办理住宿登记的程序与标准

1）向客人问好，对客人表示欢迎。

2）确认客人是否有预订。

3）对已经预订的客人，要从当日客人抵店预订单上查找出预订客人的预订单，再次确认客人所需要的房间种类、房间数量、公司名称、离店时间和付费方式，根据预订单的房间安排为客人准备房间。

4）对没有预订的客人，要根据酒店当日的房间具体情况，查找有无符合客人要求的房间。如果有符合客人要求的房间，则为客人办理入住手续。或向客人介绍酒店的各种房间类型，推荐适合客人和符合酒店利益的房间，报价。

5）询问有多少客人将入住酒店。

6）请客人填写入住登记单，确认客人抵、离店时间，付费方式。对照客人身份证，确认号码填写是否正确，让客人在“最后申明”处签字认可。填写好客人的房号，房价，地址。

7）询问客人的付费方式，接待员在登记单上签名。

8）准备钥匙，钥匙和离店时间要一致。

9）填写欢迎卡（房卡），欢迎卡要注明房间号、抵店时间、离店时间。

10）告诉客人用早餐的时间和地点以及电梯的位置。

11）询问客人是否还有其它的问题。

12）招呼礼宾员为客人送行李，带领客人进房。

13）向客人告别，问好。

14）将客人有关资料输入电脑，并通知房务中心。

15）通知总机开通外线电话。