处理超额订房问题

（一）简介：

           酒店的主要商品便是“客房”，酒店为了提供良好的服务，应制定出有关订房程序，当客人已缴付订金（DEPOSIT），但有时客人到达酒店时，酒店却不能供应住宿，这往往是由于超额订房的原因，通常这种情形会令我们的客人非常恼怒，他也许会毫不留情地谩骂向他解释不能给他房间的酒店的工作人员，有些客人更会把那工作人员的姓名记下，并恫吓要向酒店的管理阶层投诉服务员的态度，由于大多数客人可能是在以为接待员有意为难他，而作为总台的接待员，当然了解不能给客人房间会是因为已经超额订房所引起；所以，处理超额订房是一件极富技巧之工作，必须有经验和坚韧之耐心；因此处理这类问题时，需由总台主任或值班经理处理，而不是一般的总台接待员。

（二）成因：

1、人为的错误：

   a)预测错误～订房部对未来的入住率计算错误。

   b)登记错误～客人的离店时间登记错了，如某客是应该明天才迁出的，接待处却登记了今天的日子，在订房紧张时，这一间客房的错误，也可导致客房不够的情形。

2、坏房影响：

   在旅游旺季时，当每一个客房都订满了的时候，出现某些客房的设备出现问题，被迫空置，不能租出，减少了房间供应量。

3、其他原因：

   有些原因是在酒店不能控制下发生的：

   a)如某团体应该在今天全部迁出，但因天气恶劣，航空公司取消飞机班次，酒店被迫把团体留在酒店内。

   b)如客人遇到意外，身体受伤，不能如期迁出，又会影响酒店的入住情况。

（三）作好准备：

1、应知道转移客人（OVERBOARDTING）去住宿别的酒店是最后的选择，因为这是对客人和酒店本身都没有好处的。

2、查看当天来客表，试看客人中有否连住（DOUBLE  UP）可能，如：家庭、同游者和互相认识的客人，本是预订多间客房，但当他们登记时，希望争取他们占住同一个房间，以减少占住客房。

3、联络订房的单位，询问客人之到达时间，并解释订房之规定是：如客人未通知店方其到达时间，订房将在下午6时自动取消，提醒订房单位须预缴订金以便保留房间。

4、了解附近同级酒店有否空房，如有需要则代为预订所需房数。

5、查看当天来客表，准备一些容易接受转移往别的酒店去的安排。如：客人自付房费或并非经常客房等。

（四）处理程序：

1、当客从到达时，总台接待员应立即通知值班经理或总台主任。

2、值班经理处理问题时，应与客人远离总台，如在总台处理，接待员亦应停止替其他来客办理入住手续（请来客稍坐）免令值班经理尴尬。

3、和客人解释客满情况，技巧地着重强调酒店已替他作出了安排，避免提及不能提供之事情。

4、如是要转移到别的酒店住，则用电话订好附近同级酒店房间，并为客人取得最理想之房价。

5、如客人是在别的酒店暂住，其后要搬回本酒店住的，应记录好进住日期及时间以便安排酒店汽车接送（酒店费用）。

6、转移客人时，应用酒店专车。

7、在记录本记下客人归来的日期时间，当天应小心安排其住房。

8、如客人只住别的酒店一天，可提议他寄存一些大型行李于行李室，以待第二天进住时领取。

9、清楚向客人解释账目上的问题。

10、客人第二天入住时，应安排较好的房间，并赠送一些酒店小礼品和酒店道歉字条。