

第六章 客账服务

点击此处结束放映



第六章 客账服务

第一节

客账管理与控制

第二节

货币兑换服务

第三节

离店结账服务

点击此处结束放映



经典案例

一辆的士在某饭店的店门口刚停住，饭店拉门员小陈主动迎上前去开车门，但坐在车内的一位香港客商并不急着下车。他手里拿着一张一百元面额的港币，等待司机找零钱。

司机说：“请您付人民币或外币兑换券好吗？我们不收港币。”

拉门员小陈便问司机：“车费一共要多少？”

司机回答说：“人民币56元就够了。”

当时小陈身穿制服，口袋里没有钱可以付。他本来心里想自己又不是管换钱的，关我什么事，后来又想到这事涉及饭店声誉，于是他便请客人坐在车内稍等片刻，然后急忙奔到总台说明原委，由他个人担保向总台暂支人民币60元付清了车款，然后有礼貌地对客人说：“等您办好入住手

[点击此处结束放映](#)



续，兑换人民币以后再还我不迟。”客人非常满意地大步走进了饭店。

客人为了要付给总台客房押金，并准备一会儿出去要人民币，于是到外币兑换处要求将8 000元港币总换成人民币，收银员手边正好没有足够的备用金，本来拟婉言请客人自己到附近银行去兑换，后来想到这会给客人带来不便，而且人地生疏也不安全，于是主动和总台联系希望暂不支付押金，经同意后接着征求客人意见，问他可不可以将港币交给外币兑换处，先开好单，马上由饭店派人到附近银行兑换人民币，再通知他凭单来取款。

客人对此办法表示同意，于是就进客房休息。

[点击此处结束放映](#)



案例简评

每家饭店员工都应该有助客人为乐，急客人之所急之心。拉门员小陈本身的工作职责虽然不是管兑换外币，但他懂得客人是上帝，当客人有困难，应当主动设法帮助解决，如果用“不”、“我不是……”、“我不会”、“没有”等这类的否定句是犯忌的。

此外，从外币兑换处收银员的所作所为中，可是得到下面的启示：为客人提供优质服务，远不能仅仅停留在微笑的表面，而应该体现在更深层次的内涵上面。这种内涵就是“急客人之所急，想客人之所想”，帮助客人解决实际困难。

在饭店行业大力提倡超值服务的今天，决不能轻易地拒绝客人，就是婉言拒绝也不可取。饭店员工应该牢牢树立“客人的需要是我们根本的服务项目”的思想，哪怕有困难和麻烦，也应该尽全力用诚实、高效的超值服务去赢得我们的上帝——住店的客人。

点击此处结束放映



第一节 客账管理与控制

一、客账管理

二、办理结账业务的注意事项

[点击此处结束放映](#)



一、客账管理

- 1.建账
- 2.记账
- 3.结账
- 4.夜审及营业报表编制

点击此处结束放映



二、办理结账业务的注意事项

- (一) 散客结账时的注意事项
- (二) 团队结账时的注意事项

点击此处结束放映



实训操作

结账离店服务

任务分析：用现金结账的散客在饭店日常工作中比较常见，也比较繁琐，试想一下这些服务的有关流程。

任务实施：

1.实训前 准备好相关器具，告知注意事项和实训的重要性。

2.实训开始

(1) 确认客人身份。礼貌地询问客人的姓名、房号。

(2) 统计客人的消费金额。

(3) 客人签字。

(4) 客人付款。

(5) 收款。收款时要检验现金的真伪，并严格执行“复点制”。

3.实训结束。

点击此处结束放映



第二节 货币兑换服务

- 一、外币兑换
- 二、保险箱服务

点击此处结束放映



一、外币兑换

(一)现钞兑换

(二) 旅行支票兑付

(三) 信用卡

点击此处结束放映



二、保险箱服务

为了保证客人财产的安全，酒店一般都在前台的收银处设有贵重物品保险箱。住客如果需要使用，酒店可划定某保险箱在客人住店期间归其使用。

[点击此处结束放映](#)



实训操作

外币兑换服务

任务分析：负责兑换外币的员工热情接待前来兑换外币的客人，主动了解客人的需求。将客人的外币进行鉴别，确认其真伪，是否可以兑换。

任务实施：

- 1.热情接待客人，询问客人需要何种服务
- 2.向客人报出当日外币兑换汇率，并问清客人要兑换的外币金额。
- 3.请客人出示护照。核对兑换人是否为护照持有人。
- 4.填写“外币兑换单”。
- 5.请客人在单上签名。
- 6.点清应付给客人的人民币金额。
- 7.礼貌地向客人道别。

[点击此处结束放映](#)



第三节 离店结账服务

- 一、离店结账的程序
- 二、客人信贷处理
- 三、酒店结账注意事项
- 四、酒店审核工作

[点击此处结束放映](#)



一、离店结账的程序

- (1)客人退房前的工作
- (2)客人退房时的工作
- (3)客人退房后的工作

点击此处结束放映



小知识

酒店客人结账离店程序标准

1. 主动热情问候客人。
2. 热情、快捷、准确为客人结账。
3. 向客人出示其全部费用账单。
4. 征求客人对酒店服务质量以及他个人满意程度的意见。
5. 如果客人需要提供进一步的帮助，如下一个城市下榻预订，要给予协助。
6. 感谢客人在酒店下榻并祝客人旅途愉快。

二、客人信贷处理

客人信贷处理是由财务部的信贷经理负责的。收银处的责任是协助信贷经理把好关，既不可得罪客人或使客人感到不便，又要保护饭店不受经济损失。收银处应与信贷部门保持密切的联系，如发现客账累计超过一定金额时，应马上通知信贷部门采取适当措施，避免可能出现的“走单损失”。

三、酒店结账注意事项

在退房时(**Check out**), 酒店会列出所有费用的清单, 并在前面那张空白签账单上填上总金额, 持卡人只要在单子上签名, 退房的手续就完成了。假如临时决定不用信用卡或要换另一张卡来结账时, 一定要将前面刷的空白签账单要回撕毁, 免得在外增加不必要的麻烦。

四、酒店审核工作

- (一) 审核餐厅结算工作
- (二) 审核前台结算工作
- (三) 12点后过夜审
- (四) 报表
- (五) 整理

实训操作

客人离店结账技巧

任务分析：通过散客结账的实训，掌握结账的知识和技能技巧，并能够妥善地处理一般账务纠纷。

任务实施：

- 1.先由教师与学生模拟示范，并讲评。
- 2.学生2人一组，分别扮演接待员和宾客，面对面练习。
- 3.抽2组学生演示，并讨论讲评。
- 4.再练习。
- 5.总结。

巩固练习

一、简答题

- 1.客人账户管理的程序有哪些？
- 2.外币兑换有哪些注意事项？
- 3.客人离店结账的程序有哪些？客人退房前后，有哪些工作需要注意？

二、案例分析题

又是一年秋天到来时，旅游的旺季来到了。作为旅游胜地的×市当然也不例外。各种广告铺天盖地而来，什么旅游新景点、旅游新路线呀，哪个旅行社的价格实惠呀，哪间酒店的房价便宜、住上一夜包你流连忘返呀，弄得许多酒店也纷纷采取降价对策以吸引顾客。旭日酒店在降价大潮之

下，推出一个优惠措施。其中最吸引人的是：住一个时期以上打八折优惠，超过两个星期打七折优惠。优惠推出后，立即吸引了大批旅客，客房很快爆满面。

这天，一位台湾顾客李先生来到旭日酒店，由于他入住的客房是其助理预订的，对这些价格不是很清楚就订了房。当李先生听到那些优惠时，他皱了皱眉，过了片刻，他对前台小姐说：“对不起，小姐，我突然有一些事要办，恐怕不能住房了，我要求退房。”

细心的服务员小姐觉得纳闷：如果你有事要办，房间可以预留的，干吗要退房呢？于是就问这位先生：“李先生，如果你觉得有事暂时不能住的话，我们可以帮你预留，我们酒店的客房优惠得很，保管你觉得实惠。”但李先生还是坚持己见。小张觉得这里面可能有点问题：莫不是我们酒店服务不周到，还是产品有问题？在她的委婉追问下，李先生说出了真心话：“我来到这里度假，目的就是在这里

[点击此处结束放映](#)



玩得好、住得好，真正放松自己。你们酒店与其他的酒店相比就是太优惠了，给我的感觉是质量应该没有多大保障，可能不能满足我的需要。而且我作为一个商人，既然出得起，也就希望住好一点。我情愿去住贵一点的酒店，这样可以放心些。”

听到这，小张才明白过来，叫了领班，说明情况后，领班对李先生进行了解释：“其实我们酒店降价，主要是为了适应商业大潮，有足够的条件与同行竞争，您也是商人，可以领悟到这一点。这样，我们酒店在同行竞争中才不失客源，但我们的质量保证不会变。你可以去向周围居民了解一下，我们酒店在同行中的知名度都是很高的。我们酒店规章制度严格，对员工要求高，他们都是经过标准训练并挑选出来的，而且还要进行定期培训。所以，如果你担心我们的客房服务质量是完全没有必要的，我们的员工会处处以‘顾客就是上帝’的原则去进行服务，完全尊重顾客

[点击此处结束放映](#)



。”听了这些话，李先生心中的顾虑消除了，细想一下，笑着说：“原来是这样，那是我太多虑了，真是不好意思。”在服务员的引导下，放心地入住预订的房间。

一场因降价而引起的风波终于得以平息。

思考并回答：

- 1.在什么情况下，降价反而会引起顾客的不满意？
- 2.价格上下浮动，有时会引起顾客的逆反心理。那么，在什么情况下，价格的上涨能让顾客不产生逆反心理而乐意接受，并且由此产生一种优越、尊贵感呢？