转房程序

（一）简介：

客人入住客房之后，在各种不同原因之下，也许会出现要求换房的情况，作为酒店服务员，应在合理的情形下尽量满足客人之合理要求。

（二）一般客人换房的理由

1）客房噪章太大

2）客房方向不满意

3）客房层数高低有议

4）远离朋友的房间，接触不方便

5）要求不同的床类（双人床、单人床）

6）要求不同价目之房间

（三）换房前应留意之事项：

1）因客房价格有别，应有技巧地向客人说明。

2）将入住的房间是否已由房务部清洁好，如暂时还未清洁但又没有别的选择，应与房务部联系，优先整理，并问清所须时间，然后向客人说明。

3）未经清洁的房间，绝不可让客人更换，以免影响客人对房间之印象。

4）礼貌地请客人预先收拾行李，以便行李员搬运。

（四）程序：

1）总台接获通知后，应在房间善资料本上查看，选择合适的房间，询问客人会在什么时间把行要准备好，行李员应在什么时间协助搬迁，请客人在客房等候。

2）总台应填妥一份客房/房租变更表，此表为一式三联，并在打时机下印上时间。

3）总台把客房/房秀变更表及时交与行李员，不有即将要迁住之房间钥匙一并交与行李员，按时前往客房替客人换房。

4）行李员替客人更换妥后，应把变更表上在行李部一栏内签署，再把第三联给予房务员，余下两联交返总台。

5）总台收回变更表后，把第一联交与前堂收款员，以便更改帐目及住宿登记表或团体房号表上有关资料。

6）总台应把第二联备存，然后更改房间资料架及其他有关之记录，通知总机更改客名资料架上的房号，如有影响订房部资料（如整房安排）也应通知订房部。

（五）客人不在房间之转房程序：

有些时候客人要求转房，但地要马上外出，或因共他原因不能留在房中等待，为了要满足住客的要求及不影响酒店之房间调配，我们有必要为客人不在时替他更改房间。

1）总台应了解客人之房间要求。

2）向客人解释不可马上更换之原因（大多是因为房间没有即时清洁或客人还未迁出）。

3）如客人需要外出而希望酒店能自动替他换房时，应通知客人预选把行李收拾好。

4）刃避免告诉客人行将迁调之房号，这样可以挑选最早清洁的房间，为他安排。

5）通知客人返回酒店后，可向总台询问及拿取新的钥匙。

6）以后决台便可待房间清洁完毕后，填写客房/房租变更表的一切正常换房程序，但行李员必须由保安员陪同前去世处理。在行李员从旧房取出行李后，保安员应检查客人有否遗留漏任何物品，然后陪同行李员把行李放在新的房间内之行李架上，最后关门离去。