

# “对客服务过程”模块

## 第一单元 客房预订

### 学习目标

#### [知识目标]

- 1、了解客房预订的意义和任务。
- 2、了解做好客房预订的相关知识。
- 3、理解从饭店及客人利益出发，以满足客人不同订房需求的观念和意识。
- 4、了解客房预订的渠道、方式和种类。

#### [能力目标]

- 1、熟悉客房预订的程序与要求。
- 2、掌握客房预订的类别、基本流程、操作方法及分房技巧。
- 3、应用预订服务技巧，妥善、灵活地处理客房预订过程中遇到的常见问题。
- 4、掌握超额预订管理及纠纷处理方法。
- 5、提高用英语服务的能力。

#### [素质/价值观目标]

- 1、培养从顾客利益出发的意识。
- 2、培养细心、全面考虑问题的职业素质。
- 3、培养环保和成本节约意识。
- 4、提高与宾客打交道的职业素养。
- 5、培养为宾客提供针对性服务的职业素质。

### 本单元导读

客人预订饭店客房有电话预订、电传 / 传真预订、互联网预订、当面(散客)预订、团队预订等多种方式。每种预订方式都各有特点，客人们可以根据自身的设备条件及对客房需要的时间紧迫与否，选择自己喜欢的预订方式。对于饭店而言，预订渠道通常有散客自订房、旅行社订房、公司订房、会议和展览组织机构订房、分时度假组织订房、国际订房网络组织订房、其他组织订房等多种形式；每个饭店应该充分把握自己目标市场客源通常采用的预订方式，积极地采取有效的措施和方法及时准确地受理客人的预订。

为了促进饭店销售，提高客房出租率，预订员在接受与确认预订的过程中，需要掌握口头确认、书面确认、保证性预订、婉拒预订等预订确认的技能；在预订控制方面，需要掌握预订的变更、预订的取消、预订过程的检查和控制以及接受、处理和控制在超额预订的技能；在预订确认后，须记录和整理预订资料；然后在客人抵店前做好核对次日抵店客人预订内容、预分排房、制作报表的工作；同时还必须具有做好预订失误处理以及预订常见问题的能力。

## 第一部分 预订受理

### CASE:

盛夏，正值旅游旺季，某饭店客房经常爆满。这时一位先生打电话要求预订 4 间标准间，并将房间保留到 11 点。值班员小张查看了房态，正好有客人需要的房间，就接受了此预订。

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



**【授课方式】** 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



**【颁发证书】** 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



### 【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



**【学习期限】** 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



**【收费标准】** 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



**【咨询电话】** 13684609885 0451--88342620 **【咨询教师】** 王海涛 郑毅



**【学校网站】** <http://www.mhjj.net> **【咨询邮箱】** [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



### 【报名须知】

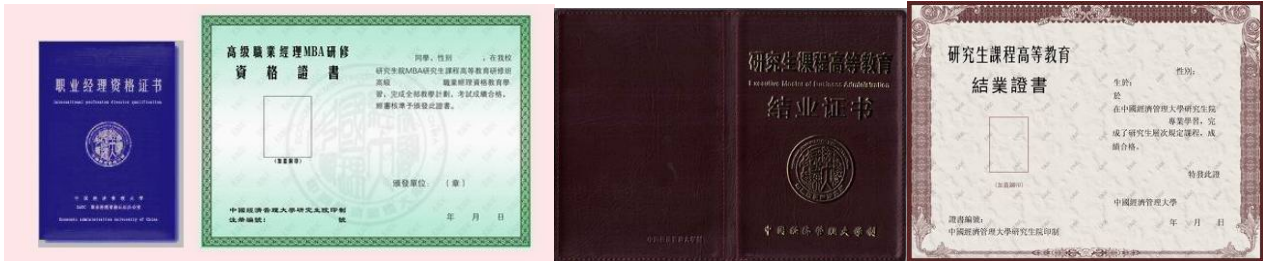
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)（入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可）
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件教师：王海涛 徐传有
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

# 全国职业经理MBA双证班

## 精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电

**认证系列：**高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

**颁发双证：**通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

1280

元

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费

**咨询电话：**13684609885 0451- 88342620 **报名邮箱：**[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)

**学校网站：**[www.mhjj.net](http://www.mhjj.net) **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



由于是旅游旺季,其间来了许多客人,但由于没有房间,小张都婉言拒绝了客人的要求。离与预订客人约好的时间,还有几分钟,这时又来了一批客人要求住店。看到眼前着急的客人,小张看了看时间,心想也许客人不会来了,于是就把那4间房租出去了。可就在这时,刚才预订房间的那位客人带着朋友来到总台,要求入住。此时,饭店已经客满。当小张把情况如实地告诉客人后,客人愤怒地大声指责饭店不讲信誉,明明还没到预订时间却把客房给了别人,要求小张给予解决,否则要投诉。

客人事先进行订房就是为了避免到达饭店时客满而没有住房。如果没有可供出租的客房,饭店应婉拒预订。本案例服务员小张答应了客人的订房后,就涉及在掌握房价、房型、口头确认(临时性预订)等方面的有关预订业务知识与技能。预订员一旦接受了客人预订,就必须严格守信,绝不能单方面毁约。

## 工作任务一 工前准备

在预订前做好准备工作,才能给订房客人一个迅速而准确的答复,提高预订工作水准和效率。

### 1. 检查仪表仪容

按饭店规定着装,服装熨烫平整、洁净无污渍,纽扣齐全,鞋袜洁净。左胸佩戴服务牌端正,面容清洁,发型美观大方。不戴戒指、项链、手镯、耳环等饰物(结婚戒指除外)。身上及口腔无异味,手部清洁,不留长指甲,不涂有色指甲油。亲切地微笑,表情自然,举止得体、优雅。

前厅服务员一般穿黑色皮鞋,男员工袜子一般为黑色,女员工袜子应与肤色相近,袜口不外露;上岗前不吃葱、蒜、韭菜等有异味的食品。

### 2. 做好交接班

接班时查看一下上一个班次的预订情况,问清情况,掌握需要处理的优先等待的、列为后备的、未收定金的等不准确的预订名单及其他事宜。

### 3. 整理环境

按岗位职责、卫生制度及卫生责任区的划分进行整理、清扫,并达到饭店和有关部门的卫生标准。保持总台台面、信用卡压卡机、验钞机、保管箱、宣传架、客房状况显示架等办公用品表面无尘。检查、调试及使用计算机,并确保其完好。计算机运行时不要挪动,不要击打机壳。

### 4. 备好报表、表格、收据

按岗位工作任务及班次的区分,将所需要的各种报表、表格、收据等分门别类,整齐有序地摆放在规定的位置。

### 5. 掌握房价

(1)标准价(Rack Rate) 由饭店管理部门依据经营成本、盈利需要、竞争等因素制定的各种类型客房的基本价格,在饭店价目表上明码标注,未含任何服务费或折扣等因素。

(2)团队价(Group Rate) 针对旅行社、航空公司等团体住店客人提供的折扣价格。

(3)小包价(Package Plan Rate) 小包价是饭店为客人提供的一揽子报价,其中包括房费及其他服务项目的费用。

(4)折扣价(Discount Rate) 对于常客、长住客及有特殊身份的客人,饭店通常为之提供的优惠房价。

(5)商务合同价(Commercial Rate) 饭店与有关公司或机构签订合同,以优惠价格出租客房,以求双方能够长期合作。

(6)免费(Complimentary) 饭店由于种种原因,有时需要对某些特殊身份的客人免收住店房费;但应注意免收房费应该按规定要求,一般只有饭店总经理才有权批准。

(7)白天租用价(Day Use Rate) 客人白天租用房间,饭店一般按半天房费收取,有些饭店也按小时收取;一般对凌晨抵店的客人、结账超过了规定的时间、入住与离店发生在同一天时饭店会采用白天租用价。

另有淡季价(Low Season Rate)、旺季价(High Season Rate)、家庭租用价(Family Plan Rate)、加床费(Rate for Extra Bed)等。

#### 【小资料 1-1】

### 国际饭店计价方式 (The International Standardization)

按照国际惯例,饭店的计价方式通常可以分为 5 种。

- 欧式计价(European Plan, 简称 EP): 这种计价只计房租,不含餐费,为世界上大多数饭店所采用。

- 美式计价(American Plan, 简称 AP): 这种计价方式的特点是,客房价格不仅包括房租,还包括一日三餐的费用,多为度假型饭店或团队(会议)客人使用。

- 修正美式计价(. Modified American Plan, 简称 MAP): 这种价格包括房租和早餐费用,还包括一顿正餐(午餐、晚餐任选其一),这种计价方式比较适合普通旅游客人。

- 欧陆式计价(Continental Plan, 简称 CP): 此种计价包括房租和欧陆式早餐(Continental Breakfast)。欧陆式早餐比较简单,一般提供冷冻果汁、烤面包(配黄油、果酱)、咖啡或茶。

- 百慕大式计价(Bermuda Plan, 简称 BP): 客房价格中包括房租和美式早餐(American Breakfast)。美式早餐除包括欧陆式早餐的内容外,通常还提供煎(煮)鸡蛋、火腿、香肠、咸肉、牛奶、水果等。

#### 6. 熟悉房型

(1)单人间(Single Room)放一张床的客房,又叫单人房,适合于从事商务旅游的单身客人使用,它是饭店中最小的客房。

(2)双人间(大床间, Double Room) 在房内配一张双人床(加大的双人床),适用于夫妻客人居住,单身客人一般也会选择这类客房。

(3)标准间(双床间, twin Room) 房内放两张单人床,可供两个客人入住,同样也可供一人居住,带有卫生间;一般旅游团队、会议客人是这类客房的主要入住对象。

(4)三人间(Triple Room) 指可供 3 位客人同时住宿的房间;房内放置 3 张单人床,属经济型客房,在高档饭店很少见。

(5)商务间(Business Room) 面积一般比标准间略大,设有标准的办公桌和充足的照明设施,有的还带传真、电脑接口专线等。

(6)双套间(Standard Suite)设有客厅及卧室的 2 间相通的客房,卧室中放一张大床或 2 张单人床,配有卫生间,客厅也设有盥洗室,一般供访客使用。

(7)多套间 由 3 至 5 间或更多客房组成,有 2 个卧室,各带卫生间以及会客室、餐厅、书房及厨房等,房内设有大号双人床。

(8)立体套间(Duplex suite) 亦称双层套间,客要在下,卧室在上,两者用小楼道连接;  
(9)豪华套间(Deluxe Suite) 可以是双套间,也可以是三套间,分为卧室、起居室、会议室或餐室(亦可兼作),卧室配有大号双人床或特大号双人床。

(10)总统套间(Presidential Suite) 总统套间简称总统房,面积比豪华套间更大,设有两间主人卧室及豪华浴室,还有客厅、餐厅、厨房、书房、侍从房等。它在饭店内独一无二。

#### 【小资料 1-2】

- 三星以上的饭店才设有总统房,它标志着该饭店已经具备了接待总统的条件和档次,但并非只有总统才能入住。

- 另外,根据客房的特殊功能还有“商务房”、“残疾人房”;根据客房窗口朝向景物又可分为“外景房”、“内景房”、“海景房”、“湖景房”等。

## 7. 掌握计算机预订操作流程

**事后提醒:** 必须迅速准确地掌握当日及未来一段时间内可预订的客房数量、等级、类型、位置、价格标准等情况,对可预订的各类客房心中有数,保证向客人介绍可订房间的准确性。

## 工作任务二 预订受理

### 【特别提示】

决定是否受理一项订房要求,需要考虑 4 个方面的因素:(1)预期抵店日期;(2)所需客房类型;(3)所需客房数量;(4)逗留天数。

### 一、电话受理

**事前提示:** 在接受电话预订时,应该边接听电话,边做记录,并在通话结束时向客人核对主要订房内容,以免出现差错。

#### 1. 接听电话

(1)铃响 3 声或 10 秒钟以内拿起电话。

(2)另一只手拿起圆珠笔,笔落在预订单(记录簿)上。

#### 2. 问候通报

(1)问候客人“您好!”或“早上/下午/晚上好!”

#### 3. 聆听需求

(1)问清客人姓名(中英文及拼写)、预订日期、预订房数、房型及有无特殊要求,边听边在预订单上做相关记录,并将客人的订房内容向客人复述一遍,以确保无误。

(2)查看电脑及客房预订板(预订控制簿)。

#### 4. 介绍房型与价格

(1)介绍房间种类和房价(口头上可向客人介绍 2---3 种房间类型及特点、价格),尽量从高价向低价进行介绍。

(2)询问客人公司(单位)名称。

(3)查询电脑,确认是否属于合同单位,以便确定优惠价。

#### 5. 询问付款方式

(1)询问客人付款方式,在预订单上注明。

(2)公司(单位)或旅行社承担费用者,要求在客人抵达前电传书面信函,做付款担保。

#### 6. 询问抵达情况

(1)询问客人抵达航班(车/船)次及时间。

(2)向客人说明预订房保留时间,或建议客人做担保预订。

(3)向客人致谢,并告知饭店将会立即为之订房。

**事后提醒:** 如果不能及时地满足客人的订房要求,应该向客人致歉,同时请客人留下联系方式,告知客人,一旦有条件时马上与之取得联系,并大致确定下次通话时间。

### 二、电传/传真(书面)受理

**事前提示:** 进行传真预订时应该做到及时向客人复信,越早越能赢得客人的好感,使客人在抵店前就形成对饭店服务、形象的认可,便于饭店今后服务的顺利进行。一般饭店规定在 24 小时内一定要给予客人复信,并使用打时机或时间戳。复信时应该让客人感到信件是专门为他所写,应特别注意信头的称谓得当,并保证书写正确。对客人来信中提出的要求,一定要给予具体的答复,即使不能满足的要求也一定要婉转地表示歉意,谦恭有礼。

#### 1. 收办电传/传真

(1)在电传/传真收发簿上登记。

(2)将收到的备份电传复印件留底,并进行分类。

## 2. 核查判断

(1)查看可行性表，确定当日订房状况。

(2)确定是否受理预订。

## 3. 主管签字确认

## 4. 回发电传 / 传真

按机器操作程序发送电传 / 传真。

## 5. 存档记录

将所有的资料输入电脑，记录预订编号，以备查。

**事后提醒：**电传 / 传真方便、快捷、准确、正规，目前电传 / 传真预订是客人与饭店进行预订联系最常用的通讯手段之一，即发即收，内容详尽，并可传递客人的真迹，加签名、印鉴等，还可以传递图表，其作为预订原始资料保存下来之后不容易出现预订纠纷。

## 三、互联网受理

目前世界上最先进的订房方式就是使用国际互联网，它非常方便客人订房，同时这种方式还能够极大地提高预订工作效率。随着计算机的使用者越来越多，许多客人开始采用这种方便、快捷、先进、廉价的方式进行客房预订。

### 1. 获悉信息

客人进入饭店预订中心网络系统，注意搜寻跟踪相关信息；预订中心通过电脑获悉各饭店的客房出租情况，注意信息的准确、迅速。

### 2. 确认判断

确认客人的预订请求；电脑随即将预订要求与客人预计抵店日期可售房的情况进行对照，并做出是否受理的判断。

### 3. 打单邮寄

打出预订确认单，将第一联邮寄给客人；将预订确认单第二联邮寄给客人所订的饭店，饭店根据客人的预订内容为客人保留客房。

**事后提醒：**在开展网络预订工作时，每天定时打开饭店网络系统，搜寻预订信息，详细记录客人预订客房的种类、人数、姓名、性别、何时到达、何时离店、联系方式等信息，按照客人要求查看是否能够给予满足。如有符合客人要求的房间，则做好相应的记录；如不能满足客人的订房要求，应尽快与客人取得联系，与其沟通协调，积极介绍饭店其他类型的客房。如果预订时间与客人抵店时间相差较远，一般在客人抵店日期前 10 天，给客人回复确认预订的回函。

## 四、当面(散客)受理

**事前提示：**对于客人的当面预订，订房员应正确书写客人的姓名，必要时请客人自己书写。

### 1. 了解需求

主动礼貌地问好、打招呼，注意表情、姿态和语言；询问了解客人的订房需求，查看电脑(预订控制簿、预订架)订房状况。

### 2. 填写预订单

(1)确认客人的抵店日期和时间。

(2)礼貌地告诉客人，若无明确的抵达时间或航班，饭店只将其预订房保留到客人入住当天晚上的 6 时。

(3)若饭店一时无法接受客人的预订，可请客人留下电话号码，以便有空房时及时通知客人。

### 3. 确认预订

接受客人预订要求后，再次证实客人的个人情况；在饭店与客人之间就房价、付款方式、



取消房款等问题达成协议，必要时，发给客人“预订确认书”。

#### 4. 告别客人

(1)预订单填写 / 输入完毕应向订房人复述主要内容，向客人礼貌友好地告别。

(2)将预订单存档。

**事后提醒：**在旺季，对于不能说定抵达钟点的客人，应该明确告诉客人预订保留房的时限为 18: 00；如果客人不能确定逗留的确切天数，也要设法让客人说出最多和最少天数。

### 五、团队受理

**事前提示：**团体预订资料应至少提前一天交到接待处，以便接待员提前进行分房。

#### 1. 接受预订

要求与电话及电传 / 传真预订相同。

#### 2. 明确团情

(1)明确团名、团员姓名、国籍、身份、抵离店时间、所用交通工具、房间种类和数量、餐食类别、时间和标准等。

(2)明确付款方式、自理项目以及团员中是否有其他特殊要求和注意事项。

#### 3. 核查信息

核查饭店优惠卡；核查预订人身份、联系电话、单位名称等。

#### 4. 复述确认

复述、确认有关预订内容；明确预订房间最后保留时间。

#### 5. 记录存放

填写团队预订单；将有关信息输入电脑，并按日期存放订单。

**事后提醒：**切莫忘记确认付款方式。

## 工作任务三 预订确认

### 一、临时性预订(口头确认)

临时性预订(Advanced Reservation)是客人在即将抵达饭店前很短的时间内或在到达的当天联系订房。在这种情况下，没必要给客人确认书，同时也无法要求客人预付定金，所以采取口头确认(包括电话确认)；口头确认最主要的是跟客人强调清楚“取消订房时限”——晚上 6 点未到达，该预订即被取消。当天临时性订房通常由总台接待处受理，因为接待处比其他部门更了解饭店当天客房的出租情况。

### 二、确认性预订(书面确认)

确认性预订(Confirmed Reservation)通常指在饭店与客人之间就房价、付款方式、取消条款等声明达成了正式的协议，并以书面形式确认过的预订。通常，确认书应在预订员收到书面预订凭证 24 小时内发出，对团体客人至少应在客人动身前一周把确认书寄到客人手中。当客人的订房要求与实际入住时间相差较长时，通常要发确认函，进行书面确认。对于持有确认函来店的客人，可以给予较高的信用。对于确认类预订，饭店依然事先声明为客人保留客房至某一具体时间，过了规定时间，客人如未抵店，也未与饭店联系，则饭店有权将客房出租给其他客人。

本饭店愉快地确认了您的订房。由于客人离店后，需要一定的时间整理客房，因此，下午 3: 00 以前恐怕不能安排入住，请谅。另外，未付定金或无担保的订房恕只能保留到您入住当天晚上的 6: 00。

#### 1. 重申订房要求

重申客人的订房要求，包括客人姓名、人数、抵店和离店时间、房间类型和数量等；双方就付款方式、房价问题达成的一致意见。

## 2. 声明饭店规定

声明饭店取消预订的规定：未付定金或无担保的订房只能保留到客人入住当天晚上的下午 6: 00; 对客人选择本店表示感谢。

## 3. 签名寄发

预订员或主管在预订书上签名、注明日期，并及时邮寄给客人。

**事后提醒：**对于重要客人的确认函，一般要由前厅部经理或饭店总经理签发，以示对客人的尊重；随着现代通讯的日益普及，书面确认的方式逐步被电话和电子邮件(E-mail)所取代。

## 三、保证性预订

保证类预订(Guaranteed Reservation)指客人保证前来住宿，否则将承担经济责任，而饭店在任何情况下都应保证落实的预订。对于保证类预订，饭店无论如何都应保证只要客人一到就为其提供房间或代找一间条件相仿的房间。

### 1. 收取预付定金

(1)熟记饭店预付定金的政策，一般包括收取预付定金的期限、支付定金最后截止日期、规定预付定金数额的最低标准、退还预付定金的具体要求等内容。

(2)提前向客人发出支付预订定金的确认书，陈述饭店收取预付定金及取消预订、核收消费的相关政策，并取得客人的认可和承诺。

(3)收到预付定金后出具收据。

### 预付定金确认书

对您××饭店的订房表示十分感谢。我们很高兴地确认下列订房内容：

客人姓名                      住店日期                      客房类型

一天的房价(单位×间数)

承蒙您在此信的下联签字、盖章确认，并于      年    月    日前把下列定金汇至我店，不胜感激。

定金(¥)

开户行名称

地址

日期      年      月      日

预订经理

如您要取消上述订房要求，我们将按下列规定收取消费：

抵店当日 18: 00 后通知，付 100 % 的取消费。

抵店当日 18: 00 前通知，付 50 % 的取消费。

抵店前 2 天内通知，付 30 % 的取消费。

抵店前 2 天通知，不需付取消费。

日期

签字

公司名称      (盖章)

## 2. 以信用卡索取房费

(1)信用卡担保是指客人将所持信用卡种类、号码、有效期及持卡人姓名等以书面形式正式通知饭店，达到保证性预订的目的。

(2)饭店根据订房客人的信用卡号码、姓名及预订未到记录等情况向客人所持的信用卡公司或授权机构收取相关房费。

### 3. 签订协议合同

饭店与有关公司、旅行社等就客房预订事宜签订协议或合同，预订员可根据饭店有关规定据此查验双方的利益和责任。

**事后提醒：**一般只有在旅游旺季或客房供不应求时客人才愿意采用保证性预订。客人保证其订房可以分别采用预付款担保、信用卡担保、合同担保。假如客人通过交预付款获得饭店的订房保证，届时未取消预订又不来入住，那么，即使客人预订数天，也只应收取一天的房费，余款退还给客人。对于使用信用卡担保的客人，出现此情况则可通过发卡公司收取客人一天的房费。

## 四、婉拒预订

**事前提示：**当客人的订房要求不能满足时，预订员应该向客人积极介绍其他与客人要求相近类型的房间，切不可直接拒绝。如果客人还是不能答应，则应想办法与客人协调，主动提出一系列可供客人选择的建议，建议客人重新选择来店日期或改变住房类型、数量。

### 1. 查看报表

(1)查看可行性表，确认预订日期订房情况。

(2)确定饭店确实无法接受客人预订。

### 2. 提出建议

建议客人更改预订要求，或向客人提出建议，或提供其他饭店的相关信息。

### 3. 寄致歉信

按规范拟写一封致歉信并寄出。如果客人是书面订房而饭店无法满足客人的订房需求时，应立即礼貌复函。部分饭店使用规范的婉拒信函寄发给客人，以达到同样的效果。

### 常用婉拒预订书信句型

---

……我店为没能满足您的要求深表歉意，希望下次能有机会为您提供服务。

顺致崇高敬礼！

……We regret that we have been unable to be of service to you. However we hope to be in a position to accom—

modate you at a future date.

Yours Faithfully

尊敬的 先生 / 女士：

感谢您对本饭店的关照和支持。非常遗憾地向您解释，本饭店受您的订房要求，对此，我店深表歉意。希望有机会再能为您服务。

年 月 日的

---

### 4. 整理资料

(1)将客人列入“等待名单”。

(2)将资料存档备案。

**事后提醒：**如果客人不接受建议，还可征得客人的同意，让客人留下姓名、电话，并且登记在“候补客人名单”(On-waiting List)。当有了空房时马上跟客人取得联系(这一做法一般发生在旅游旺季或饭店业务繁忙的情况下)；如果最后还是无法满足客人的要求，预订员也应该用友好、遗憾和理解的态度对待客人，并表示今后愿意随时为其提供服务。

## 工作任务四 客人抵店前准备

### 一、核对次日抵店客人预订内容

**事前提示：**通常，可以根据以下3点作为区分散客与团队客人的参考依据：①客人中是否有领队；②是否要为客人安排特殊项目服务、提供优惠价格及办理预订的完整计划；③客人与饭店结算账务是否按主账单、分账单分别处理，即主账单由与饭店签订合同或协议的单位支付，而分账单则由客人自行支付。

#### 1. 核对散客预订主要内容

- (1)预抵店客人姓名、单位(公司)、国籍(地区)。
- (2)预订房间种类、价格、间数。
- (3)预抵店日期、时间和预离店日期、时间。
- (4)预订种类(是否保证性预订等)。
- (5)付款方式及预付定金。
- (6)联系单位(公司)及电话、传真等。
- (7)是否有安排接送等特殊要求。

#### 2. 核对团队 / 会议预订主要内容

- (1)预抵店团队 / 会议团号、单位(旅行社等)。
- (2)预订房间种类、价格、间数、人数。
- (3)预抵店日期、时间和预离店日期、时间。
- (4)付款方式及接待单位(旅行社)承担付款范围和项目。
- (5)团队 / 会议客人中是否有夫妇、儿童等。
- (6)接待单位(旅行社)及电话、传真等。
- (7)是否有加床等特殊要求。
- (8)用餐安排、取送行李安排等。

#### 3. 填写、使用和审核相关表单

- (1)填写 / 打印次日抵店客人名单、团队接待通知单、会议接待通知单；
- (2)审核：所选报表是否正确，填写项目是否齐全，文字表述是否清楚，日期、时间、数量等是否准确，呈报批复手续是否完备。

主管审核无误后，按前厅服务管理规定的的时间和方式分送至各个相关部门。

**事后提醒：**

- 散客中既有已办理预订的客人，也有未办预订、直接抵店的客人；团队客人几乎都是预先办理客房预订。
- 发现预订有更改记录，须将原始订房单与变更单相关内容进行核对，或与相关记录进行核对；发现预订被取消，须与预订取消记录簿的相关内容进行核对，或与计算机记录进行核对。
- 由于更改或取消预订的时间与客人抵店时间间隔很短，再做补充预订已来不及，所以应立即将更改内容或取消预订的通知传达至前台。

### 二、预分排房

**事前提示：**客房分配应根据饭店的空房类型、数量及客人的预订要求和客人的具体情况进行。在客人到达前一天晚上，要检查预订客人的房间是否已准备好，避免出现遗漏或差错。为此，分房工作人员应事先做好相应的准备工作。在进行分房操作时，为了提高客人的满意度及提高饭店的住房率，分房时应讲究一定的技巧。

#### 1. 分房准备

- (1)核对客房销售状况：当天可销售的客房数=可供出租客房数-昨日占用房数+今日离店



房间数—预订房间数—维修房数(当然还要针对实际的变化情况进行调整,如延期离店等)。

(2)了解房态:住客房、走客房、空房、长住房、待修房等。

(3)确定分房顺序:团队客人—重要客人—已付定金等保证类预订客人—要求延期离店客人—普通预订客人(并有准确航班号或抵达时间)—常住客人—无预订散客。

## 2. 分房技巧

(1)团体客人或会议客人应尽量安排在同一楼层或相近的楼层。

(2)行动不方便或带小孩的客人应尽量安排在离电梯和服务台较近的房间。

(3)内、外宾不宜安排在同一楼层。

(4)对VIP客人应安排在同类客房中最好的房间。

(5)常客和有特殊要求的客人应给予特殊的照顾。

(6)敌对国家的客人不应安排在同一楼层或相近的房间。

## 3. 核对预订单

核对次日到达饭店的客人预订单,通常在前一天的下午由预订员按客人姓氏字母顺序整理并移交给接待员,再由接待员或夜间值班员将预订单按房间类型和住房费的不同分别核对每位客人预订的客房数。

## 4. 整理空房卡

(1)按房间类型、住房费的不同分别整理,并放在空房卡卡片箱中保管。

(2)核对房卡架、检查客人的预抵店日期。

(3)核对插在房卡架上的抵达登记卡与离店日期。

(4)对照已预订的客房与可出租的客房数目。

(5)根据预订单,按客房类型和费用,计算出已被预订了的客房数目,另外再根据空房卡,按客房类型和费用,计算出可以出租的客房数目。

## 事后提醒:

- 注意房间号码的忌讳。
- 经营淡季可集中使用几个楼层的房间。
- 客房分配一般在客人到达前一天进行,有时也在客人办理住宿手续时进行。
- 计算出已被预订了的客房数目和可以出租的客房数目,是为了在确保已被预订的客房的同时明确当日可以出租的客房类型的数目,同时还可以发现有无超订现象(如有,则须尽快想办法解决)。

## 三、制作报表

在采用计算机系统管理的饭店,报表的统计分析由计算机自动处理。但是,有些报表还是要经预订员手工记录并输入计算机。

### 1. 明确报表用途

预订处所制作的各类报表,除了由预订人员和前厅管理人员使用以外,还要依工作流程要求向其他部门提供,并送达上级主管领导查阅。

### 2. 填写报表

(1)看清原始记录,如实填写,填写内容字迹清晰、数据准确。

(2)如发现内容不详或字迹模糊,应设法查清。

(3)报主管或经理审阅,批准后再行打印。

(4)除本部门存档外,其余按工作流程及时分发和送达,重要的报表应由收存部门负责人签收。

### 【小资料 1-3】

相关统计计算公式:

当日出租客房数=前一天实际用房数+次日抵店用房数-次日离店房数  
团队用房率=(团队用房数÷可出租客房总数)×100%  
客房出租率(出租客房数÷可出租客房总数)×100% / 6

## 第二部分 预订管理

9月25日,王先生打电话到某饭店订房处,“我是你们饭店的一名常客,我姓王,想预订10月1日至10月4日的标准间3天。”预订员小李查阅了10月1日至10月4日的预订情况,表示饭店将给他预留3210房间至10月1日下午18:00。

10月1日下午13:00,王先生来到前厅,看到公告牌上显示饭店标准间客满,还是慌不忙地出示证件,要求办理入住手续,并说明自己办理了预订。接待员小何查阅了预订后抱歉地说:“对不起,王先生,你没有预订啊?”“怎么可能,我明明在9月25日预订了3210房间。”“对不起,我已经查阅了,3210房间已经出租,入住的是一位黄先生,请您再回想一下,好吗?”“不可能,我预订好的房间,你们也答应了,为什么不讲信誉?”

接待员小何一听,赶紧又仔细核查预订记录。后来发现,原来预订员小李一时粗心,把“王”与“黄”输入错误。而在王先生到来之前正好有一位黄先生入住,小何认为就是预订人,就把黄先生安排入住了3210房间。于是小何抱歉地说:“王先生,实在抱歉,本饭店标准间已经客满,请您和您的朋友入住4230号豪华间,8折优惠,虽价格高些,但还是物有所值。”

王先生不同意,并且很生气,认为饭店有意欺骗他,立即向大堂副理投诉。

案例中王先生的投诉说明前厅预订从受理、记录、变更、确认,到资料储存及预测过程,都必须保证顺畅无误,任何一个环节出现失误,都将影响对客人的接待服务。预订过程常见的差错有:将客人的姓名、抵/离店日期写错;将订房人误认为住宿人;未将预订变更或预订取消等信息及时更改等。为了保证预订及接待服务的准确性、时效性,在操作过程中必须避免诸如案例中预订员小李在工作上出现的差错,应对预订过程进行有效控制,提高预订控制工作的质量。

## 工作任务五 预订信息管理

### 一、记录预订资料

虽然饭店计算机管理系统软件不尽相同,但要求录入信息的内容及程序大致相同。

#### 1. 计算机输入

(1)将计算机调整到工作状态。

(2)进入主菜单,选择系统快捷功能键,输入客人的相关预订资料,计算机很快做出接受与否的判断。

(3)查询预订客人是否为常客及其相关的客史记录,并按特定操作程序输入。

(4)核查输入信息内容,并对错误或资料不详之处进行修改、完善,最后确定。

#### 2. 填写表格

首先查阅预订控制记录,如有空房,应根据客源类型,分别填写散客或团队客房预订单。

#### 3. 记录预订资料

(1)填写订房单。

(2)在客房预订汇总表上标注房型、数量及住店天数(日期)等。

(3)输入计算机,未使用计算机预订管理系统的饭店可使用预订卡条记录客人资料。

(4)填写预订登记簿,存放预订卡条。

事后提醒：管理过程中可随时调用预订资料，并随时按客人要求和预订管理控制规程进行修改、变更、取消及再确认；客人入住时，接待员与客人确认后输入相关信息，计算机即可记录并自动生成入住登记单。

## 二、整理排放资料

**事前提示：**将所收集的某客人的资料按日期顺序排列。通常将最新的资料放在最前面，其他资料依次排列。

### 1. 整理订房资料

整理受理预订过程中所使用的客房预订单、预订变更或取消单、客人预订信函、传真、电子邮件、收取客人预付款(定金)收据、客史档案卡等。

### 2. 排放装订

(1)将同一天抵店的全部客人资料按字母 A~Z 的顺序进行装订。

(2)接下来，按以下顺序排放装订订房资料。

---

饭店相关部门最新发出的预订确认传真或信函

某客人多次询问进展的来电或来函

饭店相关部门确认某客人的传真或信函

某客人要求修改、变更的预订传真或信函

某客人发出询问相关价格、项目的咨询信函

饭店销售部或预订部向某客人发出的推销信函

---

## 订房资料排放装订顺序

事后提醒：如果客人的订房资料中另有返程预订、为他人预订等 2 次以上的订房要求，或者同行的客人不在同一时间抵店等情况，预订员则应复印相应份数的订房资料，然后按不同抵店日期分别存档。

## 工作任务六 预订控制

### 一、预订变更

预订的变更(Amendment)是指客人在抵达之前临时改变预计的日期、人数、要求、期限、姓名和交通工具等。

**事前提示：**在预订变更时，预订员首先应该查看电脑，看是否能够满足客人的变更要求。如能够满足，则予以确认，同时填写“预订更改表”，修订有关的预订记录，并将这一新信息通知已经通知过的有关部门；如不能满足客人的变更要求，预订员应根据具体情况与客人协商解决。

#### 1. 接收更改信息

(1)询问要求，更改预订客人的姓名及原始到达日期和离店日期。

(2)询问客人需要更改的日期。

#### 2. 确认更改预订

(1)在确认新的日期之前,先要查询客房出租情况。

(2)在有空房的情况下,可以为客人确认更改预订,并填写预订单,记录更改预订的代理人姓名及联系电话。

### 3. 将更改单存档

(1)找出原始预订单,将更改的预订单放置在上面订在一起。

(2)按日期、客人姓名存档。

### 4. 处理未确认预订

(1)如果客人需要更改日期,而饭店客房已订满,应及时向客人解释。

(2)告知客人预订暂放在等候名单里,如果饭店有空房时,及时与客人联系。

### 5. 完成更改预订

感谢客人及时通知,感谢客人的理解与支持。

事后提醒:及时更改预订信息,避免忙中出错。

## 二、预订取消

**事前提示:**客人取消预订(cancellation)后,预订员应该对其预订资料进行有效处理:在预订单上盖上取消预订的印章,并在备注栏内注明取消日期、原因、人数等,然后存档;如果客人的预订信息已经通知到相关部门,则应将客人取消预订的这一新信息通知相关部门。

### 1. 接收预订信息

询问要求取消预订客人的姓名、到达日期和离店日期。

### 2. 确认取消预订

记录取消预订代理人的姓名及联系电话,提供取消预订号。

### 3. 处理取消预订

(1)感谢预订人将取消要求及时通知饭店,询问客人是否要做下一个阶段的预订。

(2)将取消预订的信息输入计算机。

### 4. 存档并通知

(1)查询原始预订单,将取消预订单放置在原始预订单之上,订在一起。

(2)按日期将取消单放置在档案夹最后一页,将取消的信息通知有关部门。

事后提醒:当客人在原定抵店日未能到店,则由总台接待员办理有关事宜(仅限预订一天的客人)。如果是取消预订,同样要通知有关部门,必要时可以为客人保留房间至约定时间(一天以上的转预订员处理)。

## 三、预订过程的检查和控制

为保证预订受理、记录、变更、资料储存及预测过程顺畅无误,必须对预订全过程进行检查,发现差错及时纠正。

### 1. 检查、纠正错误

(1)检查有无将订房人误认为住宿人。

(2)检查有无将抵、离店日期写错。

(3)检查是否准确把握对影响预计出租率变化的数据,如预订而未到的房数等。

### 2. 及时处理“等候名单”

(1)每天检查预订状况时,若发现“等候名单”中的客人抵店前有可租房,应立即通知客人,经确认后,将其从“等候名单”中取消,列入预抵店客人名单。

(2)对房情预订总表或计算机预订控制系统进行相应的修改。

事后提醒:在检查和控制预订操作过程中,必须严谨、细心,避免出现差错。

## 四、超额预订的接受、处理和控制

超额预订(Over Booking)是指虽然饭店某一时段客房预订已满,但仍可适当增加订房数量以弥补客人未按时抵店或临时取消预订产生的缺额所造成的损失。



### 1. 控制不兑现客人的数量;

(1)在客人预订和入住时必须确认离店日期,并在预期离店的前一天再次确认提前离店客人。

(2)过了中午 12:00 即加收半日房租,促使当日离店客人在 12:00 前结账退房。

(3)让有预订的客人预付定金,按保证类预订处理;在销售旺季预测客满前,通过电话或传真与当日未交预付定金的客人再次联系。

### 2. 处理已订房客人到店而客房已全部出租的情况

(1)在预计出现超额订房时,应事先与其他同星级饭店联系并确认客房数量。

(2)出现房租差价时应由饭店承担,包括提供车辆及通讯等费用,并且在客人于次日返回饭店时,应以重要客人的礼遇安排入住。

### 3. 恰当运用超额预订的方法

(1)预测当日超额订房的房间数。

(2)反复核查当日预抵店客人名单,在确认保证类订房的基础上,在非保证性订房或下午 6:00 以后抵店的客人中,排查可能会出现预订未到客人的用房数。

(3)核查当日延期房间数量,并向要求办理延期续住的客人进行必要的解释。

(4)核查维修房恢复状况,对无法进行维修且故障小的房间,提前征求客人意见,适当给予折让,一旦有合适的房间,尽快办理换房手续。

(5)核查团队、会议订房,有否可能将两人两间房合并为一间,并及时与订房单位协商和确认。

### 4. 调整预留房数量

(1)在房况控制过程中,客房的提前预留肯定会对客房的出租状况产生影响。实际上,客房预留的数量一般都会大于实际的用房数量。

(2)饭店预留较大的客房,有时是出于某个团队或会议预订房未作最后的确认,这可能会对饭店带来损失。因此,控制预留房的数量要及时准确地统计预订而未抵店客人用房数,并以此为依据,接受一定数量的超额订房,减少由于过多的预留房而给饭店带来的经济损失。

### 5. 妥善处理有特殊要求的订房事宜

(1)接受贵宾订房时,前厅服务员要热情接待,迅速核实客人的身份,记录客人的要求,并通知有关部门。

(2)客人要求饭店提供保密服务,应予以承诺,并迅速将客人的这一要求记入相关记录和付诸实施。

(3)客人在预订时要求在房间内增加或减少部分家具,对于这类要求,一方面问清所提要求的原因,如果是由于房间临时加用,则请客人与客房服务中心联系;另一方面委婉地告知客人,通常客房固定配备的家具不宜挪动,请客人谅解。

事后提醒:

- 对超额预订影响最大的因素是不兑现客人,应将这部分客人数量控制在最小范围内。

- 超额预订应该有个“度”的限制,以免出现因“过度超额”而不能使客人入住,或“超额不足”而使部分客房闲置。通常,饭店接受超额预订的比例应控制在 10%~20%之间,具体而言,各饭店应根据各自的实际情况,合理掌握超额预订的。

#### 【小资料 1-4】

超额预订计算公式:

$$X=Qr-Df$$

式中 X——超额预订房间数;

Q——预订房间数;

D——临时取消率;

r 临时取消率(%);

f 一延期离店率(%).

超额预订率=(超订数量÷可订数量)×100%

• 预订控制常用公式:

预订未抵店客人用房百分比=(预订未到客人用房数÷订房客人用房数)×100 %

提前离店客人用房百分比=(提前离店客人用房数÷预期离店客人用房数)×100 %

延期离店客人用房百分比=(延期离店客人用房数÷预期离店客人用房数)×100 %

未预订抵店客人用房百分比=(未预订抵店客人用房数÷抵店客人用房数)×100 %

## 工作任务七 特殊情况处理

### 一、失误的预防

**事前提示:** 预订工作中的疏忽或失误将损害饭店的形象, 使饭店蒙受经济损失。为此, 必须采取相应的措施, 尽量减少或杜绝失误。

#### 1. 培训预订员

(1)严格对预订员进行专业技能的培训, 熟悉工作流程。

(2)向客人解释饭店的政策和惯例, 解释饭店专用术语的确切含义。

#### 2. 反复审阅

(1)在客人办理完预订手续后一定要进行复述, 与客人进行有关预订的核对和确认。

(2)管理人员应对客房预订工作中使用的表格进行审查, 看是否能满足饭店经营变化的需要, 并反复审阅预订存档。

#### 3. 密切联系

(1)预订处应与饭店的市场营销部、接待处密切联系, 及时准确地掌握可售房信息。

(2)建立相应的审查制度, 在预订资料输入电脑、存档以前, 应交当值领班或主管审查, 确认无误后方可进行下一步的工作。

**事后提醒:** 采用预订单记录客人的订房要求, 务必仔细、慎重; 对订房的变更或取消应高度重视, 及时办理修改预订记录、重建预订单等相关手续。

### 二、常见问题处理

#### 1. 客人订房时无房

(1)首先应向客人道歉, 说明原因。

(2)用商量的口气询问是否有变动的可能, 如果客人表示否定, 则预订员应询问客人是否愿意将其列入候补订房客人名单内, 如若愿意, 则应将客人的姓名、电话号码或地址、订房要求等资料依次列入候补名单, 并向客人说明饭店会按照客人留下的电话号码及候补名单的顺序通知客人前来办理预订手续。

(3)如果客人不愿意, 则预订员可以婉拒客人或向客人提供其他信息并建议客人到其他饭店预订。

#### 2. 已预订客人要求增加房间的数量

(1)预订员首先应问清客人的有关信息, 如客人的姓名、单位或抵达、离店日期等, 根据客人所提供的资料查找客人的预订单, 核对无误后再行操作。

(2)查看电脑中饭店预订信息情况, 判断是否接受客人的要求, 若不能满足, 则应向客人推销其他类型的房间或婉言谢绝客人的要求。

(3)再次向客人复述当前客人预订房间数以及其他信息, 并根据实际情况收取一定的保证金。

(4)更改预订单, 并将已修改的预订单发送到有关部门与班组。

### 3. 客人指定房型、楼层、房号

**事前提示:** 一般饭店通常不接受指定房号的预订, 但会答应客人尽量按客人要求的房号安排; 如果遇到 VIP 或常客, 客人要求又强烈, 这种情况下, 预订员应视情况而定。

(1) 预订员应根据客人的预订日期, 查看电脑预订情况而判断是否接受客人的指定性预订。

(2) 若有空房, 则应立即办理预订手续, 把需要的房号预留起来并输入电脑; 若没有空房, 则应向客人说明情况后推销其他房间, 或建议其他人住方案(如先请客人住其他类型的房间后再更换等)。

(3) 最后向客人说明如果出现不能满足要求的情况, 则请客人谅解并作换房处理。

### 4. 客人在预订房间时嫌房价太贵

**事前提示:** 预订员应妥善运用推销语言技巧。

(1) 先肯定房价高, 后向客人详细介绍本饭店的客房结构及配套设施设备等。

(2) 若客人还未下结论, 则不妨采用对比法, 将客人所预订的房间与其他饭店的进行比较, 建议客人先入住尝试, 为客人办理预订手续。

事后提醒: 允许客人再三考虑, 同时也向客人表明我们一定能使客人感到物有所值, 请客人放心。

### 5. 客人更改预订日期时无房

(1) 首先向客人道歉, 并简单说明原因, 以尽量得到客人的谅解。

(2) 向客人询问是否可以改变日期或建议预订其他类型的房间等; 若客人不同意, 则建议将客人暂时列入预订候补名单内。

(3) 问清客人联系电话, 以便于及时跟客人取得联系。

(4) 取消或更改原来的预订单, 及时发送到各相关部门或班组。

### 6. 订房员接到饭店内部订房

(1) 仔细审查订房单是否完整、正确, 是否有负责人的亲笔签名, 核实所给予的优惠幅度是否在该负责人的权限范围内。

(2) 如预订房价的优惠幅度超越权限或协议范围, 或者订单不完整, 订房员应拒绝接受并报告主管。

## 本单元小结

**标准价(Rack Rate):** 由饭店管理部门依据经营成本、盈利需要、竞争等因素制定的各种类型客房的基本价格。在饭店价目表上明码标注, 未含任何服务费或折扣等因素; 标准价也可以称为“门市价”、“客房牌价”、“散客价”。

**团队价(Group Rate):** 针对旅行社、航空公司等团体住店客人提供的折扣价格。其目的是为了确保长期、稳定的客源, 与之建立长期的良好的业务关系。

决定是否受理订房因素: ①预期抵店日期; ②所需客房类型; ③所需客房数量; ④逗留天数。

客房预订: 客人在抵店前对饭店客房的预先订约, 也叫订房。

预订的变更(Amendment): 是指客人在抵达之前临时改变预计的日期、人数、要求、期限、姓名和交通工具等。

临时性预订(Advanced Reservation): 是指客人在即将抵达饭店前很短的时间内或在到达的当天联系订房的预订。

确认性预订(Confirmed Reservation): 通常指以书面形式确认过的预订。

保证性预订(Guaranteed Reservation): 指客人保证前来住宿, 否则将承担经济责任, 而饭店在任何情况下都应保证落实的预订。

订房失约：是指客人按约定的时间或曾保证过订房，抵店时却遭遇“客满”，饭店不能提供房间。

不兑现客人：客人预先订了房，到时却没来入住，也未事先通知饭店，这类客人就是不兑现客人。

## 本单元检测

### 一、案例分析

#### 多留了 5 间房，但未作预订担保

某高星级饭店预订员小杨正在接受一位本市较有名望的企业办公室主任的当面预订。该企业准备在饭店举行为期 3 天的大型会议，该会议因为有部分来自外地的人员，所以想预订 4 月 9 日到 4 月 13 日共 4 天的标准间 35 间。

经过小杨的耐心介绍及细致的服务，客人接受了预订，并填写了预订单，最后确定价格为每间房 485 元，最终签了书面协议，确定了双方的责任，小杨也下发了确认书。4 月 9 日该会议的客人陆续抵店。中午该会议会务组人员确认用房 32 间，同时表示可能会减少房间数量。

此时，总台接待员小吴马上询问是否另外 3 间可以取消预订，客人表示还不可以。小吴感到事情有点问题，立即查看预订原始单据，发现该会议预订单上没有写明房间需保留的时间、客人的联系号码以及是否做过担保类预订等，特别还注明一点：所有房费由每位入住客人自行承担。

小吴着急地在 13:00~17:00 多次催促预订员小杨与会议组负责人取得联系，但是最终无人回复，问具体原因，小杨告知该会议组负责人员不住店。

17:30，该会议会务组实际开房近 30 间，小吴立即打手机问小杨：该会议会务组是否签订协议，是否做过担保类预订，是否与客人在协议中写明当客人用房数量少于多少量时按什么房价计算及饭店保留时间的截止时间是什么时候等。小杨表示只签订了简单的协议，并未写明具体保留的时间以及用房计算方法等。

小吴要求告知客人电话号码并直接联系了该企业办公室主任，要求对方取消预订或签字担保，但对方

不答应。直到 21:00 仍有 5 间房未取走，并且当晚未能出售。

(资料来源：吴军卫．前厅服务员实战手册．北京：旅游教育出版社，2006．20~21)

### 二、课堂讨论

怎样才能做好客房预订服务工作？

### 三、课内实训

#### 1. 散客电话预订客房情景模拟

●预订员：(接听电话)您好!国贸大饭店预订部。

○客人：你好!我想订一间客房。

●预订员：好的，先生。请问您要订什么时间的客房?订几间?几个人住?住几天?

○客人：5 月 3 日，住两晚，两个人，订一间。(实际练习时应该一问一答)

●预订员：先生，您是 5 月 3 日抵店，5 日离店，住两晚，对吗?

○客人：是的。

●预订员：好的，请您稍等。(查看计算机)

先生，我们这里有豪华套房，房间宽大舒适，设施设备先进，入住后可享用免费早餐，每晚 980 元；有标准套房，每晚 680 元，同样可以享受免费早餐；还有标准间，每晚 480 元。每种房间都配有 Internet 插口。不知先生您需要哪种类型的客房?

○客人：哦，订个标准间就可以了。



- 预订员：好的，先生。请问您的全名，好吗？
- 客人：我姓张，叫张军。
- 预订员：张军先生，您好！（重新认识客人，表示对客人姓名的尊重）  
您是弓长张，军队的军，对吗？
- 客人：是的。
- 预订员：请问您将以什么方式结账呢？现金，还是信用卡？
- 客人：现金。
- 预订员：张先生，请问您需要保证您的订房吗？  
五一黄金周客人会很多，对于普通订房我们只保留到抵店日当天 18:00。您可以先用信用卡担保，到时候再用现金结账就可以了。
- 客人：不用了。我下午4点就到了。
- 预订员：张先生，请问您是坐火车还是乘飞机来？  
我们饭店有免费的穿梭巴士和机场专车接送客人。
- 客人：我乘飞机从上海来。
- 预订员：请问您的航班是？
- 客人：×××次。
- 预订员：好的，张先生。请问您的电话和传真？我们好及时与您取得联系。
- 客人：电话：12569898，区号：021，传真：12568998。
- 预订员：谢谢您，张先生！  
请允许我向您核对以下内容：您订的是标准间，住两晚，每晚480元；5月3日抵店，5日离店，现金结账，从上海乘×××次航班前来；您的联系电话是12569898，传真是12568998，区号021，对吗？
- 客人：没问题。
- 预订员：谢谢您，张先生，如果您在抵店前有什么变更，请及时通知我们，好吗？
- 客人：好的。
- 预订员：感谢您的订房，我们期待着您的光临。
- 客人：不用谢。再见！
- 预订员：再见！

## 2. 使用计算机完成散客订房程序

### 四、课外思考

1. 预订的方式与种类有哪些？受理电话预订的程序和标准是什么？
2. 什么是超额预订？如何做好超额预订推销工作？如何进行预订确认？
3. 预订控制需要做好哪些方面的工作？
4. 如何完成预订信息的记录和存档？
5. 要制作一份订房记录，预订员需要获取哪些信息？
6. 如何处理客人预订中的违约行为？预订常见的问题有哪些？如何处理？
7. 怎样婉拒预订？
8. 客人抵店前的准备工作有哪些？