

“对客服务过程”模块

第二单元 入住接待

学习目标

[知识目标]

- 1、理解前厅接待工作的意义和在饭店经营中的作用。
- 2、掌握前厅接待工作程序。
- 3、了解“金钥匙”的概念和办理有关客账控制 (建账 / 入账)的基本知识。
- 4、理解客人至上的服务观念，为客人提供好个性化接待服务。

[能力目标]

- 1、掌握接待前准备工作、客房状况显示及控制、宾客入住登记工作并熟悉相关表格。
- 2、运用所掌握到的入住接待程序和方法，熟练地为客人办理入住登记手续、钥匙制作、门厅应接和到店行李服务等相关事宜。
- 3、掌握客房商品推销的技巧。
- 4、提高在接待工作中的解决实际问题的能力。
- 5、提高用英语服务的能力。

[素质/价值观目标]

- 1、培养顾客至上的观念。
- 2、提高礼节礼貌素养。
- 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

入住接待是前厅工作一个十分重要的环节，是前厅部机场代表、门童、行李员、接待员、收银员等工作人员协调对客服务全过程中的一个关键阶段。

这一阶段，机场代表在掌握店外(接站)应接技能的同时，还应具备争取未预订客人入住本饭店的意识和能力。客人到达饭店门厅后，门童和行李员能够针对散客或团队的基本情况，提供行李应接或寄存服务，能够完成换房时的行李服务，处理抵店行李的常见问题。接待员应根据散客或团队客有无预订等具体情况进行接待，应掌握机械、磁卡等不同种类的钥匙的制作、分发和管理技能；对特殊客人，如 VIP 客人、长住客人等，能够提供有针对性的个性化服务；同时，接待员还应与前厅及客房服务员配合，完成商务楼层的接待与服务工作，具备处理在接待 VIP、长住客、团队客过程中遇到的常见问题的能力。这一阶段，前厅收银员的主要工作是为散客和团队建立并核收账户，处理建账 / 入账常见问题，做好客账控制。

门厅应接、入住登记、钥匙制作、抵店行李服务、建账 / 入账是本单元的重点，也是全书的重点内容之一。

第一部分 应接服务

CASE:

- ×饭店按常规，每天派一名饭店代表前往火车站接站。此刻，中日友好协会的某旅行

团乘车抵达，该团成员皆为老人，将要下榻的×饭店没有安排接站服务。W 饭店的饭店代表小王，正巧没有这趟车的接站任务，看到这种情况他略加思索，便快步上前征得随团陪同的同意，用简单而准确的日语告诉客人，他是 W 饭店的饭店代表，可以为大家提供无偿的行李服务。他先请大家将大件行李集中，清点数目，然后迅速推来行李车把行李一一搬上，跟着团队向停车场走去。日本客人看着小王推着行李车，心里都有一种到家见到亲人的感觉。次日，由于所下榻饭店的服务质量低下，该团全体成员要求当天下午搬至 W 饭店入住，因为昨天小王的义举打动了他们。

一辆白色高级卧车向饭店驶来，司机熟练而准确地将车停靠在饭店豪华大转门前的雨篷下。门厅应接员小勇看清车后端坐着两位健壮的男士，前排副驾驶位上坐着一位眉清目秀的 k=k。小勇一步上前，以优雅姿态和职业性的动作，为客人打开后门，做好护顶姿势，并注视客人，致以简短的欢迎词以示问候，动作麻利规范，一气呵成，无可挑剔。关好后门，小勇迅速走到前门，准备以同样的礼仪迎接那位女士下车，但那位女士满脸不快，这使小勇茫然不知所措。

客人迎送(应接)服务主要由机场代表(Hotel Representative)、门童、行李员等提供一项面对面的服务，一般可分为店内和店外迎送两种。店外迎送服务主要由饭店代表提供。多数高星级饭店设机场代表一职，在其所在城市的机场、车站、码头设点，派出代表，接送抵离店的客人，争取未预订客人入住本饭店。这是饭店设立的一种服务规范，既是配套服务，也是饭店根据自己的市场定位所做的一项促销工作。如果说案例中 W 饭店的小王以“义举”打动了原本并不下榻 W 饭店的日本客人，实际上是以良好的饭店意识积极向未预订客人推销了自己所在的饭店；那么，小勇的迎送工作为什么会使“那位女士满脸不快”，而且对此小勇还茫然不知所措？

工作任务一 应接（迎送）服务

一、店外应接(接站服务)

事前提示：有些客人在订房时会声明需要接车服务，并事先告知航班(车次)、到达时间，选定接车车辆的类型。机场代表是代表饭店欢迎客人的第一人，应该特别注意自身的仪容仪表，举止言谈要温和得体，动作要迅速准确，要充分体现出责任心、自觉性、灵活性、协调性、独立性的工作特点。

1. 准备工作

(1)掌握预抵店客人名单(Expected Arrival List, EA)，向预订处索取“宾客接车通知单”，了解客人的姓名、航班(车次)、到达时间、车辆要求及接待规格等情况。

(2)安排好车辆。

(3)备好接机牌，正面刻有饭店的中、英文名称，反面是客人的姓名，牌子手把的长度在 0.5 米左右。

2. 到达车 1 站(机场或码头)迎接客人

(1)站立在显眼位置举牌等候、主动问好、介绍自己、代表饭店欢迎客人。

(2)根据预抵店客人名单予以确认。

(3)帮客人搬运行李并确认行李件数，挂好行李牌，引领客人前往接站车前。

3. 送客人上车

(1)开车前 10 分钟应将客人送到开车地点，引导客人上车，协助将行李装上车。

(2)然后向客人道别，开车时站在车前的右前方 2 米左右，微笑着挥手向客人道别。

【特别提示】

如果需要随车同行，则在途中要主动介绍本地和饭店概况，并注意始终与总台保持联系；

抵店后还要协助客人办理入住手续。

4. 通知客人抵店信息

电话通知大厅值班台客人到店的有关信息：客人姓名、所乘车号、离开车站时间、用房有无变化等。

事后提醒：

- 如果客人属贵宾，则应通知饭店大堂副理，并告知其客人离开机场(车站)的时间，请他安排有关部门做好迎接工作。

- 如果客人漏接，则应及时与饭店接待处联系，查核客人是否已经到达饭店，并向有关部门反映情况，以便采取弥补措施。

- 在机场(车站)设点的饭店，一般都有固定的办公地点，都有饭店的明显标志，如店名、店徽及星级等。饭店代表除迎接有预订的客人外，还应积极向未预订客人推销本饭店，主动介绍本饭店的设备设施情况，争取客人入住。

- 饭店代表除迎接客人和推销饭店产品外还向本饭店已离店客人提供送行服务，为客人办理登机手续，提供行李服务等。

二、争取未预订客人

事前提示：机场代表接近客人时，要运用感情上的交流、沟通，设身处地为客人着想，以热情、真诚取得客人的信赖。

1. 推销准备

(1) 准确掌握当日和近期客房出租情况。

(2) 熟悉饭店餐饮、会议等服务特色和标准。

(3) 熟悉饭店周围环境，包括交通、购物、旅游、区位优势等。

2. 确定潜在客人

(1) 首先使用观察法，在接待中寻找潜在客人，并将其作为产品销售的重要对象，注意捕捉客人对饭店主要服务项目的价格、种类、优惠附加值等信息的敏感程度。

(2) 采用连锁介绍法，将饭店其他相关服务项目连带介绍，尽量吸引客人的兴趣和注意力。

3. 倾听回答

(1) 热情、耐心地回答每一位客人的咨询。

(2) 认真倾听客人要求，恰当地提出建议供客人参考和选择。

(3) 根据客人年龄、职业、身份等特点有针对性地介绍和推销饭店服务产品特色。

4. 办理手续

(1) 及时、迅速地办理预订手续。

(2) 安排车辆，主动扶老携幼，提拿行李，引领客人上车；通知饭店总台做好接待准备。

事后提醒：在主动推销、争取客源的过程中，若提出过服务承诺，则应尽快促成交易并信守承诺。

三、门厅应接

门厅应接员是饭店形象的具体表现，一般安排身材高大、英俊、目光敏锐、经验丰富的青年男性担任，但也可用气质、风度好的女性担任。门厅应接员通常要穿着高级华丽、有醒目标志的制服，一般由军礼服式样演变而成。上岗时精神饱满、热情有礼、动作迅速。工作时通常站于大门一侧或台阶下、车道边，站立时应挺胸、手自然下垂或下握，两脚与肩同宽，其主要承担迎送客人，调车，协助保安员、行李员等人员工作的任务。

事前提示：检查仪表仪容是否得体，时刻注意礼节礼貌，言谈举止符合规范要求，体现出良好的职业风范。

1. 站立等候

身着制服，精神抖擞地站在门口一侧，站姿标准。

2. 引导停车

在客人乘车抵达饭店时，使用规范手势示意(切忌大喊大叫)，指挥车辆停到方便客人进饭店的位置，同时不影响交通。

3. 开、关车门

(1)将车门打开 70。左右，右手挡在车门框上，为客人护顶，欢迎客人光临(对常客或重要客人可以称呼其姓名和职务以示尊重)。

【特别提示】

在为客人护顶时，要注意伊斯兰教徒、佛教徒无需护顶；无法判断客人身份时，可将手抬起而不护顶。

(2)关车门时应注意不能夹住客人的衣物，还应注意车上有无遗留物品。

(3)行李员未能及时到场时，将行李从后备箱中拿出、清点；如果客人行李较多，应主动提醒客人清点件数、带好个人物品，然后用手势提示行李员为客人运送行李。

4. 站回原位

(1)若客人行李较少，在进人大厅前将行李交给行李员，由行李员引领客人到总台。

(2)客人如乘坐出租车，应迅速记下车牌号，站回原位，继续迎候新客人。

事后提醒：

- 门厅应接员在住客进出饭店时，应主动为客人叫车。
- 客人乘坐出租车抵达时，应等客人付完车费后再把车门打开。
- 如遇雨天，应打伞为客人服务，并礼貌地请客人擦干鞋底后进入大厅。
- 团体客人到店时应维持好交通秩序，迎接客人下车；客人下车完毕后，要示意司机将车停在合适的地方。

- 开车门时，原则上先女宾后男宾、先外宾后内宾、先老人后小孩。

四、常见问题处理

1. 机场代表按客人预订时所报的航班去接客人，但是客人一直没有出现

(1)确认该航班是否抵达，有无其他特殊情况而引起的晚到。若已抵达，则应请民航有关部门了解客人是否乘该航班到达。若查明确有该客人，则应询问客人是否因某原因在机场内受阻。

(2)联系前台接待处，看客人是否已经到店。若客人还未到店，则应请订房中心员工根据客人留下的联系方式与客人取得联系，以确认客人是否改变行程。

2. 已订房客人要求接机员先将其行李送回饭店

(1)了解行李情况，提醒客人贵重物品或现金请客人自己携带，并向客人询问是否有易碎物品。

(2)检查行李的破损情况，并向客人说明；填写行李寄存卡，寄存联挂在行李上，提取联交给客人；提醒客人妥善保管行李提取联，凭行李提取联提取行李。

(3)将行李运回饭店寄存，并做好交接。

3. 填写接机单时，发现航班号与时刻表不符

(1)查询机场问询处，核实是否有此航班及抵达时间。

(2)与客人联系，请其再次确认所乘的航班；如与客人联系不上，应根据其可能乘坐的航班派车到机场等候。

4. 客人的航班临时更改又未通知饭店，造成接机接空

(1)由于天气等不可抗拒因素造成航班无法正点抵达，接机费用由饭店承担。

(2)如客人自己临时更改航班，又未及时通知饭店而造成接机接空，费用由客人承担。

(3)客人抵店时，通知大堂副理，由其出面向客人索取接机费用。

五、认识“金钥匙”

(1)Concierge: 名词, 词义为门房、守门人、钥匙看管人。

(2)Les clefs d' or[音: lay clay door]: 名词, 来自法语, 系指由负责饭店委托代办业务的金钥匙成员们组成的国际专业组织。

(3)“金钥匙”是前厅部下设的一个岗位, 归前厅部经理直接管理。..“金钥匙”的全称是“国际饭店金钥匙组织”(UICH), 是国际性的饭店服务专业组织。

(4)国际金钥匙组织的服务哲学是: 尽管不是无所不能, 但一定要竭尽所能。在现实中, “金钥匙”通常身穿燕尾服, 上面别着交叉金钥匙, 它象征着委托代办就如万能的金钥匙一般可以为客人解决一切难题, 所以“金钥匙”被客人视为“万能博士”、“百事通”及解决问题的专家。

(5)“金钥匙”是现代饭店个性化服务的标志, 是饭店内外综合服务的总代理, 也是礼宾服务的极致, 能够满足客人的各种个性化需求。有“金钥匙”的饭店能够让客人感到“宾至胜家”。

工作任务二 抵店行李服务

一、散客抵店行李服务

事前提示: 行李服务由前厅部的行李处负责提供。饭店一般将行李处设在客人很容易发现的位置, 所处位置也可以使行李员便于观察到客人抵店、离店的进出情况, 便于与总台协调联系。

1. 迎接客人

主动问候客人。

2. 卸放行李

检查、清点行李有无破损和缺少, 大件行李装行李车, 贵重及易碎物品应让客人自己拿好。

3. 引领客人至总台

(1)引领客人时, 应走在客人的左前方两三步远处, 随着客人的脚步走, 在拐弯和人多时应回头招呼客人。

(2)途中可视情况询问客人姓名、有无预订、是否初次到达本店。

4. 看管行李

(1)客人在总台办理入住登记时, 行李员站于客人身后 2 米左右处看管行李。

(2)眼睛注视着接待员, 并随时听从接待员的提示。

5. 引领客人至客房

(1)当客人登记完毕后, 应主动上前接过钥匙, 引领客人前往客房;

(2)引领途中走在客人侧前方两三步远处, 搭乘电梯时请客人先上先下, 适时向客人介绍饭店的特色、新增服务项目、特别推广活动等。

(3)房间到时知会客人, 按“敲门——通报”房程序将房门打开, 立于一侧, 请客人先进。

(4)将行李放在行李架上, 介绍房内设施设备及其使用方法。

【特别提示】

进房前简短地向客人介绍紧急出口 / 及客人房间在饭店的位置; 进房时向客人介绍钥匙的使用方法及电源开关; 有选择地向客人介绍电视的收看、电话的使用、小酒吧的收费及主要电话号码等。

6. 道别、返回大厅

- (1)询问客人是否还有其他需要，如果没有则应祝客人入住愉快。
- (2)离开房间，退后一两步，然后再转身走出，面朝房内轻轻将房门关上，再迅速离开。
- (3)从员工通道返回礼宾台，在“散客行李入住记录”上逐项填写并签名。

事后提醒：为了能做好行李服务工作，要求行李组领班及行李员必须掌握饭店服务与管理的基础知识，了解店内、店外诸多服务信息；具备良好的职业道德，诚实、责任心极强，性格活泼开朗，思维敏捷；熟知礼宾部、行李员的工作程序及操作规则、标准。

二、团队抵店行李服务

事前提示：内、外行李员要注意做好交接工作，以便做到责任分明；行李车上的行李不得过高，避免损坏客人和饭店的财物。

1. 准备应接

根据团队抵店时间安排好行李员，提前填好进店行李牌，注明团队名称和进店日期。

2. 分检行李

(1)领班与团队负责人一道清点行李件数、检查破损情况等，然后填写“团队行李进出店登记表”，请团队负责人签名。

(2)将行李拴上填好房号的行李牌，以便准确地分送到客人房间，如暂不分送，应码放整齐，加盖网罩。

3. 分送行李

(1)将行李装上行李车，走专用通道到指定楼层，“敲门一通报”。

(2)进房后将行李放在行李架上，请客人清点及检查行李，无异议后道别(如客人不在房间，应先将行李放于行李架上，个别无房号的暂存楼层，与团队负责人协商解决)。

4. 行李登记

分送完行李后，应在“团队行李进出店登记表”上记录并签名，按登记表上的时间存档。

【特别提示】

若没有客人的行李或行李短缺、破损，则婉转地请客人稍候，并立即通知领班查询解决。

事后提醒：为了能做好行李服务工作，要求行李组领班及行李员还必须熟悉饭店内各条路径及有关部门的位置；能吃苦耐劳，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤；善于与人交往，和蔼可亲；掌握饭店内餐饮、客房、娱乐等服务内容、服务时间、服务场所及其他相关信息；掌握饭店所在地名胜古迹、旅游景点及购物场所的信息。

三、行李寄存服务

事前提示：

- 行李房不寄存现金、金银首饰、珠宝、玉器、护照以及宠物等。上述物品应礼貌地请客人自行保管，或放到前厅收款处的保险箱内免费保管。已办理退房手续的客人如想使用保险箱，须经大堂副理批准。

- 饭店及行李房不得寄存易燃、易爆、易腐烂或有腐蚀性的物品；不得存放易变质食品及易碎物品。如客人坚持要寄存，则应向客人说明饭店不承担赔偿责任，并做好记录，同时在易碎物品上挂上“小心轻放”的标牌。

- 如发现枪支、弹药、毒品等危险物品，要及时报告保安部和大堂副理，并保护现场，防止发生意外。

- 提示客人行李上锁，对未上锁的小件行李须在客人面前用封条封好。

1. 礼貌应接

客人前来寄存行李时，行李员应热情接待，礼貌服务。

2. 弄清情况

(1)弄清客人的行李是否属于饭店不予寄存的范围。

(2)问清行李件数、寄存时间、宾客姓名及房号。

(3)填写“行李寄存单”，并请客人签名，上联附挂在行李上，下联交给客人留存，告知客人下联是领取行李的凭证。

行李寄存单

行李寄存单(饭店联)

姓名(NAME)

房号(ROOM NO.)

行李件数(LUGGAGE)

日期(DATE)

客人签名(GUEST' S SIGNATURE)

行李员签名(BEILLBOY' S SIGNATURE)

时间(TIME)

行李寄存单(顾客联)

姓名(NAME)

房号(ROOM NO.)

行李件数(LUGGAGE)

日期(DATE)

客人签名(GUEST' S SIGNATURE)

行李员签名(BELLBOY' SIGNATURE)

时间(TIME)

3. 存放行李

将半天、一天、短期存放的行李放置于方便搬运的地方；如一位客人有多种行李，要用绳系在一起，以免错拿。

4. 进行登记

(1)经办人须及时在“行李寄存记录本”上进行登记，并注明行李存放的件数、位置及存取日期等情况。

(2)如属非住客寄存、住客领取的寄存行李，应通知住客前来领取。

事后提醒：

•行李寄存及领取的类别有3种：①住客自己寄存，自己领取；②住客自己寄存，让他人领取；③非住客寄存，但让住客领取。

•饭店礼宾部为方便住客存取行李，保证行李安全，会有专门的行李房并建有相应的制度：①行李房是为客人寄存行李的重地，严禁非行李房人员进入；②行李房钥匙由专人看管；③做好“人在门开，人离门锁”；④行李房内严禁吸烟、睡觉、堆放杂物；⑤行李房要保持清洁；⑥寄存行李要摆放整齐；⑦寄存行李上必须系有“行李寄存单”。

四、行李领取服务

事前提示：行李员在工作时应常对行李进行整理，以便及时发现问题；“行李寄存单”、“行李寄存记录本”的使用要保证规范、正确。

1. 签名询问

(1)客人来领取行李时，收回“行李寄存单”下联，请客人当场在寄存单下联上签名。

(2)询问行李的颜色、大小、形状、件数、存放的时间等，以便查找。

2. 核对记录

(1)核对“行李寄存”上、下联的签名是否相符，如相符则将行李交给客人。

(2)在“行李寄存记录本”上做好记录。

【特别提示】

• 如住客寄存、他人领取，须请住客把代领人的姓名、单位或住址写清楚，并请住客通知代领人带“行李寄存单”的下联及证件来提取行李。行李员须在“行李寄存记录本”的备注栏内做好记录。

• 当代领人来领取行李时，请其出示存放凭据，报出原寄存人的姓名、行李件数。行李员收下“行李寄存单”的下联并与上联核对编号，然后再查看“行李寄存记录本”记录，核对无误后，将行李交给代领人。请代领人写收条并签名(或复印其证件)。将收条和“行李寄存单”的上下联订在一起存档，最后在记录本上做好记录。

• 如果客人遗失了“行李寄存单”，须请客人出示有效身份证件，核查签名，请客人报出寄存行李的件数、形状特征、原房号等。确定是该客人的行李后，须请客人写一张领取寄存行李的说明并签名(或复印其证件)。将客人所填写的证明、证件复印件、“行李寄存单”上联订在一起存档。

• 来访客人留存物品，让住店客人提取的寄存服务，可采取留言的方式通知住客，并参照寄存、领取服务的有关条款进行。

事后提醒：客人的行李寄存时间早已过期，但无人领取时，行李员应及时汇报领班或大堂副理，并做好登记，由领班或大堂副理查找后联系客人，通知客人及时领取行李。

五、换房行李服务

事前提示：了解行李情况，提醒客人贵重物品或现金请客人自己携带，并向客人询问是否有易碎物品；在搬运宾客私人物品时，除非经客人授权，应坚持两人以上在场(大堂经理等)。

1. 问清房号

接到总台客人换房通知后，问清客人的房间号，并确认客人是否在房内。

2. 敲门入房

到达客人房门口时，按程序“敲门～通报”，经客人允许后方可进入。

3. 点装行李

请客人清点要搬运的行李及其他物品，并将它们小心地装上行李车。

4. 进行换房

带客人进入新的房间后，帮助客人将行李重新放好，然后收回客人的原房间钥匙和住房卡，将新房的钥匙和住房卡交给客人；向客人礼貌道别，离开房间。

5. 交还钥匙

将客人的原房间钥匙和住房卡交回接待处，并做好换房行李记录。

换房行李登记表

日期	时间	由(房号)	到(房号)	行李件数	行李员 签名	楼层服务 员签名	备注

事后提醒：将行李换回房间后，要做好记录和相关交接工作；接待员要更改计算机资料，更改房态。

六、常见问题处理

1. 行李破损

(1)在饭店签收前发现破损的行李，饭店不负任何责任，但必须在团体行李进店登记簿上登记。

(2)签收后，在运往客房的途中，或从客房送至饭店大门的途中破损，应由饭店负责；首先应尽力修复，如果实在无法修复，则应与导游或领队及客人协调赔偿事宜(赔钱或物)。

2. 团队的个别房间行李搞错

(1)向客人了解行李的大小、形状、颜色等特征，与陪同的最新排房名表核对，查是否有增房。如有，查对增加房间的行李，检查客人不在的房间，务必尽快将行李调整；若没有，请陪同人员协助查找客人所在的房间，予以调整，做好记录。

(2)本批团体行李中多一件或几件行李，应把多余的行李存放在行李房中，同一批多余的行李应放在同一格内。用行李标签写一份简短的说明，注明到店时间及与哪个团体行李一起送来，然后等候旅行社来查找。同批团体行李中少了一件或几件行李，亦应在签收单上加以说明，同时与旅行社取得联系，尽快追回。

(3)行李错送的处理 应把非本团行李挂上行李标签，做一个简短的说明后，存放于行李房的一格中，等候别的旅行团来换回行李，或通过旅行社联系换回行李事宜。

3. 行李丢失

(1)行李到店前丢失，由旅行社或行李押运人员负责；如果饭店押运的行李，是在去饭店的途中丢失的，饭店应负责任。但因客人尚未办理入住手续，还不是饭店的正式客人，饭店的赔偿责任，应轻于住店客人的行李丢失情况；已订房客人的行李，如果由饭店的行李员负责接送，在运往饭店的途中行李丢失，其处理方法同上。未订房客人的行李，饭店原则上不予运送，可暂时看管(指在饭店大门口以外的范围)，如果客人再三要求，饭店人员可以答应为其运送或暂时看管行李，但必须再三声明，如果丢失饭店不负责任。

(2)客人到达饭店后，在办理入住登记手续之前，或办理退房手续之后丢失的行李，饭店原则上不必赔偿。因为未入住或已离店的客人，不是饭店的正式客人，饭店没有义务负责其行李的安全。但为了饭店的长远利益，遇到此类情况，饭店也可以酌情适量予以赔偿。

(3)已寄存的行李丢失，饭店应予以赔偿，但赔偿应有一个限额。

【特别提示】

过于贵重的物品本不应放在行李寄存处寄存。

4. 多位客人需要提供行李服务

(1)行李员请客人先办理入住登记手续；手续办完后，请每位客人逐件确认行李。

(2)迅速在行李牌上写清客人的房间号，告诉客人请在房间等候。

(3)迅速将行李送入客人房间。

5. 客人早到，暂无房间

(1)行李员首先应询问接待员何时能为客人安排房间。

(2)若所需时间较长，则行李员首先请客人在大堂吧休息或请客人有事先办事情，建议客人先将行李寄存，待客人入住后再送行李；办理客人行李寄存时必须在行李牌上注明“人店未知房号”字样；行李员要时刻关注该客人的人住情况，以便及时将行李送到客人的房间。

(3)若所需时间较短，则应将行李放在行李台旁代客人保管，并注明“人店”字样，待客人房间安排好后送入房间。

6. 行李上没有名字，无法标上房号

(1)先清点行李件数，集中在大堂指定位置，请团队陪同人员核对行李，通知客人前来认领；待客人前来认领后，主动帮客人将行李送进房间。

(2)做好记录，以备查核。

第二部分 入住登记

CASE:

某天深夜，一位客人来到某三星级酒店总台要求住宿。总台接待员礼貌地按常规问他：

“您好，先生，欢迎光临。请问您需要什么样的房间？”

“随便。”客人答道。

“请问先生一个人吗？那我为你准备一个豪华单人间吧，房价是480元/间·天。”接待员依然热情地说。

“行，快点。”客人不耐烦地说。

“您住一天吗？”

“是，就一晚。”客人说着扔出了身份证，让总台接待员帮他登记，随即快速地交了押金，拿了房卡便去了房间。

谁知，总台刚刚完成通知客房中心该房入住、开通该房电话、检查完该客人的登记单并输入电脑、放入客史资料袋等一系列工作，就听到客梯“叮咚”一声，刚才的那位客人又下来了，并且来到总台要求退房。理由是他不满意该饭店的客房，不想住了，并且说他没动过房间，所以饭店不应收取任何费用。

对于大多数客人来说，在总台办理入住登记是其本人第一次与饭店员工面对面接触的机会；对饭店前厅部来说，入住登记是对客服务全过程的一个关键阶段，这一阶段的工作效果将直接影响到前厅的销售客房、提供信息、协调对客服务、建立客账与客史档案等各项功能的发挥；办理入住登记手续也是饭店与客人之间建立正式的合法关系最根本的一步。

对本案例中这半小时住房，前厅接待员应如何处理呢？接待员究竟该怎样做才能为其提供个性化、针对性服务而使客人满意？

【小资料 2-1】

证件的种类

1. 护照：外交护照(Diplomatic Passport)；公务护照(Service Passport)；官员护照(Official Passport)；普通护照(Passport)；特别护照(Special Passport)；团体护照(Group Passport)；联合国护照(United Nations Passport)。

2. 身份证件：海员证(Seamans Passport)；回美证(Permit To Reenter The United States)；返日证(Reenter Permit To Japan)；香港特别行政区护照；香港居民来往大陆通行证；港澳同胞回乡证；台湾居民来往大陆通行证；中华人民共和国旅行证；中华人民共和国外国人拘留证；中华人民共和国外国人临时拘留证；中华人民共和国居民身份证；中国人民解放军三总部制发的现役军人身份证件；武警总部制发的警察身份证件。

3. 签证种类及代码：外交签证(W)；公务签证(U)；礼遇签证(Y)；团体签证(T)；互免签证(M)；定居签证(D)；职业签证(Z)；学习签证(X)；访问签证(F)；旅游签证(L)；乘务签证(C)；过境签证(G)；常驻我国的外国记者签证(J-t)；临时来华的外国记者签证(J-2)。

工作任务三 入住登记

一、有预订散客(VIP 除外)入住登记

事前提示：确定付款方式时，用信用卡的要预先刷下信用卡的授权；付现金的则要视信用情况决定是否交押金；收取押金的话，应先将客人的资料输入电脑，然后带客人至收银处交押金，或直接收取。

1. 询问查看

(1)微笑问候，询问客人是否有预订。

(2)查看订房情况。

2. 填表核对

(1)请客人填写登记表，如客人已有登记资料的，只需客人签名确认。

(2)检查登记卡，核对证件，如使用第二代身份证读卡器，请客人将所有项目都填齐全(服务员将验证的各项内容也应填齐全)。

(3)再次确认房价、房间种类、离店日期及付款方式。

境外旅客临时住宿登记表

Registration form of temporary residence for visitors

IN BLOCK LETTERS:

DAILY RATE:

ROOM NO.:

SURNAME:	DATE OF BIRTH:	SEX:	NATIONALITY OR AREA:	
OBJECT OF STAY:	DATE OF ARRIVAL:	DATE OF DEPARTURE:	COMPANY OR OCCUPATION:	
HOME ADDRESS:				
PLEASE NOTE: 1. Check out time is 12: 00 noon 2. Safe deposit boxes are available at cashier counter at no charge, hotel will not be responsible for any loss of your property 3. Visitors are requested to leave guest rooms by 11: 00 PM 4. Room rate not including beverage in your room 5. Please return your room key to cashier counter after check-out		On checking out my account will be settled by: CASH: T / A VOUCHER: CREDIT CARD: GUEST SIGNATURE:		
For clerk use				
护照或证件名称:	号码:	签证种类:	签证号码:	签证有效期:
签证签发机关:	入境日期:	口岸:	接待单位:	
REMARKS:		CLERK SIGNATURE:		

3. 制作钥匙

制作钥匙(详见本部分的任务四、任务五)，预先开启房间的 IDD。

4. 填写房卡

(1)拿出预先准备好的住房卡，填写齐全后请客人签名，并介绍其用途和用法。

(2)将钥匙交给行李员，由行李员带客人进房，祝愿客人住得开心。

5. 整理资料

(1)在登记卡上打时。

(2)整理客人的入住登记资料，将第一联的登记资料输入电脑，然后交问讯组。

事后提醒：若有两位以上的散客，住房卡应该人手一份。住房卡是住客的凭证，凭此可在使用饭店服务设施时签单入房账。

二、无预订散客(VIP 除外)入住登记

事前提示：用信用卡结账的要预先印下信用卡；如需交保证金的，输入电脑后带客人到收银处缴纳。

1. 询问查看

(1)微笑问好，询问客人是否有预订。

(2)查看订房情况。

2. 确认房价等

(1)热情、有针对性地介绍饭店现有的可供出租的房间类型及价格，正确使用报价方式。

(2)确认房价、折扣、房间种类及离店日期。

3. 填写登记表

请客人填写入住登记表并检查；确认付款方式。

4. 制作钥匙

(1)制作钥匙，开启IDD，填写住房卡，请客人签名并介绍其用途、用法。

(2)将钥匙交给行李员带客人进房，并祝客人入住愉快。

5. 整理资料

(1)在登记卡上打时。

(2)整理客人的入住登记资料，将第一联的登记资料输入电脑，然后交问讯组。

事后提醒：在为客人办理入住登记手续过程中，除回答客人提问外，还应不失时机地宣传本饭店特点，介绍餐饮、娱乐、会议等设施和服务项目，使客人加深对饭店服务的认可和信任。这项工作做得好，对初次到店的客人来讲，会留下良好的印象。

三、团队入住登记

事前提示：重要“VIP”团入住时，可先发房间钥匙给客人，让客人先上房间，留下领队及陪同办理入住手续即可；做好团体客人抵店前的准备工作能够避免在客人抵店时饭店大厅内出现拥挤阻塞的混乱现象。

1. 准备工作

(1)根据团队接待任务通知单中的用房、用餐及其他要求，在客人抵店前与计算机核准，进行预排房并确认。

(2)提前准备团队钥匙、欢迎卡、餐券、宣传品等，并装入信封内。

(3)在计算机中输入相关信息，控制已经预排好的房间。

(4)将旅行社等接待单位提供的客人名单按房号予以分配，并将团队客人登记表交给团队陪同。

(5)将团队用餐安排提前通知餐饮部或有关餐厅。

2. 主动迎客

(1)团队客人抵达时，主动上前招呼、问好，大堂经理致欢迎词，并简单介绍饭店情况。

(2)总台接待人员应主动与领队或陪同取得联系，向他们询问该团的人数、预订的房间数、用餐情况及叫醒和出行等事宜，协助领队分房。

3. 重新检查房号

(1)请领队、陪同分配房间，并呈上致领队、陪同的有关注意事项，在领队分房的同时，与陪同落实该团的住宿计划，如确定叫醒时间、出行李时间、用餐时间、有无特别要求及领队房间号码等。

(2)请地陪在团体资料上签名，若该团有全陪，要安排全陪入住，分完房拿到分房名单后方可给予房间钥匙，安排客人进房休息。

4. 要回住宿登记表

向领队、陪同要回团体客人住宿登记表。如是台湾客人，表内应有台胞证号码，签注号码、有效期、客人姓名、性别、出生年月日、永久地址等项目；如是港澳客人，表内应有回乡证号码、回乡证有效期；如是外国客人，表内应有团体入境签证印章，如无团体签证，则要每个客人填写一份外国人临时住宿登记表。

完成接待工作后,接待员要将该团全部资料集中在一起,将团体接待单、更改通知单、特殊要求通知单、客人分房名单等资料尽快分送有关部门,将该团全部资料交给财务部前台收银处。

6. 制作总账单

制作团体总账单,将团体客人资料分类整理好。

事后提醒:

- 在团体客人抵店前,接待处应做好一切准备工作。如果是大型团队,饭店还可以在指定区域或特别场所为客人办理入住手续。

- 团体客人临时提出加房、加床的要求,要严格按照合同和操作流程处理。首先应明确订房机构是否能够给予确认,如订房机构同意确认,应请陪同、领队书面注明原因,在挂账单上签名,然后将说明书的面单交订房部负责,底单连同客人资料一起交财务部前台收银处;如订房机构不同意负担客人加房、加床白匀费用,则需向客人按门市价现收,并请领队、客人在书面通知上签名后,将书面通知的底单连同客人资料一同交给财务部前台收银处,面单由接待处存底备查。

四、机械式客用钥匙(GK)分发

事前提示:传统的机械式客房门锁功能单一,依锁而配制的钥匙只能是一把钥匙开一间客房门。机械式钥匙系统在安全管理上难度大,隐患多,容易给不法分子可乘之机。

1. 询问

问讯员(楼层服务员)礼貌地询问客人房号、姓名,并请出示住房卡。

2. 核对

与钥匙孔内的卡条、人住登记单、客房状况架或电脑核对。

3. 交付

核对无误,将钥匙交给客人。

事后提醒:客人希望多得到一把钥匙,或要求饭店允许他指定的人进入客房,按饭店安全管理规定,应请客人填写“客房钥匙准用单”;检查钥匙、邮件架内是否有客人信件、留言单等,及时交给客人。

五、电子式客用钥匙卡(IC)制作、分发

事前提示:电子式客用钥匙卡在客人办理完入住登记手续后由总台接待员制作、发放,每间客房可根据客人数或要求制作多张钥匙卡。

1. 输入

接待员排完房后,立即向编码器输入房号、客人姓名、来离店日期、时间、钥匙卡数量等信息。

2. 划槽

将空白卡在编码器读写槽内划过。

3. 交付

(1)检查打印机所打印的信息是否正确;

(2)将钥匙卡插入住房卡内,交给客人(对初次住店客人应主动介绍使用方法)。

事后提醒:

- 客人遗失钥匙卡或换房时,在核准客人身份等情况后迅速制作新卡,并告知客人旧卡已自行失效。

- 客人办理续住手续时,请客人交回原钥匙卡,将新的日期、时间等信息输入编码器,并在读写槽划过,同时将住房卡日期予以更改或更换新卡,连同钥匙卡一并交给客人。

- 客人住店期间电子门锁出现故障而无法开门时,应按系统制定的紧急程序处理。

六、常见问题处理

1. 客人等候办理入住手续的时间过久而引起抱怨

事前提示：繁忙时刻，会有许多客人急切地等候办理入住登记手续，在办理的过程中，他们会提出很多问题与要求，大厅内有可能出现忙乱的现象，前台服务人员必须保持镇静，不要慌乱。

- (1)客人抵店前，接待员应熟悉订房资料，检查各项准备工作。
- (2)根据客情，合理安排人手，客流高峰到来时，保证有足够的接待人员。
- (3)繁忙时刻保持镇静，不要打算在同一时间内完成好几件事。
- (4)保持正确、整洁的记录。

2. 客人不愿详实登记

有部分客人为减少麻烦，出于保密或为了显示自己特殊身份和地位等目的，住店时不愿登记或登记时有些项目不愿填写。

- (1)耐心地向客人解释填写住宿登记表的必要性。
- (2)若客人出于怕麻烦或填写有困难，则可代其填写，只要求客人签名确认即可。
- (3)若客人出于某种顾虑，担心住店期间被打扰，则可以告诉客人，饭店的计算机电话系统有“DND”(请勿打扰)功能，并通知有关接待人员，保证客人不被打扰。
- (4)若客人为了显示其身份地位，饭店也应努力改进服务，满足客人需求。比如充分利用已建立起的客史档案系统，提前为客人填妥登记表中的有关内容，进行预先登记，在客人抵店时，只需签名即可入住。对于常客、商务客人及VIP客人，可先请客人在大堂休息，为其送上一杯茶(或咖啡)，然后前去为客人办理登记手续，甚至可让其在客房内办理手续，以显示对客人的重视和体贴。

3. 遇到有不良记录的客人时

接待员在遇到有不良记录的客人光顾饭店时，凭以往经验或客史档案，要认真、机智、灵活地予以处理。

- (1)对于信用程度低的客人，通过确立信用关系、仔细核验、压印信用卡、收取预付款等方式，确保饭店利益不受损失，及时汇报有关处理的情况。
- (2)对于曾有劣迹、可能对饭店造成危害的客人，则应以“房间已全部预订”等委婉的说法，巧妙地拒绝其入住。

4. 饭店提供的客房类型、价格与客人的要求不符

接待员在接待订房客人时，应复述其订房要求，以获得客人的确认，避免客人误解。房卡上填写的房价应与订房资料一致，并向客人口头报价。

如果出现无法向订房客人提供所确认的房间，则应向客人提供一间价格高于原客房的房间，按原先商定的价格出售，并向客人说明情况，请客人谅解。

5. 在房间紧张的情况下，客人要求延住

【特别提示】

照顾已住店客人的利益为第一要义，宁可为即将来店的客人介绍别的饭店，也不能赶走已住店的客人。

- (1)可以先向已住客人解释饭店的困难，征求其意见，是否愿意搬到其他饭店延住。
- (2)如果客人不愿意，则应尽快通知预订处，为即将来店的客人另寻房间，或是联系其他饭店。

6. 客人要求用一个证件同时开两间客房

【特别提示】

饭店的有关制度规定：两间房必须有两份以上的证件登记。

- (1)与客人商量是否可以请其朋友出示证件办理入住登记；若客人表示其朋友要随后到达饭店，则应请客人先开一间房，另一间作保证类预订处理。

(2)若客人坚持要办理入住手续,则应请客人提供其朋友的有关信息,查看客史档案,办理入住;若没有客人的档案,为客人办理入住手续后,钥匙保留在总台,提醒客人请其朋友来后到总台取钥匙或通知接待员送到房间并补办手续。

(3)对客人表示感谢,并做好跟进服务工作。

7. 住店客人要求保密

【特别提示】

接待员对于客人入住时提出的“不接听电话”、“不接待来访客人”、“房号保密”,等特殊要求,应予以高度重视,立即在计算机中做特殊标记,并通知总机、客房部、保安部等部门和岗位,不应草率行事,引起客人的投诉。

(1)确认客人的保密程度,例如是只接长途电话,只有某位客人可以来访,还是来访者一律不见、来电话一律不接听等。

(2)在值班日志(LOG BOOK)上做好记录,记下客人姓名、房号及保密程度。

(3)当有人来访问要求保密的客人时,一般以客人没有人住或暂时没有人住为理由予以拒绝。

(4)通知电话总机做好客人的保密工作。例如来电话查询要求保密的客人时,电话总机室的接线员应告诉来电话者该客人未住店。

8. 客用钥匙丢失

(1)客用钥匙丢失了,应马上检查丢失原因,采取必要的措施及时处理以保证客人的生命财产安全。

(2)客房部经理应亲自查找,并报告值班经理,更改 IC 卡密码,修改电脑程序,并督促服务员,细细回忆,做好记录。

(3)如未找到,通知大堂副理,由其出面与客人交涉有关索赔事宜。

(4)报前厅部经理,由其签发配换钥匙的通知,下单请工程部人员进行换锁。换锁原因及钥匙号码须在钥匙记录簿中记录备案。

9. 离店团队退房回收钥匙

(1)团队离店前一天,接待员须打印出次日离店的团队表单。

(2)离店当日,由早班接待员负责将离店团队的钥匙收回。

(3)如发现钥匙有未退回的,应马上与团队陪同联系,请其协助追回钥匙。

(4)若钥匙丢失,须马上通知收银员、大堂副理,由大堂副理与客人交涉索赔事宜。

(5)团队钥匙全部收回后,通知收银员将钥匙押金退还陪同或领队。

工作任务四 入住接待

一、VIP 接待

VIP 是 Very Important Person 的简称。VIP 是饭店给予在政治、经济以及社会各领域有一定成就、影响和号召力的人士的荣誉,是饭店完善标准的接待规格服务对象,是饭店优质服务体系的集中体现。

1. 准备工作

(1)从预订处或销售部接到 VIP 通知单或每天预计到店名单中获知贵宾的姓名、到达时间、职务等资料后,应立即报告总经理,填写 VIP 申请单(即重点客人呈报表),请示饭店是否派管理人员来接待及接待规格等。

(2)根据接待规格安排适当的房间,提前准备好房间钥匙、欢迎卡和住宿登记表及有关客人信件等。

(3)VIP 客人到达饭店前要将装有房卡、钥匙等的欢迎信封及登记卡放至大堂经理处,

同时要通知有关部门按照接待规格做好准备。

(4)大堂经理在客人到达前1小时检查房间；客人抵达前半小时，大堂副理应准备好客房门卡、欢迎卡及住宿登记单，在门厅迎候客人抵店。

2. 办理入住手续

(1)准确掌握当天预抵VIP客人姓名；以客人姓名称呼客人，对不同级别的VIP客人，相应地通知饭店总经理、驻店经理、前厅部经理及大堂经理等亲自迎接。

(2)不同级别的管理人员分别将不同级别的VIP客人亲自送至房间，并向客人介绍饭店设施和服务项目。

3. 储存信息

(1)总台接待人员复核有关VIP客人资料，并准确输入电脑；在电脑中注明“VIP”以提示其他各部门或人员注意。

(2)为VIP客人建立客史档案，并注明身份，以备查询。

事后提醒：

- VIP房分配力求选择同类房中方位、视野、景致、环境、保养处于最佳状态的客房。
- 检查房间时主要看空调是否打开，设施设备是否完好，鲜花、水果、总经理名片、欢迎卡等是否按规格要求摆放妥当，其他物品是否一应俱全，确保房间状态正常，并提前通知饭店领导和其他迎接人员安排时间。做好迎接工作。礼品发送应准确无误。

二、商务行政楼层接待与服务

商务楼层一般处于饭店大厦的最上部两层，房间多数为70~100间左右，设有专门的接待大厅，英文名称Lounge，又叫超级沙龙(Executive Salon)。入口处设有接待吧台，由专职服务人员负责登记开房、结账退房、信息咨询、侍从陪护(Escort)；另外还提供办公设备出租。在专用大厅(Executive Salon)，早晨提供欧陆风情早餐(Continental Breakfast)，下午3~5时提供茶点服务，6~7时提供鸡尾酒服务。

1. 鲜花、水果服务

事前提示：鲜花、水果一定要保证质量。

- (1)依据确认的抵店客人名单准备好总经理欢迎卡、商务行政楼层欢迎卡。
- (2)将需要补充鲜花、水果的房间在住店客人名单上做好标记，如表2—10。
- (3)将鲜花、水果、刀叉和餐巾备好，装上手推车送入客房，并按规定位置摆放好。
- (4)做好记录，根据次日预抵店名单填写申请单，以备查。

事后提醒：根据客人的口味、喜好补充；补充时，要将不新鲜的花和水果撤出，更换用过的刀叉。

2. 客人入住接待

事前提示：对待VIP客人一般实行专人跟踪服务。

(1)客人在大堂副理或G·R(客务关系主任)陪同下走出电梯来到商务楼层服务台后，行政楼层经理或主管应微笑站立迎客并自我介绍，请客人在接待台前坐下。

(2)将已准备好的登记表取出，请客人签名认可，注意检查并确认客人护照、付款方式、离店日期与时间等内容。

(3)将已经准备好的欢迎信及印有客人姓名的烫金私人信封呈交给客人，并递送欢迎茶，整个服务过程不超过5分钟。

(4)主动介绍商务楼层设施与服务项目，包括早餐时间、下午茶时间、鸡尾酒时间、图书报刊赠阅、会议室租用服务、商务中心服务、免费熨衣服务、委托代办以及擦鞋服务等。

(5)走在客人左前方或右前方引领客人进房间；告诉客人如何使用钥匙卡，同时将欢迎卡交给客人；介绍房内设施，预祝客人居住愉快。

(6)通知礼宾部行李员，10分钟内将行李送至客人房间。

事后提醒：接待员应主动邀请新入住客人参加、接受早餐、下午茶或鸡尾酒的服务。

3. 欢迎茶服务

客人登记入住时，接待员为客人提供欢迎茶。

(1)事先准备茶壶、带垫碟的茶杯、一盘干果或巧克力糖果饼干和两块热毛巾。

(2)称呼客人的姓名，表示问候并介绍自己；同时，将热毛巾和茶水送到客人面前。

(3)如果客人是回头客，应欢迎客人再次光临。

事后提醒：泡茶、沏茶、冲茶、上茶等技能要求，均按餐饮部有关茶水服务中的标准执行。

4. 早餐服务

事前提示：配合餐饮部专职人员，在开餐前 10 分钟做好全部准备工作，包括将自助餐台摆好、将食品从厨房运至餐厅、将餐桌按标准摆放、更换报纸杂志、调好电视频道、在每张餐桌上放好接待员名片等。

(1)称呼客人姓名并礼貌地招呼客人；引领客人至餐桌前，为客人拉椅子、让座；将口布打开递给客人；礼貌地询问客人是用茶还是咖啡。

(2)礼貌地询问客人在结账处结账还是将账单送至收银台。

(3)客人用完餐离开时，应称呼客人姓名并礼貌地告别。

(4)统计早餐用餐人数，做好收尾工作；配合客房部服务员做好场地清理工作。

事后提醒：可根据计算机提供的住店客人名单确认用餐客人姓名；餐具在客人用过后 1 分钟撤换；始终保持自助餐台整洁。

5. 下午茶服务

事前提示：商务楼层免费下午茶服务时间为每天 16:00~17:00。

(1)提前 10 分钟按要求准备好下午茶台，包括茶、饮料和小点心等。

(2)微笑、主动地招呼客人；引领客人至餐台前，为客人拉椅子、让座，并询问房号，请客人随意饮用。

(3)注意观察，客人杯中饮料不足 1/3 时，要及时询问、续添，将用过的杯盘及时撤走。

(4)在 17:00 下午茶结束 5 分钟前，通知客人免费服务即将结束。

(5)客人离开时应向其表示感谢，并与客人道别。

(6)填写记录表，如客人消费超过了免费时间，将费用记在客人账户上，账单由客人签字后记在客人账户上。

事后提醒：欢迎客人带朋友参加。

6. 鸡尾酒会服务

事前提示：商务行政楼层每天 18:30~19:30 为客人提供免费鸡尾酒服务。

(1)提前 10 分钟做好全部准备工作，在桌上放置服务员名片。

(2)微笑、礼貌地招呼客人，引台、为客人拉椅子、让座。

(3)客人离开时应向其表示感谢，并与客人道别。

(4)将客人朋友的消费账单记入客人账目中。

(5)填写记录表，下班前应统计酒水，在盘点表上做好记录并根据标准库存填写申领单。

事后提醒：保证免费酒水的品质；记清每台所点酒水名称、数量；19:30 提供最后一道免费酒水；鸡尾

酒会的服务程序和操作标准参阅《餐厅服务与管理》中的有关章节。

7. 退房结账服务

事前提示：商务楼层的客人大多享受饭店提供的快速结账离店服务，在商务行政楼层服务台和房间内均可办理结账服务。

(1)提前一天确认客人结账日期和时间。

(2)询问客人结账相关事宜，如在何地结账、用何种付款方式、行李数量、是否代订交通工具，并及时检查酒水。

(3)将装有客人账单明细的信封交给客人；请客人在账单上签字，将第一联呈交客人；询问客人结账方式，如果付外币，请客人到前厅外币兑换处办理，如需刷卡，则使用刷卡机。

(4)通知行李员取行李，代订出租车。

(5)询问是否需要做“返回预订”。

(6)感谢客人入住并与之告别。

事后提醒：刷卡时应注意是否超出限额、印迹是否清晰，请客人签名，把账单的其中一联交给客人。

三、长住客人接待

长住客人与饭店签有合同，且留住饭店至少要 1 个月。

1. 入住接待

(1)长住客人到达时，按照 VIP 客人接待程序 and 标准进行接待。

(2)将所有信息输入电脑，并注明“长住户”，为客人建立两份账单，一份为房费单，一份为杂项账目单；确认信息无误后，为客人建档。

2. 账目处理

(1)总台相关人员每月结算 1 次长住客人账目，汇总所有餐厅及其他消费账单连同房费单一起转交计财部。

(2)计财部检查无误后，发给客人一张总账单，请其结清当月账目。

(3)客人检查账目准确无误后，携带所有账单到总台结账，总台将其已付清账单转交计财部存档。

【特别提示】

一般长住房(LS)、小包价房(LP)的房费含早餐。

四、常见问题处理

1. VIP 要求变更房号

(1)首先判断要求变更房号的时间，若在 VIP 客人抵达饭店前，则应首先记录更改人的姓名、工作单位、日期、时间、经手人，检查是否已报房号给接待单位。如果已报，则应及时通知有关接待单位(特别是营销部)，并做好电脑更改。

(2)若在客人抵达后，则需要通知接待单位和将 VIP 单发至的所有部门，并做电脑房号更改。

2. VIP 要求换房

(1)客人未到达时要求换房，由预订处更改客人的人住信息后及时将房间变更单分发至各个部门。

(2)客人入住后要求换房，除按散客换房处理外，必须通知大堂副理或部门管理人员，以确保服务周到。

3. 团队客人提前一天到达

(1)查看当天客情，确定是否可以安排，通知饭店该旅行团的负责人做好接待。

(2)若本饭店无法安排该团队入住，则应先到就近的其他同等级或以上级的饭店订房，安排团队客人入住，费用由旅行社负责；若本饭店可以安排，则按一般散客接待人住，房价由上级领导决定。

4. 团队到达时，要求减少房间数量

(1)首先通知销售部该团队实际订房数量，以便销售部通知收银员为准备结账做好准备。

(2)在团队单上注明取消的房号，取出钥匙，及时更改房态；通知客房中心、礼宾部、总机取消的房号及餐饮具体的用餐人数。

5. 团体客人提出一些特殊要求

(1)客人如果提出需要使用关闭的设施设备,如直拨程控电话、客房内设置的小酒吧等,接待员应请客人先交一定数量的押金或单立账项(最后一次性结账),然后通知客房部打开小酒吧,通知电话总机室打开长途直拨电话供客人使用。

(2)当客人提出需要叫醒服务时,接待员应准确无误地记下客人的房号及叫醒的具体时间,随后正确地将叫醒服务的时间和房号报给总机,然后请总机复述一遍,并记下对方的姓名或工号。如果是团体客人入住时间超过两天以上的,则要求把叫醒服务内容记录在交班本上。

(3)当客人提出留言、物品转交、寄存服务或信件邮寄服务时,则应按照饭店相关规定妥善处理。

6. 团体客人离团后要求续住的处理

(1)查看房间出租情况,向客人说明房价的不同。

(2)请客人按散客重新登记,查验证件,确认付款方式,更改有关资料和门匙,将电脑资料改为散客。

(3)通知楼层台班及行李组,并记下对方工号。

前厅接待处须给每位登记入住的客人设立一个账户,供收银处登录该客人在饭店居住期间的房租及其他各项花费(临时用现金结算的费用除外)。它是饭店编制各类营业报表的资料来源之一,也是客人离店结算的依据。一般情况下,饭店为散客立个人账户,团体客人设立团体账户。团体客人除综合服务费标准外,准备自行消费的,也可立个人账户。无论是个人账户还是团队账户,户头必须清楚、准确,尽可能详细,切忌混乱不清,特别是姓名、团名(号)、房号必须与住宿登记表内容保持一致。账户要分类归档,取用方便。

工作任务五 客帐控制(建帐/入帐)

一、散客账户核收

事前提示:前台账务工作紧张、忙碌,结账员既要收款、退款,还要制作账单、输入数据,工作可能出错,所以进行账户核收操作时更要细心。

1. 设立账户

散客登记入住后,收银员以“入住登记表”的收银联作为依据,将押金单的其中一联与其订在一起,按照房号为住客设立账户。

2. 检查账单

检查账单各项内容如客人姓名、房号、房型、房价、抵店和离店日期、付款方式等是否填写齐全、正确;如有异议,应立即与接待员核实。

3. 核准付款方式

如填写的是使用信用卡支付账款,则检查账单中所附的信用卡签购单是否压印齐全,查验信用卡有效期,对照信用卡公司或银行机构所发“黑名单”(注销名单)予以核实等。

4. 检查有关附件

如入住登记表、免费/折扣通知单、预付款收据等是否齐全。

5. 存放账单

将客人的账单连同相关附件放入标有相应房号的分户账夹内,存入住店客人账单架中。

事后提醒:如果是现金付款,要仔细清点应缴纳的押金数量并验钞。

二、团队账户核收

事前提示:建立团队客人自付款项的分账单,注意避免重复记账或漏记账。

(1)签单检查签收团队总账单,检查总账单中团队名称、团号、人数、用房总数、房价、

付款方式、付款范围等项目是否填写齐全、正确；查看是否有换房、加房、减房、加床等变更通知单。

(2)账目处理将团队总账单按编号顺序放入相应的团队账夹内，存入住店团队账单架中。

事后提醒：真实、准确地对团队总账单核收并进行妥善存放保管是核收账户一项重要的工作。

三、常见问题处理

【特别提示】

•前厅客人账户一般以一个支付主体作为记账的户头来开设，每一个账户都编排了一个唯一的账户号码，它是饭店会计控制系统所采用的一种识别号码。饭店通常按照房号开设账户，为每间入住的客房建立一个账户。不过也有例外，比如，同住一室的朋友各付各的账，就要求为每一个客人各设一个账户；分散在一间以上的客房中的家庭成员或许只需要设立一个账户。

•不论账户建立是人工操作还是自动化的饭店，总台都会为每一个账户准备一个账夹，将账卡连同登记表的一联存放于账夹内，按照房号顺序排列在账单架(盒)内。账单架(盒)是饭店特制的存放账单的架子或盒子，将账卡、登记表连同此后客人入住期间的各种消费和支付凭证都存放在同一个地方，便于查找、复核与结账，这些单据同时构成了客人结账时的原始凭据。

1. 计算机入账

通过主处理器，有些费用可通过计算机入账，如房租。

客人在饭店的消费，可以通过设置在各营业点的计算机输入，然后进入前厅收款处的客人账户。如餐厅的收银机与前厅收银处计算机联网后，无论客人在哪个餐厅消费，在收银机操作时，就能输入到客人的消费账户中去。但是不是饭店的所有地方都能与前厅收银处电脑联网，如代付款等，这就只能通过凭单送到前厅收银处直接入账。通过计算机入账，快捷而准确，同时还可以通过计算机编制营业报表。

2. 客人表示不愿意交付押金

(1)首先前厅收银员有必要了解客人不愿意交付押金的具体原因，若此时客人表示现金不够，收银员可建议客人选择预付定金等其他方式。

(2)若客人不愿意接受有关预收押金的比例额度，前厅收银员应耐心地向客人解释饭店的有关规定，同时向客人说明，饭店收取一定押金的目的是为了确保客人在住店期间消费方便，告诉客人可以凭房卡在饭店的任何营业点进行消费，并向客人申明饭店对客人的押金“多退少补”。

(3)如果此时客人还不能接受，收银员应及时请管理人员在客人入住登记单上签署意见，并在备注栏内注明，以提示其他员工注意并做好押金的跟催工作。

3. 客人押金数额不足时

【特别提示】

一些饭店为方便客人使用房间内的长途电话(IDD、DDD)、饮用房内小酒吧的酒水(Mini-bar)、洗衣费签单等，常会要求客人多预交一天的房租作为押金，当然也是作为客人免费使用房间设备、设施的押金。押金的数额依据客人的住宿天数而定，主要是预收住宿期间的房租。

(1)应请示上级做出处理，如让客人入住，签发的房卡为钥匙卡(不能签单消费)。

(2)应通知总机关闭长途线路、通知客房楼层收吧或锁上小酒吧(一定要在客人进房前做好)。

(3)客人入住后，客房楼层服务员对该房间要多加留意。

4. 客人对押金数额高出房费有异议

(1)礼貌地向客人解释这是为了方便客人在饭店内消费签单，同时说明，除了房费外，还有其他不确定的费用，如电话费、酒水费等，饭店是根据客人的最终实际消费进行结算的。

(2)建议客人出押房费的现金，其余可刷信用卡结算。

5. 无法对客人的信用卡进行授权

(1)前厅收银员应查明不能授权的原因，同时向客人表示歉意并请客人稍候，再次确认是否由于自己操作失误所造成。

(2)如确认不是，应及时跟信用卡授权中心联系。若是由于信用卡授权中心线路出现故障或较忙等原因，则前厅收银员应问清线路恢复使用的正常时间，以便于向客人解释。

(3)若由于客人消费额超过有效限额的原因，应立即通知信用卡授权中心，申请授权号码，所批准的授权号码应写在信用卡单据的右上角。

6. 客人出现欠款情况

(1)如果客人在入住登记时交纳的押金已经用完而继续消费时，收银员应及时通知客人补缴，防止出现逃账现象。

(2)催款时应注意语言艺术和方式方法，可以用电话或书面形式通知客人。

(3)遇到欠款较多又拒绝付账者要及时报告主管处理，在发催款通知单前也应让主管审阅，以免得罪一些特殊客人。

7. 他人代付房费

他人代付房费时，最好有客人或代付单位的书面授权，并且就代付的具体范围跟客人明确，以免出现纠纷。

【特别提示】

由于大多数出资方只为客人代付房费，其他费用客人自己承担，而有些客人可能会以为所有消费都由他人代付，结果在结账时出现纠纷。

本单元小结

迎送(应接)服务：主要由机场代表(Hotel Representative)、门童、行李员等提供的礼宾服务，一般可分为店内迎送和店外迎送两种。

行李寄存 / 领取类别：是指住客自己寄存自己领取、住客自己寄存让他人领取、非住客寄存但让住客领取的 3 种行李保管形式。

贵宾(VIP)：Very Important Person 的简称。VIP 是饭店给予在政治、经济以及社会各领域有一定成就、影响和号召力的人士的荣誉，是饭店完善标准的接待规格服务对象，是饭店优质服务体系的集中体现。

商务楼层：一般处于饭店大厦的最上部两层，房间多数为 70~100 间左右，设有专门的接待大厅，英文名称 Lounge，又叫超级沙龙(Executive Salon)。入口处设有接待吧台，由专职服务人员负责登记开房、结账退房、信息咨询、侍从陪护(Escort)；另外还提供办公设备出租。在专用大厅(Executive Salon)，早晨提供欧陆风情早餐(Continental Breakfast)，下午 3~5 时提供茶点服务，6~7 时提供鸡尾酒服务。

本单元检测

一、案例分析

不能因熟人坏了章程

午后 12 点多，一位客人提着行李走出电梯，径直往总台旁行李房走去。正在行李房当班的服务员小张招呼客人说：“气经理，您好！今天什么风把您吹来了？”王经理回答说：“住得挺好，生意也谈成了。现在到你这儿寄存点行李，下午出去办完事，准备赶晚上 6 点多的班机回去呢。”“您就把行李放这儿吧。”小张十分热情地从王先生手里接过行李箱，对他说：

“您忙去吧。”王先生问：“需要办个手续吗?”“不用了，咱们都是老熟人了，下午您回来直接找我取就行了。”小张爽快地表示。“好吧，那就谢谢你了!”王先生说完便匆匆离去。

下午 4:30 分，小张忙碌地为客人收发行李，服务员小李前来接班，小张便把手头工作交给小李，下班离店了。

傍晚，王先生匆匆赶到行李房，不见小张，便对小李说：“我的一个行李箱午后交给小张了，你帮我提出来吧。”小李说：“请您把行李牌给我，好吗?”王先生说：“小张是我的朋友，当时他说不用办手续了，所以没拿行李牌，你看……”小李忙说：“这可麻烦了，小张下班时也没有跟我交代这件事。”王先生焦急地问：“你能不能给我想想办法，一会儿我还得赶 6 点多的班机呢。”“这可不好办，除非找到小张，但是他家住得很远，现在也许正挤在公交车上呢……”

王先生沮丧极了：“我的行李提不出来，我就得误班机了!没想到熟人帮忙反而耽误了大事……”

(资料来源：李莉. 前厅与客房服务实训. 北京：中国劳动社会保障出版社，2005. 30)

二、课堂讨论

复读本单元第二部分的导入案例，讨论一下：对案例中“半小时住房”的问题，前厅接待员应如何处理?对饭店管理人员有哪些启示?

三、课内实训

1. 驻机场代表迎接客人情景模拟

●代表：您好!请问您是国旅的吗?

○客人：是的。

●代表：请问您怎么称呼?

○客人：王帅。

●代表：您就是王帅领队，王先生您好!

○客人：你好。

●代表：大家好!我是国贸大饭店的驻机场代表王刚，欢迎大家的到来。你们的行李一共是 9 件，对

吗?(帮客人挂行李牌、搬运行李)

各位，请这边走。(打手势，引领)我们的客车停在那边。

请问：您的客人是 68 位，开了 34 个标准间，对吗?

○客人：是的。

●代表：好的。这就是接站的饭店班车，请大家按顺序慢慢上车。

王领队，您先带您的客人抵店，我们的司机师傅姓刘。路上有什么需要您说。

○客人：好的。

●代表：先生们，女士们，车程大概需要 30 分钟。祝大家旅途愉快!再见!

○客人：再见!

(驻机场代表通知大厅值班台：国旅的 68 位客人 30 分钟后即将抵店，领队王帅，车号 5689。)

2. 散客抵店的行李服务情景模拟

●行李员：您好!欢迎光临!

○客人：你好!

●行李员：先生，请您稍等!您的行李是 2 件，对吗?

○客人：是的。

●行李员：先生，请随我来!(按引领规范要求引领客人走向总台)

请问，您怎么称呼?

- 客人：我叫张军。
- 行李员：张军先生您好！您是初次到本店吗？（随客人的话搭理）
总台到了，请您在此办理入住登记。
（办完手续后）
- 行李员：张先生，请往这边走。
本店二楼咖啡厅正在搞促销活动，有时间您不妨前去品尝。
- 客人：好的。
- 行李员：张先生，最近餐厅新推出了山珍靓汤，客人们都反映不错，您不妨也去试试。
- 客人：好的，有机会我一定会去的。
- 行李员：谢谢您！
张先生，您的房间到了，请稍等（敲门——通报）。
张先生，请进！您的行李放在行李架上，好吗？
- 客人：好的。
- 行李员：张先生，我为您介绍房内设施设备的使用情况吗？
- 客人：好的。
- 行李员：冰箱里有收费的酒水、饮料，饮用后请您填写饮料单。电视 1~5 频道是收费节目，如果您有需要请您拨打 123。如您拨打外线请先加零。
- 客人：好的。谢谢！
- 行李员：不客气。能为您服务我感到非常荣幸！
张先生，您还有什么需要吗？
- 客人：先这样吧。
- 行李员：好的。祝您入住愉快！
- 客人：再见！
- 行李员：再见！

四、课外思考

1. 应接服务有哪些常见问题？如何处理？
2. 散客抵店行李服务应注意些什么？
3. 办理入住登记手续的意义是什么？
4. 入住登记的工作程序是怎样的？
5. 入住登记的质量如何控制？
6. 如何进行客用钥匙的制作与分发？
7. 对入住商务楼层的客人需要做哪些工作？
8. 如何进行客账（建账 / 入账）控制？