



前厅服务与管理



主题二 客房预订



单元一 预定的渠道和种类

单元二 客房预订的操作形式及流程

**单元三 超额预定与客房预订失约行为
及处理**

学习目标

- 1 掌握客房预订的渠道种类
- 2 了解常用的客房预订方式及服务程序；
- 3 学会客房预订过程中特殊情况的处理；
- 4 了解预订政策及预订失约行为的处理方法。

学习重点

1

了解常用的客房预订方式及服务程序、预订政策及预订失约行为的处理方法。





单元一 预定的渠道和种类

一 预订的渠道和联系方式



一 预订的渠道和联系方式

(一) 预订的渠道

1直接与饭店预订

2通过与饭店签订商务合同的单位预订

3通过饭店所加入的预订网络预订



4旅行社预订

5航空公司预订

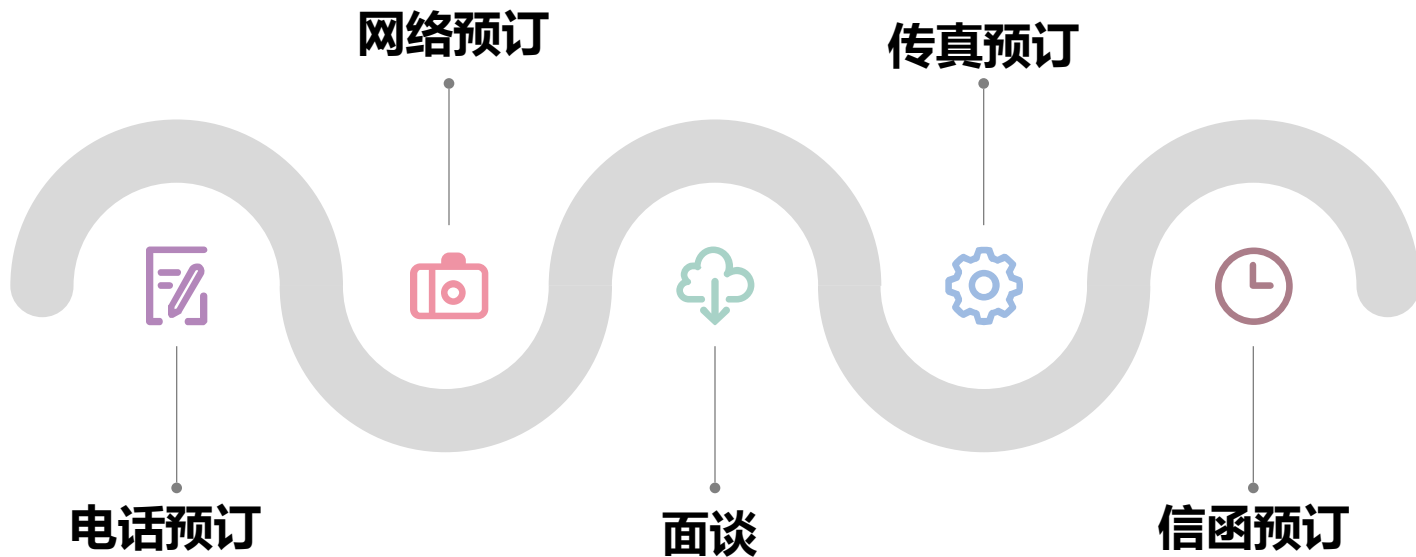
6会议组织机构预订

7政府机关或企业事业单位预订



一 预订的渠道和联系方式

(二) 预订的方式



二 预订的种类

(一) 临时性预订(AdvancedReservation)

临时性预订是指客人在**即将抵达饭店前很短的时间内或到达的当天**联系预订。这种情况下饭店一般没有足够的时间给客人以书面确认，**均予以口头确认。**

eg：“李先生，确认您订的是从10月6日到10月9日的一间商务套间，感谢您的来电，恭候您的光临。”



二 预订的种类

(二) 确认性预订(Confirmed Reservation)

确认性预订的方式有两种：**口头确认**和**书面确认**。两者相比，书面确认有下列特点：

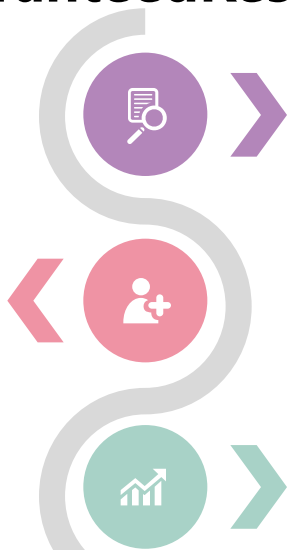
- 1 再次给予客人机会，证实其预订要求已被饭店接受。
- 2 以书面形式约束了双方利益关系。
- 3 有关客人的个人资料（如姓名、地址）得到了证实，饭店承担欠款的风险比较小。
- 4 绝大多数饭店给持有确认书的客人享用较高的信用和一次性结账服务。



二 预订的种类

(三) 保证性预订(Guaranteed Reservation)分类

信用卡担保



预付款担保

合同担保

单元二 客房预订的操作形式及流程

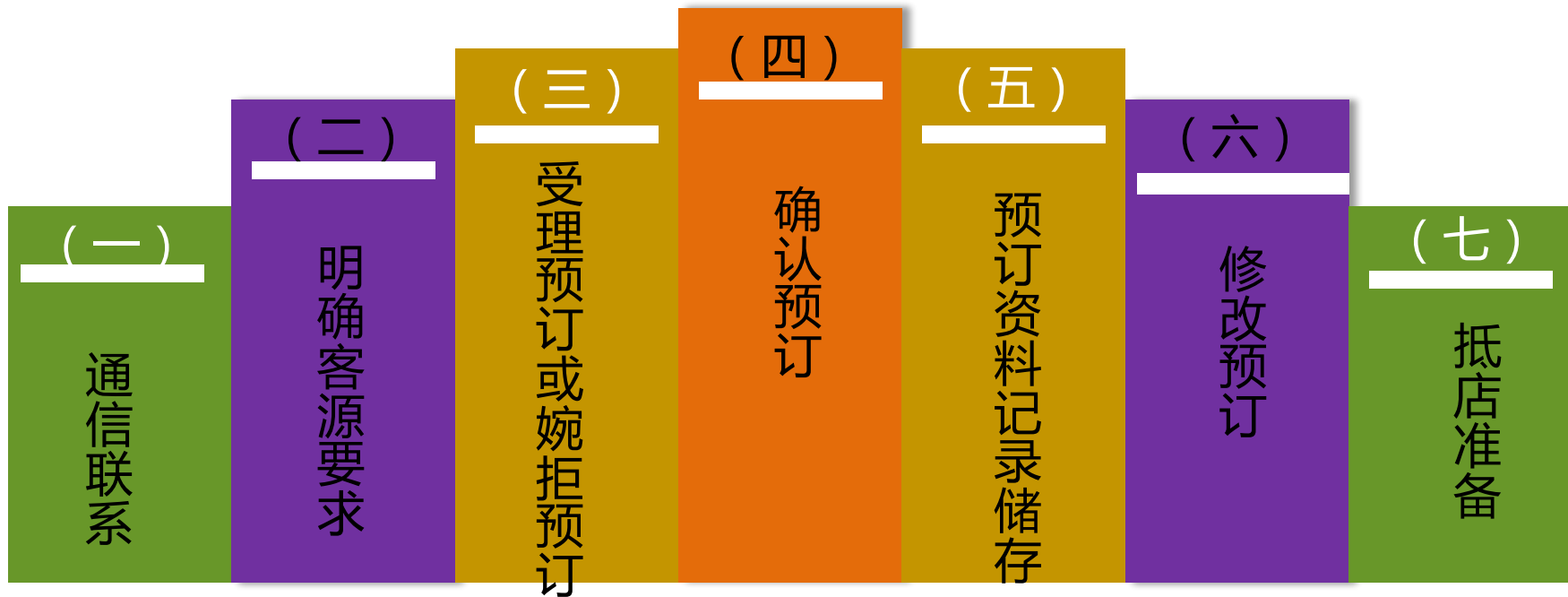
一 客房预订的操作形式

——计算机预订系统

操作过程：当预订员接到预订要求后，先根据客人的预订要求，**填写**一份预订单，然后根据计算机程序和操作要求，将客人的预订相关资料**输入**预订终端。预订终端即依据预先设计好的程序，自动做好预订资料信息的储存、分析、整理、汇总、传递和输出工作。当该客人登记入住时，计算机可预先根据指令将预订记录内容编印成入住登记表，简化了客人登记手续。同时，计算机能自动显示留房数、确认房数，并预测饭店客房出租率及其营业收入，且操作简便。



二 客房预订的流程





三 团体客房预订流程

(一) 团体客人预订流程

(二) 受理团队客人预订
信息变更

(三) 与接待单位核对
团队预订信息

(四) 制作团队接待通知单

(五) 完成抵店前准备工作



三 团体客房预订流程

(一) 团体客人预订流程

- 1 按**抵店团队序号**建立团队编号（编号构成：月份+年份+日期+抵店团队顺序号）。
- 2 按**团名、抵离店时间**将以下团队信息**储存**：组团单位、人数、用房数、费用报价、房价、其他。
- 3 按**团队编号、抵离店时间**将信息资料**存档**。



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/687160104023010006>