登记。
- 5、根据客人房号在磁卡钥匙机内查询做卡记录,如确认只做过一把钥匙,让客人稍等告诉客人正在制作第二把钥匙。
- 6、如该房间只有一位住客而需要两把钥匙,问询客人原因:
 - a) 假如是要增长其他客人入住,需补登记后再被给客人第二把钥匙。
 - b) 假如客人无其他原因规定增长第二把钥匙时,请示Shift Leader后为客人制作第二把磁卡钥匙,在电脑Note中注明客人制作两把钥匙。
- 7、与客人道别,并祝客人入住快乐。

主题：团体客人登记入住服务

Objectives目的

保证团体客人登记入住服务的完毕

Policy政策

使团体客人登记入住程序提供政策根据

Procedure程序

一 团体抵店前的准备工作。

- 1、早班仔细阅读《团体接待告知单》上的内容，明确团体房型、房数、人数、抵店时间、特殊规定及付款方式。
- 2、根据《团体接待告知单》上的用房规定、抵店时间、离店时间，及时给团体排房。排房时需注意：旅游团体尽量安排在低层：团体不可跳楼层排，须安排在紧邻的楼层；一种楼层最佳不要安排两个旅游团体。
- 3、所有的VIP团体、大型会议团，如有必要，房号可提前2~3天就确定，并告知客房部。
- 4、将分好的房号及时、精确地输入电脑，并打印出“团体房号表-GROUP ROOMING LIST”。
- 5、制作团体房卡：
 - A. 将团号、房号、离店日期打印在团体小封套上。

VIP团、已经有抵达客人名单的团体，都须根据分房名单，将客人名字也打印在团体封套上。
 - B. 将做好的钥匙，精确无误地装入团体封套中(须核查)。

VIP团则将制作好的分房表复印成若干份，派入每间客房内。
- 6、制作团确认书：团体确认书必须在团体抵店前提前准备好，上面注明：团号、团体名称、抵离店日期、房型房数、用餐地点。

7、将团体有关的所有资料(团体名单登记表、汇款凭证)、团体确认书、致陪伴书以及房卡钥匙封套放在一处。

8、在团体抵店时间前，须和客房部确认，以保证房间在团体抵店时间抵达前均已打扫出来，并提前贯彻好客人进店时大堂接待区域的安排，等待客人抵达。

二 办理团体入住手续的工作程序：

- 1、在得到告知，团体车辆已抵达时，立即至酒店正门迎接客人，并告知陪伴确认团体名称。
- 2、将团体迎至大堂接待处，办理入住手续。
- 3、领队到前台报出团体名字，取对应团体房卡。
- 4、与领队或陪伴确认房数、以及再次确认离店日期的延住状况及有特殊规定的房间(加床、有水果布置的)，然后按照陪伴予以的团体名单分房及分发给客人钥匙。
- 5、报客房部团体C/I。
- 6、向客人简介用餐地点、餐厅位置及 知识等。
- 7、送客人到房间后，将陪伴领至总台，填写团体确认书：叫醒时间、用餐时间、人数、出行李时间、结帐离店时间及特殊规定，并让陪伴确认签字。
- 8、与陪伴再次查对团体签证，如不符合规定的名单，应请陪伴留下所有客人的护照，由前台接待员填写完毕后交予陪伴。
- 9、预收现付团款。
- 10、陪伴登记，将陪伴钥匙给陪伴。
- 11、将打印团体报表发往客房部、中餐厅，前台留存。
- 12、将团体信息及客人姓名精确地输入电脑。
- 13、查对，查房价。

三 VIP团的接待程序

- 1、详细阅读VIP团的接待计划和告知单。

- 2、按团体规定分房，检查VIP鲜花、水果布置单和欢迎卡发送状况。
- 3、房间准备完毕后，于团体进店前让大堂经理先检查房间布置状况。
- 4、最终检查一遍VIP专用的房卡封套中：来宾房卡、钥匙的制作、团体名单表与否都准备妥当，精确无误。
- 5、尽量与陪伴获得联络，理解团体详细抵店时间，及时告知有关领导。
- 6、进店时，立即与大堂经理获得联络，让大堂经理安排酒店有关领导接来宾。
- 7、安排好客人后，与地陪确认有关事宜，如来宾用餐安排(与否要设专台)、叫醒时间。
- 8、保证VIP团所有事项都得到贯彻后，将团体确认书发往各部门：客房部、保安部、中餐厅、温泉吧台、前台留存。

主题：酒店自用房的操作

Objectives目的

保证酒店自用房操作的程序化

Policy政策

使酒店自用房操作程序提供政策根据

Procedure程序

一、 值班经理用房

- 1、按照总办提供的值班经理安排表上的信息，安排自用房给值班经理。
- 2、让值班经理在《自用房登记》本上签字。
- 3、告知房务中心、中餐厅、温泉吧台自用房的房号。

二、 内部人员申请用房

- 1、酒店内部员工用房，需请示营业经理同意。
- 2、申请表上须注明：员工姓名、人数、房间类型及数量、使用时间、日期和理由。
- 3、待同意后，持申请单至总台办理入住登记手续。（注意：自用房需派发早餐券）
- 4、前台按申请单办理入住手续，将申请单收回，一式两联，一联财务，一联总台留底。

主题：免费房的操作

Objectives目的

保证免费房操作的完毕及程序化

Policy政策

使免费房操作程序提供政策根据

Procedure程序

1、享有免费房待遇，需填写“免费房申请表”，经总经理同意后才享有此待遇。

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/186025113045010150>

2、