

第二章 客房预订

点击此处结束放映



第二章 客房预订

第一节

客房预订概述

第二节

客房预订的方式及种类

第三节

超额预订

点击此处结束放映



经典案例

客人离店被阻

北方某宾馆。一位四十来岁的客人王先生提着旅行包从512房间匆匆走出，走到楼层中间拐弯处服务台前，将房间钥匙放到服务台上，对值班服务员说：“小姐，这把钥匙交给您，我这就下楼去总台结账。”不料服务员小余却不冷不热地告诉他：“先生，请您稍等，等查完您的房后再走。”并当着客人的面拨电话召唤同伴。王先生顿时很尴尬，心里很不高兴，只得无可奈何地说：“那就请便吧。”这时，另一位服务员小赵从工作间出来，走到王先生跟前，将他上下打量一番，又扫视一下那只旅行包，王先生觉得受到了侮辱，气得脸色都变了，大声嚷道：“你们太不尊重人了！”

点击此处结束放映



小赵也不答理王先生，拿了钥匙，径直往512号房间走去。她打开房门，走进去不紧不慢地搜寻：从床上用品到立柜内的衣架，从冰箱里的食品到盥洗室的毛巾一一清查，还打开电控柜的电视机开关看看屏幕。之后她离房回到服务台前，对王先生说：“先生，您现在可以走了。”王先生早就等得不耐烦了，听到了她放行的“关照”，更觉恼火，待要发作，或投诉，又想到要去赶火车，只得作罢，带着一肚子怨气离开宾馆。

[点击此处结束放映](#)



案例简评

服务员在客人离店前检查客房的设备、用品是否受损或遭窃，以保护宾馆的财产安全，这本来是无可非议的，也是服务员应尽的职责。然而，本例中服务员小余、小赵的处理方法是错误的。在任何情况下都不能对客人说“不”，这是酒店服务员对待客人的一项基本准则。客人要离房去总台结账，这完全是正常的行为，服务员无权也没有理由限制客人结账，阻拦客人离去。随便阻拦客人，对客人投以不信任的目光，这是对客人的不礼貌，甚至是一种侮辱。正确的做法应该是：楼层值台服务员应收下客人钥匙，让他下楼结账，并立即打电话通知总服务台，X号房间客人马上就要来结账。同时，值班服务员应迅速清点客房设备、用品，重点检查易携带、供消费的用品，如浴巾、冰箱内的饮料、食品等，随即将结果告诉总服务台。总台服务员得到楼层服务台“平安无事”的信息，即可与客人办理离店手续。

[点击此处结束放映](#)



第一节 客房预订概述

- 一、客房预订的含义
- 二、客房的种类

点击此处结束放映



一、客房预订的含义

客房预订是指客人在抵店前预先要求饭店为其在某一段时间内保留客房所履行的手续，也叫订房。

[点击此处结束放映](#)



二、客房的种类

- (一) 按房间床具的种类划分
- (二) 按房间等级划分
- (三) 按位置划分
- (四) 特殊类型客房

点击此处结束放映



（一）按房间床具的种类划分

1. 单人间
2. 双人间
3. 大床间
4. 三床间

点击此处结束放映





图2-1-1单人间

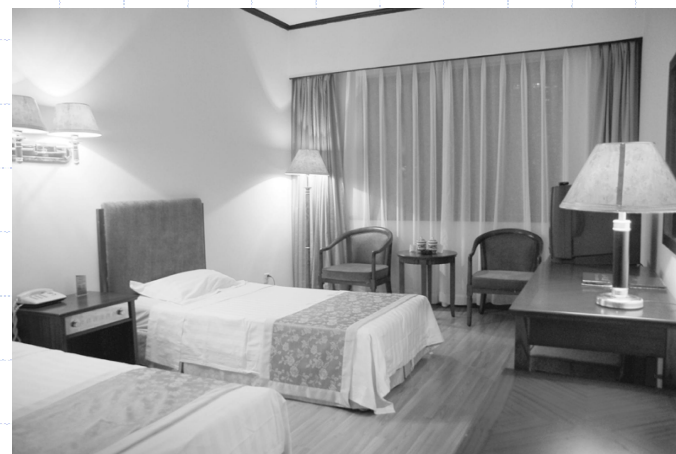


图2-1-2双人间

[点击此处结束放映](#)





图2-1-3大床间



图2-1-4三床间

点击此处结束放映



(二) 按房间等级划分

- 1.标准间
- 2.高级间
- 3.豪华间
- 4.套间

点击此处结束放映





图2-1-5标准间



图2-1-6高级间

[点击此处结束放映](#)





图2-1-7豪华间



图2-1-8普通套间

点击此处结束放映



(三) 按位置划分

- * 内景房
- * 外景房
- * 角房
- * 连通房
- * 相邻房

点击此处结束放映





图2-1-13外景房



图2-1-14连通房

点击此处结束放映



（四）特殊类型客房

无烟客房、残疾人客房、女士客房、儿童客房、商务客房、家庭客房、高科技客房。

[点击此处结束放映](#)





图2-1-15女士客房



图2-1-16家庭客房

[点击此处结束放映](#)



实训操作

预订前准备

任务分析：预订的客人可能并不了解饭店的房间种类，也可能他想要预订的房间已经售出，那么对于预订员来说，在受理顾客预订的过程中，一个主要的工作就是向客人推荐客房。这样才能尽可能地销售饭店的客房产品，从而增加饭店盈利。

要想成功推荐客房，就应掌握大量的知识和信息，首先要熟练掌握本饭店客房的基本情况，做到心中有数，还要能够把握客人心理，为客人推荐合适的房间类型。

任务实施：

1.实训前

准备好计算机、范例，并告知实训的重要性。

[点击此处结束放映](#)



2.实训开始。

(1) 班前准备。

- ①按照饭店要求规范上岗，做好交接班，查看上班次预订资料。
- ②检查计算机是否完好，准备好各种用品。

(2) 预订可行性掌握。

迅速掌握当日及未来一段时间内可预订的客房数量、等级、类型、位置和价格等情况，对可预订的各类客房心中有数，保证向客人推荐可订房间的准确性。

(3) 询问客人的预订要求。

(4) 推荐饭店的可订房间。

(5) 征询客人的意见。

3.实训结束。

点击此处结束放映



第二节 客房预订的方式及种类

- 一、预订的方式
- 二、预订的种类
- 三、预定的程序

点击此处结束放映



一、预订的方式

- (一) 电话预订
- (二) 传真订房
- (三) 互联网预订
- (四) 面谈订房
- (五) 合同订房
- (六) 信函 (Letter) 订房

二、预订的种类

(一) 非保证类预订

(二) 保证类预订

点击此处结束放映



三、预定的程序

- (一) 通信联系
- (二) 明确客源要求
- (三) 受理预订或婉拒预订
- (四) 确认预订
- (五) 预订资料记录储存
- (六) 修改预订
- (七) 抵店准备

实训操作

了解面谈预订

任务分析：通过当面预订实训，掌握接受宾客当面预订客房的有关知识，学习预订咨询、推销饭店客房等工作所需要的知识和技能。

任务实施：

- 1.主动与前来预订的宾客打招呼、问候。
- 2.明确客源类型，听取客人预订要求。
- 3.明确客人订房要求。根据客人预期抵达日期、所需客房种类等因素，受理预订，向客人作产品介绍和推销，注意掌握客人心理，采取适当的报价方式。

点击此处结束放映



4.接受或婉拒预订。

- (1) 婉拒预订：主动提出若干可供客人参考或选择的建议，或征得客人同意，将其列入“等候名单”，并致歉或致谢。
- (2) 接受预订：复述客人订房要求，填写客房预订单，致谢。

5.重复宾客预订信息，确认预订。

内容包括：预订房间、预住期限、房价、付款方式、有关政策（如订房截止日期等）。形式：口头及书面语。

6.记录存档订房资料。

7.客人抵达前准备工作、客人取消预订、客人变更预订要求处理。

第三节 超额预订

- 一、超额预订及其处理
- 二、超额预订数的确定
- 三、超订过度如何补救

点击此处结束放映



实训操作

婉拒预订

任务分析：如果饭店无法满足客人的要求，应对预订加以婉拒。但在拒绝时，切忌简单、生硬地回绝客人，而应该主动提出一系列的供客人选择。

任务实施：

1.实训前

准备好各种器具，并告知实训的重要性

2.实训开始

- (1) 查看可行性表。(2) 确定无法接受客人预订。
- (3) 建议客人更改预订要求。(4) 给客人寄婉拒书。
- (5) 将客人预订放入“等待名单”。(6) 资料存档。

3.实训结束。

点击此处结束放映



巩固练习

一、简答题

- 1.简述超额预订及其处理程序。
- 2.客房预订的方式有哪些？
- 3.客房的种类有哪些划分方式？

二、案例分析题

2009年10月29日下午，彭先生委托李小姐通过网络向商务公司预订当晚某大酒店的客房，共预订4间行政房和2间行政套房，合计每日房费10810元。因为入住人员最晚到店时间晚于18:00，商务公司要求预订者提供信用卡担保，彭先生将自己的银行卡号提供给了商务公司。由于李小姐预订时已过商务公司规定的最晚取消时间，网页提示“本订

点击此处结束放映



单最晚取消和修改时间已过，如预订此酒店，一经确认就不能取消或修改。如果客人没有入住，将扣除首日房费”。因此，李小姐在将彭先生的身份证、银行卡信息输入后，又在“我同意用信用卡担保我的预订，如未入住将在信用卡内扣除房费”的选择栏目上打钩确认。

网上预订完成后，商务公司通过电话与李小姐联系，确认无误后生成两份网页订单，向酒店预订相应房间，并将情况告知彭先生。之后，彭先生致电商务公司，称因情况发生变化要求退订，商务公司当即表示无法退订。事后，登记的客人未入住，彭先生也未向商务公司和酒店支付费用。

经与酒店结算，商务公司在支付酒店9870元房费后诉至法院，要求彭先生依约赔偿房费损失10810元。彭先生辩称，作为网上订单的合同一方当事人，自己愿意承担订购方的所有权利义务，但自己并不清楚李小姐在预订时是否阅读清楚担保条款，故对担保条款的内容不予认可。自己已电话通知原告取消预订，因此不愿再向原告支付房费。

[点击此处结束放映](#)



法院经审理认为，原、被告双方通过网络确立服务合同关系及权利义务，是双方真实意思表示，没有违反法律规定，因此服务合同依法成立。由于双方曾约定订单不可取消和修改，被告没有同意原告退订，因此被告未实际入住的行为构成违约，应当按照合同约定承担支付首日房费的违约责任。故法院判决被告赔偿原告经济损失**9870元**。

思考并回答：

- 1.鼓先生是否应该赔偿损失？
- 2.网上预订客房时，应注意什么？

[点击此处结束放映](#)

