如何编排住客房间

（一）简介：

编排住房间是指当天客人来到时，为客人预先编排好房间，这样可以减低客人迁入时间的混乱，同时可使客人尽快离开柜台到房间休息，编排住客房间是由总台接待员负责，编排房间的种类有：

1、当天团体。

2、当天散客。

3、为预定的未来住宅的团体和散客编排房间。

编排房间时，要根据客人要求的：

1、房间类别。

2、房间方向。

3、房间楼次。

4、熟客对某房间的特别爱好。

（二）为当天团体编排房间：

1、总台接待员根据团体协议去编排已订定的房间类别。

2、尽量编排在同一层楼，同一房间类别以免引起同一团体的其他客人有异议。

3、在房架（ROOM RACK）指示上标明，该房间已被编排，不能再作其他用途。

（三）将当天散客房间编排好

1、通常投诉都在散客，因此总台接待员在编房时要特别留意。

2、尽量按客人所要求的编排。

3、如来客表示有两间预定房间的客人是朋友或相熟的，应尽量把他们编排在隔邻。

虽然总台接待员在编排房间时都是尽客人的要求而为，但有时不会有以下情形出现，会影响房间编排。为此酒店便制定了将未来作客的团体或散客编排房间，这种工作通常落在订房人员的身上。

1、某类房间出现短缺的情形。

2、家庭或套房及其他套房数量有限。

3、旅游季节繁忙的时候。

订房人员在预先编排（PREB LOCK）房间时，需了解各类房间的存量。总台接待员为当天来客编订房间时，通常会遇到的难题有：

1、客房不足：

这种情形通常会在旅游旺季，超额订房时所致。

2、某类别客房不足：

当多数客人预定同一类客房时（例如：预定向江的一面）便出现这种情形。

（四）客房不足的补救方法：

1、通常客房不足，可以由以下的方法补救：

a)前一晚或当天不到的预定（NO SHOW）

b)客人提早迁出日期（UNEXPECTED DEPARTURE）

c)谢绝客人的任何延期或延时迁出。

d)在必不得已时，由前堂部经理决定是否为客人另找酒店。

2、某类别客房不足时：

a)优待客人到高一级的房间类别（UPGRADE）

i) 因为酒店只收客人原来的房间价钱；故必须由前堂部经理批准。

ii) 被优待的客从之逗留时间只在一天或二天的期限，以免酒店损失太多。

iii) 通知客人已经被优待，以免客人误人酒店之房间租值。

(五)自来客（WALK-IN）的房间编排：

1、自来客是指没有预先和酒店订定房间的客人，由于总台接待员不能预先将这类客人编排房间，故需要在柜台前花长一点时间去为客人编排房间。

2、为了使酒店之高级房间有较高之销售量，总台接待员应是有技巧地使客人入住高级房间，但切记不能用欺骗或过分推荐的手段。

3、介绍房间类别及价钱：

a) 没有预订房间之自来客人前来总台，接待员应礼貌地解释不同价格房间之区别，使客人了解并选择自己所需的房间类别。

b) 当客人决定入住那类房间时再向客人复述该房间的价钱及所要附加之税金和服务费，以免有不必要的误会。

技巧的编排房间，能使客人搬入时减去很多与员工不必要的磨擦，客人远途跋涉，身心疲劳，实在不愿在柜台逗太久，只希望能尽快得到编订的房间，放下行李休息，因此，迅速的登记手续，有赖准确的房间编排，从而使客人留下第一优良的好印象