

“对客服务过程”模块

第四单元 离店服务

学习目标

[知识目标]

- 1、了解饭店收银处服务范围及客人离店服务送行要求。
- 2、理解饭店结账服务细致入微的原则。

[能力目标]

- 1、掌握客账核收、结算的方法以及散客和团队客人行李离店服务程序、操作步骤及标准。
- 2、掌握为客人进行贵重物品寄存的方法、程序。
- 3、应用服务技能技巧，妥善、灵活、有针对性地对不同客人进行结账、送别服务。
- 4、提高用英语服务的能力。

[素质/价值观目标]

- 1、培养细致到位的工作习惯。
- 2、培养为宾客提供针对性服务的职业素质。
- 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

客人离店服务是前厅对客服务的最后一个环节，主要包括客账控制(收银 / 夜审)及送别服务两大项。前厅客账控制主要由预期离店客人结账准备、收银服务、客人离店后相关工作、夜间审计、快速结账服务与即时消费问题处理、结账常见问题处理等子项目组成。通常，前厅结账的业务归口于饭店财务部管辖，其他方面的工作则由前厅部管理。前厅送别服务又分为门厅 VIP 送别、散客送别、团队送别以及散客离店行李服务和团队离店行李服务。

前厅的客账控制(收银 / 夜审)和送客服务具有很强的时间性和业务性，它们能够充分反映出一名前厅服务员的专业素质和一个饭店的服务与管理水平。客人离店服务质量的好坏决定着客人对饭店的最后印象，这就要求前厅收银员、行李员等工作人员必须熟练掌握业务技能，明确操作规范的要求，了解相关知识，办理迅速，且准确性高；同时，还必须坚守流通性、安全性、价值性等原则，对饭店的账款及客人的财产安全负责。

第一部分 结账服务

CASE:

某日，一位在海南寰岛泰得大酒店(Huandao Tide Hotel)长住的客人到该店前台收银处，支付最近一段时间在店内用餐的费用。

当他一看到打印好的账单上面的总金额时，马上火冒三丈：“你们真是乱收费，我不可能有这样的高消费！”收银员面带微笑地回答客人说：“对不起，您能让我再核对一下原始单据吗？”客人当然没有表示异议。

收银员一面检查账单，一面对客人说：“真是对不起，您能帮我一起核对吗”客人点头认可，于是和收银员一起对账单进行核对。期间，那位收银员顺势对几笔大的账目金额，如招待宴请访客以及饮用名酒等作了口头提示以唤起客人的回忆。等账目全部核对完毕，收银员有礼貌地说：“谢谢您帮助我核对了账单，耽误了您的时间，费神了！”客人听罢连声说：“小姐，麻烦你了，真不好意思！”

饭店每天都接待众多的客人，其除了住宿外，还有餐饮、娱乐、洗衣、商务等各项消费。在大部分情况下，客人在享受饭店所提供的各种服务和设施时，并不需要在每笔交易发生时随即用现金付款，而是仅凭其住客的身份在账单上签字即可，等到离店时进行一次性结算。一般而言，饭店都有规定：账单应该由有异议的客人自己进行检查。但案例中的收银员在处理矛盾时，一开始就揣摩到客人的心理，没有用简单生硬的语言，如“签单上面肯定有你的签字，账单肯定不会错”之类的话，而是先向客人道歉，然后仔细帮客人再核对一遍账目，其间对语言技巧的合理运用是接待成功的核心部分。

工作任务一 客帐控制（收银/夜审）

一、预期离店客人结账准备

事前提示：客账累计方法

- 按住客分户账记账，离店结账时一并付清。
- 核收各经营部门转交的账单，逐笔记录发生的各项费用，日清月结。
- 团队结算按协议付账，通常做到“日清月结、一团一结”。

1. 发放通知书

向次日离店客人房间发放离店结账通知书，由客务经理或收银员通过电话联系等方式进行通知。

离店结账通知书

No.				
日期 Date	摘要 Description	参照 Reference	借方 Debit	贷方 Credit
付款方式： Payment	核收： Audit	经手人： Cashier	在任何情形下，本人都同意负责支付以上的账目 Regardless of charge instruction, I acknowledge that I am personally liable for payment of the above statement. 客人签名 Guest's Signature	

2. 打印次日离店客人名单

总台夜班接待员按时打印次日离店客人名单。未使用计算机的饭店可根据客房状况卡条记录进行统计。

3. 核查账单

收银员核查预期离店客人账夹内的账单，问讯员检查有无客人信件、留言、需要转交的物品等。

事后提醒：礼宾部应提前安排离店客人用车及行李运送等准备工作。

二、收银结算

(一)现金结算

事前提示:

• 饭店各收银员应增强防盗、防劫意识,接受各种主要货币伪钞辨识的训练,同时也应该配备防伪辨别器材,如紫外线辨识器、验钞笔等。

• 如果客人用现金结账,入住时则要交纳一定数额的预付金。预付金额度应超过住宿期间的总房租数,具体超过多少,由饭店自定,一般为一天的房租,结账时多退少补。大型饭店,预付金由前厅收银员收取,中小型饭店由接待员收取。

1. 礼貌迎客

(1)礼貌地询问客人的姓名、房号,请客人出示钥匙牌或房卡。

(2)计算客人住店期间的所有消费额,同时开列“现金结账单”。

(3)请客人确认并签字。

2. 唱收现金

客人将现金交给收银员时,收银员应唱收现金数量(如果是外币现金,则应在账单上加盖“外币币种”字样的印章,并验钞。

3. 复核交还客单

(1)依据账单复核钱款数额无误后,收下现金并唱付找零,开发票。

(2)在客单上盖“付讫”字样的印章后,把客单的客人联与找零一起交还给客人。

4. 保存客单

保存好客单的其余联,以备审核、统计;礼貌道别。

事后提醒: 现金结算是饭店最受欢迎的结算方式。现金结算可以加速资金周转,提高资金的运作效率;但现金收入量较大对收银员增加了一定的工作责任。

(二)信用卡结算

事前提示: 常见的有中国银行长城卡、中国工商银行牡丹卡、中国农业银行金穗卡、中国建设银行龙卡等;国外信用卡主要有 JCB 卡、运通卡(American Express)等。

1. 迎客验卡

(1)礼貌地询问客人的姓名、房号,请客人出示钥匙牌或房卡。

(2)查看客人信用卡是否为饭店接受的种类,让客人在客单上签名并查看客人签名是否与信用卡背签相符。

(3)检查信用卡反光标记、查验信用卡号码是否有改动的痕迹。

(4)根据最新收到的“黑名单”或“取消名单”,检查信用卡号码是否在被取消之列。

(5)检查信用卡的有效日期及适用范围。

(6)检查持卡人消费总额是否超过该信用卡的最高限额(若超额,应向银行申请授权)。

2. 压印、填写账单

(1)将信用卡上的全部资料清楚地压印在账单上(压卡机如图 4—2),刷卡的日期要正确。

(2)收银员在压印好的签购单上填写客单上的消费总计数,并交给客人签字认可。

3. 还卡开单

(1)在“客单客人联”上盖上“付讫”字样章,将其与签购单的持卡人联、信用卡放入信封一起交还给客人。

(2)把签购单其余各联和客单其余各联存放好,另两联或三联签账单交财务部处理。

(3)把信用卡还给客人并向客人致谢道别。

事后提醒: 客人的现场签名如果与信用卡背面的签字不符,可请客人再签一次;如果还不符,可向银行查询。

(三)现金支票结算

事前提示: 拒绝接受字迹不清、过时失效、打印或书写不规范及第三只手的支票;检查支票是否是挂失的或失窃的支票。

1. 迎客验票

礼貌地询问客人的姓名、房号，请客人出示钥匙牌或房卡，检查支票真伪及是否有效。

2. 背签或盖章并填入金额

支票真伪、有效确定无误后，请付款方在现金支票背面签名或盖章，并记下付款人的工作单位、证件号码；再根据客单上总计消费数额，填入现金支票金额栏。

3. 保存客单

将客单盖上“付讫”章后交客人收执，保存好客单其余联，向客致谢道别。

事后提醒：检查客人入住登记表上的签字是否与支票上的签字相符；核实客人的证件并登记号码。

(四)转账结算

事前提示：客人若要以转账方式结账，这一要求一般在其订房时就会向饭店提出，并经饭店有关负责人批准后方可。如果客人在办理入住登记手续时才提出以转账方式结账，饭店通常不予受理；开支票必须使用钢笔填写，并且书写清楚，正确无误。

1. 迎客验票

(1)礼貌地询问客人的姓名、房号，请客人出示钥匙牌或房卡。

(2)检查转账支票内容齐全、完整与否，是否有付款单位名称及其开户银行的账号，以及是否在有效期内。

2. 背签交单保存

(1)请客人在客单上签署姓名、单位名称及地址。

(2)把支票付款人联与客单客人联一起交还给客人。

(3)把支票其余联当现金一样保管好，并把客单其余联存放好。

事后提醒：

• 为保险起见，在请客人在客单上签署姓名、单位名称及地址时，还须在支票背面记下付款人的证件号码、电话号码及地址等。

• 对于一些熟客、常客、公司客人等，为了表示友好和信任，通常会给予他们免交押金(waive Deposit)的方便。免交押金的名单一般由饭店的营业部或财务部门印发，订房部员工在订房单的备注中注明，接待处则灵活处理。

(五)外币兑换

事前提示：如客人使用新版外币或从未兑换过的外币，应婉言谢绝客人。

1. 外币现钞兑换

(1)当客人前来办理外币兑换时，先询问其所持外币的种类，看是否属于饭店兑换的范围。

(2)礼貌地告诉客人当天的汇率以及饭店一次兑换的限额。

(3)认真清点外币，并检验外币的真伪。

(4)请客人出示护照和房卡，确认其住客身份。

(5)填制水单(见表 4—3)，内容包括外币种类及数量、汇率、折算成人民币金额、客人姓名及房号。

(6)客人在水单上签名，并核对房卡、护照与水单上的签字是否相符。

(7)清点人民币现金，将护照、现金及水单的第一联交给客人，请客人清点。

2. 外汇旅行支票的兑换

旅行支票(Traveller's Checks)是银行或大旅行社专门发行给到国外旅游者的一种定额支票，旅游者购买这种支票后，可在发行银行的国外分支机构或代理机构凭票付款。旅游者在购买支票时，需要当面在出票机构签字，作为预留印鉴。旅游者在支取支票时，还必须在付款机构当面签字，以便与预留印鉴核对，避免冒领。

- (1)了解客人所持旅行支票的币别、金额和支付范围，以及是否属于饭店的收兑范围，并告知是日估算价。
- (2)必须与客人进行核对，对其真伪、挂失等情况进行识别，清点数额。
- (3)请客人出示房卡与护照，确认其住店客人身份，请客人在支票的指定位置当面复签，然后核对支票初签和复签是否相符，支票上的签名是否与证件的签名一致。
- (4)外币种类及数量、兑换率、应兑金额、有效证件(护照)号码、国籍和支票号码等，填写在水单的相应栏目内。
- (5)请客人在水单的指定位置签名，并注明房号。
- (6)按当天汇率准确换算，扣除贴息支付数额。
- (7)订存支票。

事后提醒：在持票人兑换支票时，收银员应让其出示有效证件，核查证件上的相片是否为客人本人，再查看支票上的签名是否与证件上的签名一致，然后在兑换水单上摘抄其支票号码、持票人的证件号码、国籍，并在旅行支票的背面记上客人的证件号码。

(六)散客结账

【特别提示】

散客结账注意事项

- 应及时通知房务中心查房。
- 当客人使用信用卡结账时，应该仔细检查：是否在店内通用、是否在有效期内、是否在“黑名单”之列等。
- 当客人对账单明细提出疑问时，结账员应立即对账目进行复核，并与有关部门积极联系，尽快给予客人圆满答复，因此而耽误的时间，应主动向客人说明并致歉。
- 严格对所收现金上机验钞，发现假币，立即向客人指出，并按公安机关、银行规定进行妥善处理。
- 唱收唱付，避免差错；找给客人的零钞，尽量选择新票，以示对客人的尊重。
- 分类存收各种账务凭证，一方面为日审、夜审提供审核材料；另一方面也可为日后查询和财务分析提供证明材料。

事前提示：利用和客人最后接触的机会，做好饭店的推销员、客人的联络员。

1. 问候核实

- (1)问候客人，弄清客人是否结账退房。
- (2)确认客人的姓名、房号、来店日期，并与客人账户核对。
- (3)检查客人的退房日期，如果客人是提前退房，收银员应通知相关部门。
- (4)核实延时退房是否需要加收房租。

2. 通知楼层

(1)通知楼层查房，检查客房小酒吧酒水耗用情况、客房设施设备的使用情况，以及客人是否拿走房内的日常补给品。

(2)委婉地问明客人是否还有其他即时消费(半小时内)，如电话费、餐饮费等。

3. 完成结账

- (1)将已核对过的客人分户账及客人的账单凭证交客人过目，并请客人签名确认。
- (2)确认付款方式，客人完成结账，如客人入住时交了押金，要收回押金条。
- (3)收回客人的房卡和钥匙，检查客人是否有贵重物品寄存，并提醒客人。

4. 行李服务及告别

- (1)通知行李员提供行李服务，并询问能否为客人的下次旅行提前订房。
- (2)感谢客人，告别客人，祝福客人。

5. 更新资料

(1)弄清客人是否预订日后的客房，或者预订本饭店连锁管理集团属下的其他饭店客房。
(2)更新前厅相关信息资料，如房态表和住客名单等，将客人结账离店的消息通知相关部门，如让总机关闭长途电话等。

6. 统计存档

做好账、款的统计工作和材料的存档工作，方便夜间审计。

事后提醒：在查阅客人账单时，应该利用与客人接触的最后一个机会，询问客人的住店感受、是否需要夕勺他的下次出门旅行提前订房。离店结账绝不仅仅是收回消费款项的简单过程。

(七)团队结账

现代饭店为方便客人结账，通常在当日安排前台人员向次日预离店客人送达“离店结账通知单”，或在房间闭路电视中安装查账系统，使客人提前了解在店消费状况。总台夜审将各账点产生的客账予以稽核，为次日离店客人顺利结账奠定基础，避免客账累计过程中出现差错，或及时给予纠正，从而提高服务效率，确保完成营业收入。

事前提示：如预订单标明付款方式为转账，要请付款单位陪同人员在转账单上签字确认，并注明转账单位以便将来结算。凡不允许挂账的单位，其团队费用一律到收款处现付。团队客人的房价不能透漏给客人。

1. 准备复查

在团队结账前半小时做好相关的准备工作，复查一遍团队账目，确认是否均按相关要求入账、所有附件是否齐全等；领队或陪同人员前来结账时，应请其递交账单，检查并签名认可。

2. 告知查房

将结账团队的名称(团号)告知相关楼层服务员，通知其查房。

3. 打印账单

为有账目的团队客人打印账单，请客人付款。

4. 收回房卡和钥匙

事后提醒：若客人转账付款，则须做到转账和客人自付分开。通常接待单位或旅行社只支付房租及餐饮费用，其他杂项，如电话费、洗衣费、酒水费则由客人自付。

三、客人离店后相关工作

1. 打印时间

结账员在离店客人登记表上打印结账时间，并与客人交回的客房钥匙一并交接待处。

2. 交款填表

清点好款项，按币种分类，填写交款表，然后将现金交给饭店总出纳。

交款方式分为直接交款方式和信封交款方式。直接交款，即由收银员将现金直接上交总出纳。信封交款是由于饭店总出纳晚上不当班，而采用把款项用信封装好投入指定的保险箱的方式。开启保险箱时需要由总出纳和财务主任保管的两把钥匙同时使用才能开启。

3. 整理账单

(1)把已经离店结账的账单按照“现金结算收入”、“现金结算支出”、“支票结算”、“信用卡结算”、“挂账结算”等类别进行汇总整理。

(2)把入住客人的保证金付款单据等分类整理。

(3)每类单据整理好后，计算出合计金额，把合计金额的纸条附在每一类单据的上面，以便核对。

4. 编制收银报告

为了确保每天客账的准确性，收银员在下班前必须编制收银报告，收银报告包括明细表和汇总表等。

(1)收银员明细表(Cashier Statement(detail)) 房号、账号、时间(入账时间)、单号(入账单据的号码)、费用账项(应向客人收取的费用金额)、现金(住客付来的现金)、信用卡(客人用信用卡签付的金额)、转账(指转为外账或挂账结算的金额)、支票(收进的支票)、现金支出(指退给客人的现金)。

前厅收银员明细表 CASHIER STATEMENT DETAIL

收银员 班次 日期 时间
Cashier Shift Date Time

房号 Room No.	账号 Acc.	时间 Time	单号 Reference	费用项 Charge	现金 (收进) Cash	信用卡 Credit Card	转账 Transfers	支票 Cheque	现金支出 Paid
合计 Total									

(2)前厅收银汇总表(Cashier Statement)前厅收银员当班收银汇总表分为两大栏：借方和贷方。借方栏列出该收银员经手记人的各住客账户的费用额，即饭店应收住客的款项，内容为各种消费单。贷方栏列出该收银员当班办理结账的数额，即饭店应收住客的减少数额，内容为结算方式如现金、信用卡、转账、支票等。

前厅收银员报表 Cashier-Statement

收银员 班次 日期 时间
Cashier Shift Date Time

借方 Debits	金额 Amount	贷方 Credit	金额 Amount
合计 Total		合计 Total	

5. 核对账单、现金及收银报告

(1)核对账单和收银报告把整理好的账单和收银报告总表的有关项目进行核对，即将住客消费单汇总表上“借方栏”的有关项目逐个核对，将现金结算、信用卡结算、转账、支票等单据与汇总表的“贷方栏”项目逐一核对。如发现有误，则将不符的项目与收银员明细表中的有关项目进行核对，及时更正。

(2)核对现金与收银报告两个收银报告中的“现金(进入)”项目与“现金(支出)”项目比较，其差额就是“现金应交款”。如不符，应立刻查找原因。

6. 送交夜审

现金核对准确后，按饭店规定上交饭店总出纳，同时将账单和收银报告按饭店规定移交和分发，准备夜审。

四、夜间审计

夜审员(Night Auditor)，主要由收银处夜间工作人员承担，其主要职责是进行营业情况的总结与统计工作，进行饭店的内部控制以及向管理层及时反馈饭店每日的经营状况。在小型饭店，夜审员往往身兼数职，除了夜间稽核的工作外，还同时承担前厅部的夜班值班经理、总台接待员和出纳员等工作，接受前厅部和财务部的双重领导。由于各饭店规定的夜审员的岗位职责不尽相同，因此，夜间核账的工作程序也有所不同，但大多数饭店的夜间审计工作

有如下要求。

1. 做好准备

(1)夜审员必须在晚上 11 点之前到达前台办公室。

(2)检查收银台上有无各部门(主要指无电脑、未联机的部门)送来的尚未输入电脑的单据,如果有,就将其输入电脑,并按照房间号码进行归档。

(3)检查前厅收银员的收银报表和账单是否全部交来。

(4)检查前厅收银员交来的每一张账单,看房租和住客在饭店内的消费是否全部计人,转账和挂账是否符合制度等。

2. 预审对账

(1)将各类账单的金额与收银员收银报告中的有关项目进行核对。

(2)打印整理出一份当天客房租用明细表,内容包括房号、账号、客人姓名、房租、入住日期、离店日期、结算方式等。

(3)核对客房租用明细表的内容与前台结账处各个房间账卡内的登记表、账单是否存在差错;如发现不符,应立即找出原因及时更正,并做好记录。

(4)确定并调整房态。

3. 检查单表

(1)检查退账通知单上的内容,确定其是否符合退账条件。

(2)检查审核账务更正表。

(3)经过上述工作,确认无误后,便指示电脑将新的一天房租自动计人各住客的客人分户账(或人工计入);编制一份房租过账表,并检查各个出租客房过人的房租及其服务费的数额是否正确。

4. 试算打印

(1)对当天所有账目进行试算,确定是否平衡。

为了确保电脑的数据资料准确无误,有必要在当天收益全部输入电脑后和当天收益最后结账前,对电脑里的原数据资料进行一次全面的查验,这种查验称为“试算”。这种试算分 3 步进行:第一步,指令电脑编印当天客房收益的试算表,内容包括借方、贷方和余额三部分;第二步,把当天前厅收银员及各营业点交来的账单、报表按试算表中的项目分别加以结算和汇总,然后分项检查试算表中的数额与账单、报表是否相符;第三步,对试算表的余额与住客明细账的余额进行核对。住客明细账所有住客账户的当日余额合计数必须等于试算表上最后一行的新余额。如果不等,就说明出现了问题,应立即检查。

(2)与客房部、餐饮部、商务中心等部门对账,所有数字一致后,打印当日各部门营业收入日报表、饭店营业收入报表。

(3)做好签字、交接班工作。

事后提醒:夜间审计是饭店每日必须进行的一项工作,通过夜间审计以保持各账目的最新的和准确的纪录,进而开展营业情况的总结与统计工作。

工作任务二 特殊情况处理

(一)快速结账处理

【特别提示】

饭店退房时间为中午 12:00 前,客人退房结账较为集中,以致前厅收款处客人拥挤,收银员工作较为繁忙。为避免此种现象的出现及为了方便客人,一些饭店力求为客人提供快速的结账服务,大致分为两种模式:客人房内结账和客人填写“快速结账委托书”办理结账手续。

1. 客人房内结账

(1)饭店利用客房内的电视机，将其与饭店的计算机管理系统驳接，客人在离店的前一天晚上根据服务指南中的说明启动房内结账系统，开始结账。

(2)在离店的当天早上，客人就可以在电视屏幕上看到最后的账单情况，并提前通知收银员准备账单，这样就加快了结账速度。

(3)如果客人使用信用卡结账，就不必到前厅收款处办理结账手续；如果客人用现金结账，则必须到前厅收款处结账。因为付现金的客人还没有与饭店建立信用关系，故计算机管理系统控制程序不容许现金付款的客人采取房内结账。

2. 客人填写“快速结账委托书”办理结账手续

对于有良好信用的客人，使用信用卡结账的饭店为其提供快速结账服务；“快速结账委托书”上客人的签名将被视为信用卡“签购单”上的签名，财务部凭信用卡签购单和“快速结账委托书”向银行追款。

(1)客人离店前一天填好“快速结账委托书”，允许饭店在其离店时为其办理结账退房手续。

(2)客人可以在前厅收款处索取“快速结账委托书”将其填好后送至收款处，收银员对其支付方式进行核对。

(3)在客人离店的当天早上，收银员将客人消费大致费用告诉客人，在稍微空闲时替客人办理结账手续，并填制好信用卡签购单。

(4)为了方便客人备查，饭店最后将账单寄给客人。

(二)即时消费收费处理

即时消费收费是指客人临近退房前的消费费用，因送到前厅收款处太迟而没能在客人退房前入账。在这种情况下，对饭店来说，从已退房离店客人那里收款是较为困难的事。

(1)收银员在客人打印账单前，应确认客人有无仍未入账的消费。例如，收银员应委婉地询问客人早上是否有使用客房小酒吧的酒水，有无吃早餐签单等问题。这种方法是否有效，在很大程度上取决于客人的诚实度。

(2)饭店须制定一个大致适当的比例，作为客人即时消费带来的损失，该损失由饭店承担。

(3)饭店须建立一套高效的、多功能的账务处理系统，来确保客人在饭店内部各个部门的消费账单能尽快传到前厅收款处。因为在客人结账时，收银员去调查客人的即时消费情况，有可能时间太长而给客人带来不便；再说，收银员的工作本来就繁琐，如再花费大量时间调查即时消费，可能会忙上加忙。

(三)提前结账问题处理

(1)收银主管每一小时一次通过计算机查核提前结账客人的离店情况。

(2)收银员在结账时，暂时不把客人的资料从电脑中删去。确定客人真正离店且无其他消费项目后方可把客人的资料从电脑中删除。

(3)在住房登记卡上注明客人提前退房的时间，并在电脑系统中做标记。

(4)可将客人的住房登记卡按照所注明的退房时间放入离店夹内。

(四)过了结账时间仍未结账处理

(1)前台应催促那些预期离店的客人。

(2)如果超过时间，应加收房费。一般中午 12:00 至下午 6:00 以前结账的应加收半天的房费，下午 6:00 以后结账的要加收一天的房费。

(3)为了减少客人的误会或在结账时产生不必要的纠纷，对于预期离店而又没有及时结账的客人，前台工作人员应该把上述规定委婉地告诉客人。

(五)结账时要求优惠处理

有些客人在结账时，往往以各种理由要求优惠，这时，要视具体情况而定。

(1)如果符合优惠条件，收银员要填写“退账通知书”(一式二联，分交财务和收银处)，然后由前厅部经理签名认可，并注明原因，最后在计算机中做退账处理。

(2)有时候也有客人要求取消优惠的特殊情况，这也要尊重客人的意见，满足客人的要求。

(3)遇有持饭店VIP卡的客人在结账时才出示VIP卡并要求按VIP优惠折扣结账时，应向客人解释饭店规定：VIP卡在入住登记时出示才有效，否则不能按优惠折扣结账；如客人坚持要求按优惠折扣结算，可报大堂副理或部门经理，由其决定是否作退账处理。

第二部分 送别服务

CASE:

某饭店总台，一位服务员正在给915房间的客人办理离店手续。说话中，那位客人旁顾左右，将下手指上的一枚戒指，偷偷塞到服务员手里低声道：“我下星期还要来长住一个时期，请多多关照。”

服务员略一愣，旋即，镇定自若地捏着戒指玩赏一会儿，然后笑着对客人说道：“先生，这枚戒指好漂亮啊，谢谢你让我见识了这么好的东西。不过您可要放好，丢了很难找到的。”随着轻轻的说话声，戒指自然而然地回到了客人手中，客人显得略有尴尬。

服务员顺势转了话题：“感谢您光顾我店，先生如有什么需要我帮忙，请尽管吩咐，您下次再来，就会按常客对待，理应享受优惠，不必客气。”客人正好下了台阶，忙不迭地说：“谢谢，谢谢啦！”于是客人转身上电梯回房。

这时，有电话打来：新的915房的预订客人即将到达。可现在915房的住客还未走，其他同类房也已客满。如何通知在房的住客迅速离店，而又不使住客觉得我们在催促他、从而感到不快呢？服务员略一思忖，向915房拨打电话。

“陈先生吗，我是总台的服务员，您能否告诉我打算什么时候离店，以便及时给您安排好行李员和出租车。”

“哈哈，我懂你的意思啦，安排一辆的士吧，我现在就走。”

在服务过程中会遇到形形色色的客人，送别客人时究竟该怎样做才能令客人满意，给客人留下良好的最后印象呢？这一方面需要前厅收银员掌握扎实的结账收银工作，会使用委婉得体的语言，具备良好的职业道德；另一方面还需要门童、行李员等其他服务员掌握门厅送别、行李服务等方面的送行服务技能。

工作任务三 门厅送别服务

(一)送别VIP

事前提示：VIP客人到店时的接待工作，饭店是严格地按照接待规格进行的，一般由公关营销部门汇总信息、确认，拟订接待标准、计划，向总经理、驻店经理申请，然后向各部门发出接待通知单，各部门按标准要求完成接待。

1. 调好车辆

(1)准确掌握VIP客人离店时间，事先调好车辆等候客人；但需要注意控制车辆的等候时间不能过长，以免影响其他客人进出饭店。

(2)把调来的汽车引导到便于客人上车及上行李的地方(若遇到下雨天，要控制上车的位置不能积水)。

2. 清点行李

客人的行李若是跟车走,请陪同人员或礼宾人员当着客人的面点清行李件数后再请客人上车。行李多时,门卫要协助将行李搬上车。

3. 开门护顶

(1)客人上车时,门厅服务员要帮助客人拉开车门,并为客人护顶(护顶时要考虑佛教和穆斯林的宗教习惯);对年老体弱客人和身体有障碍者,要给予特别照顾。

(2)待客人坐稳、确认客人的衣角(裙角)没有露在车外后,向客人致祝愿语,欢迎客人再次光临,轻轻将车门关实。

4. 致意告别

车门关好后,门厅服务员要马上走到车的斜前方2米左右处,引导司机将车慢慢开出;车启动后,面带微笑,挥手致意,直到车子离开。

事后提醒:各部门按标准要求完成接待后,所有接待资料均要存档记录。

(二)送别散客

事前提示:若散客乘车离店而又对饭店周围环境不熟悉,门童应热情、耐心地问清客人所去目的地,然后告诉司机,填写“服务指南卡”,记下车号、日期、时间及目的地,然后将卡交给客人留存。

1. 门童致意

散客离开,门童要主动点头致意、微笑。如果客人暂时外出,可以说“一会儿见”;如果客人已结账欲离去,则向客人致祝愿语,欢迎客人再次光临。

2. 调好车辆

特别是人多的时候,要调好车辆,按先后顺序排列,让客人有序地离开;在车辆和客人发生冲突时,首先要考虑把客人调开。

3. 开门护顶

(若散客乘车离店,服务方式同送别VIP)

事后提醒:在用车高峰期或下雨天时,应主动为客人调度、联系出租车,并协助保安人员及时疏导车辆。

(三)送别团队

事前提示:团队中如有儿童,应礼貌、委婉地提醒家长陪同,特别是进出旋转门、自动门或穿行于车场时务必注意安全。

1. 门童致意

(1)协助行李员再次清点行李件数后再装上汽车。

(2)客人上车时,站在车门一侧,要一直把住车门,一边点头致意,一边注意客人上车过程,要主动协助行动不方便者上车。

2. 目送告别

(1)如果是自动门,在客人全部上车后松手即可。

(2)车门关好后,站到车的斜前门1~1.5米处,向客人挥手道别,目送客人离店。

事后提醒:团队人员多、杂时,为保证客人财产安全,要区分非团队的其他人员,密切注意和清除饭店门口附近的闲杂、可疑人员。

工作任务四 离店行李服务

(一)散客离店行李服务

事前提示:站在礼宾台时,注意大厅内客人的情况,发现客人携行李离店时,要主动上前提供相应的服务。这里介绍的是接收到客人收取行李的电话后的服务程序和标准。

1. 离店准备

(1)接听客人收取行李的电话，问清房号、行李件数、收取时间。

(2)推行李车，3 分钟内或按客人要求准时到达房间。

2. 提取行李

(1)“敲门一通报”进房，问候客人，同客人一起清点行李件数，检查有无破损，并系上填好的行李卡。

(2)如客人不在房，请楼层服务员开门取行李，并注意检查有无客人的遗留物品。

3. 引领客人

(1)引领客人至大堂，请客人先行，保持一定距离。

(2)先确认客人是否结账，如未结账则礼貌地暗示客人到收款处结账。

(3)再次请客人确认行李件数。

(4)确认客人已经结清账目，用手势告诉门厅应接员叫车，将行李装上车。

4. 道别返回

(1)向客人礼貌地道别，祝客人旅途愉快，欢迎客人再次光临。

(2)返回大堂，至礼宾台逐项填写“散客离店行李登记表”并签名。

散客行李离店登记表

日期(Date):

房号 Room No.	上楼时间 Up Time	件数 Pieces	迎接行李员 Porter	出行李时间 Departure Time	离店行李员 Porter	车牌号码 Taxi No.	备注 Remarks

事后提醒：必要时通知门卫为客人叫来出租车。

(二)团队离店行李服务

事前提示：收取行李时须辨明行李上所挂的标志是否一致。

1. 准备

(1)弄明前台送来的团队离店名单，将次日预离团队的团号、房间号、人数与电脑档案核实。

(2)与“团队行李进出店登记表”核对，并重新建表。

(3)夜班领班将核实后的表格转交下一班领班。

2. 收取行李

(1)准备行李车，依照团号、团名及房间号到楼层收取行李。

(2)与客人确认行李件数，如客人不在房，门口又无行李，不可擅自开门收取行李，应通知值班台，尽快与领队或陪同人员联系。

(3)根据领班指定的位置摆放行李，并罩好行李网。

3. 核对件数

(1)统计行李件数的实数是否与登记吻合。

(2)由领班与陪同或领队一起确认行李件数，无误，则在“团队行李进出店登记表”上签名。

4. 行李放行

(1)从前台得到行李放行卡后，方可让团队离店。

(2)协助外行李员将行李装车,并由外行李员清点行李件数,无误则签字,注明车号。

5. 资料存档

将“团队行李进出店登记表”存档。

事后提醒: 将“团队行李进出店登记表”存档的工作一般由领班负责。

本间小结

结账服务和送别服务是前厅服务与管理工作的重要一环,既要做到使客人满意,又要维护饭店的利益;客人离店时饭店提供的服务质量的高低决定着客人下次是否光临。

旅行支票(Traveller's Checks): 是银行或大旅行社专门发行给到国外旅行者的一种定额支票,旅游者购买这种支票后,可在发行银行的国外分支机构或代理机构凭票付款。

夜审员(Night Auditor): 主要由收银处夜间工作人员承担,其主要职责是进行营业情况的总结与统计工作,进行饭店的内部控制以及向管理层及时反馈饭店每日的经营状况。

试算: 为了确保电脑数据资料准确无误,有必要在当天收益全部输入电脑后和当天收益最后结账前,对电脑里的原数据资料进行一次全面的查验,这种查验称为“试算”。

快速结账服务: 饭店退房时间为中午 12:00 前,这时客人退房结账较为集中,以致前厅收款处客人拥挤,收银员工作较为繁忙。为避免这种现象的出现以及为了方便客人,一些饭店力求为客人提供快速的结账服务,大致分为客人房内结账和客人填写“快速结账委托书”办理结账手续两种模式。

即时消费收费: 是指客人临近退房前的消费费用,因送到前厅收款处太迟而没能在客人退房前入账。

本单元检测

一、案例分析

房价纠纷

日本某公司驻上海办事处工作人员一行两人,一次住进厦门市某三星级商务型饭店。由于他们原先已向该饭店销售部预订了房间,所以到总台登记入住时十分顺利,只需在登记表上签个字交上押金就算办完了入住手续。

住下后的 2 天里倒也相安无事,然而不愉快的事情却在他们离店结账时发生了。

“预订时不是讲好房价是每晚 330 元吗?现在怎么变成 580 元了?”客人不解地向总台收银员问道。

收银员小宋耐心地解答说:“预订时讲的是 330 元,没错。但您入住的那一天刚好遇上全国煤炭订货会在厦门召开,客房紧张,全市饭店的房价普遍上调,所以现在是按上调后的房价结算的。”

由于日本公司驻上海办事处的职员是中国人,对国内饭店的情况还是了解的。他们认定,一旦预订时讲好多少价钱,入住后必须按此价钱结算。因此对收银员小宋的回答十分不满,并立即找到销售部,与当时接受预订的销售部林经理交涉此事。林经理也感到总台做法不妥,马上亲自到总台解释,希望总台立即予以更正。

可是总台的收银员小宋认为,她是凭客人入住当天签字认可的登记表上房价结算的,她并无过错,而且若要更改房价,她没有这个权力。

林经理问小宋:“预订单上已写明是房价 330 元,怎么登记表上变成了 580 元呢?”小宋说:“客人抵店之前,我们已先按预订客人姓名等资料填好登记表,房价是按当天收费标准改过来了,而且客人当时签字时也无异议。”

客人则说:“我们签字时没有去看登记表上的房价,因为我们历来认为房价肯定按预订时说好的计算,没有疑问地就签了字。这不是我们的错。”在一旁的该公司一位职员插话道:

“按理说，你们饭店只能按预订时确认的房价收费，怎么突然变卦？你们究竟讲不讲诚信？”总台的气氛一时紧张起来。

林经理出于无奈，只好请大堂副理出面解决。然而大堂副理听完情况介绍后，对客人说道：“反正你们回公司可以报销，也不在乎出多少钱，我看就这样算了。”客人原以为事情大概会有转机，没想到大堂副理是这么一种态度，不满的情绪陡然增长。其中一位客人抬高了声音：“我们是你们的长期客人，要是按 580 元房价拿回去报销，公司还不怀疑我们拿了好处？”客人的话不无道理。林经理见此情形，立即把大堂副理拉到一边，悄悄地说：“请你马上叫总台更正，否则这个长期客人今后不住我们这里了，损失就更大。”谁知大堂副理却振振有词地说：“客人自己已经在登记表上签字了，白纸黑字，并且当时资料也输入了电脑，怎么变？要变只有找总经理了。”两个人的脸色显然都不好看。

也许是这两位客人不想再为难林经理，也许是急于赶车上路，他们走过来拉住林经理的手说：“算了，这次就把这个账结了，请你用电话向我们公司解释一下，下回不住你们饭店就是了。”

林经理一时怔住了，当他缓过神还想再讲什么时，客人中的一位已匆匆回到总台结账去了。

(资料来源: <http://guanli.VeryEast.Cn> 2006—2—22. 饭店现代化)

二、课堂讨论

据了解，本单元单元尾案例“房价纠纷”中涉及的这家厦门市某三星级商务型饭店，实行了业务部门经济目标责任制，因此每个业务部门的员工自然都十分关心自己部门完成经济指标的情况。那么，该饭店客务部人员(含前厅和客房)之所以如此坚持不予更正，到底反映出哪些问题？对日本某公司驻上海办事处工作人员的“按理说，你们饭店只能按预订时确认的房价收费，怎么突然变卦？你们究竟讲不讲诚信”这句话该怎样理解？

三、课内实训

1. 请将下列有关结账业务情景的英语对话翻译成中文，并做实操练习。

At the cashier's

●Cashier: Good morning, sir. Can I help you?

o Guest: Yes. I'm leaving today. Can I have my bill settled, please? My name is William Taylor and my room number is 1618.

●Cashier: Wait a moment, please. Excuse me, sir, do you have any charges for the morning?

o Guest: Why? I have my breakfast and I paid it in cash.

●Cashier: Have you used any hotel services since breakfast?

o Guest: No, I haven't.

●Cashier: All right, here is your bill. Please check.

o Guest: Can I pay with credit cards?

●Cashier: What kind are you holding?

o Guest: Visa.

●Cashier: That's acceptable. Here is your bill and receipt. Thank you, Mr. Taylor, and have a nice flight back.

o Guest: Thank you.

中文练习提示:

结账员: 你好, 我能为你做些什么?

客 人: 你好, 我今天离店。我现在可以结账吗? 我是威廉·泰勒, 我的房号是 1618。

结账员: 请稍等。对不起, 请问您今天早上有消费吗?

客 人：怎么了?我今天早上用早餐时付的现金。

结账员：那您早餐后有没有在店内消费过?

客人：不，我没有。

结账员：这是您的账单，请过目。

客 人：我可以使用信用卡吗?

结账员：请问您使用哪种卡?

客人：维萨卡。

结账员：当然可以。这是您的账单和收据。感谢泰勒先生，欢迎您下次光临。

客 人：谢谢。

2. 某单位接待一位 VIP，并支付了押金，但负责接待的人员外出不慎失窃，公文包里的押金收据一并遗失。在结账时，接待员才讲述这一情况。请结合有关知识与要求，针对这种情形进行结账核实专业练习。

四、课外复习

1. 对不同类型的客人的送别有哪些要求?
2. 散客和团队离店时行李服务的程序及操作标准是什么?
3. 客账管理的要求有哪些?
4. 客账结算的原则是什么?
5. 客账建立和客账核收的方法分别有哪些?
6. 散客账户核收和团队账户核收的程序要求是怎样的?
7. 如何填写客房营业日报表?
8. 怎样才能完成夜间审计工作?
9. 如何向离店客人提供快速结账服务?