# 迎送及拜访入住客人规定

1. 排班
2. 文员提前排好每日《值班表》；
3. 根据《值班表》的排定，负责迎送所有抵店离店的VIP客人；
4. 迎客
5. 如得知VIP客人抵店的准确时间，负责迎送人员提前10分钟在楼门外等候（冬季可在大厅内等候）；
6. 对于突然抵达的VIP客人，前台接待通知市场营销部，负责迎送人员需在30秒内到达前台迎送VIP客人；
7. 负责迎送人员协助VIP客人办理入住手续，并将VIP客人送至房间；
8. 对于前台接待通知后市场营销部未迎送的VIP客人，由前厅部主管补位迎送。
9. 拜访
10. 对于入住酒店的所有客人，市场营销部总监委派销售经理进行拜访；
11. 销售经理根据拜访情况填写《市场营销部拜访客户记录》；
12. 对因故未迎接到的客人，销售经理在客人入住24小时内拜访客人；
13. 对入住3—5天的客人，销售经理除迎送外，必须增加一次拜访；
14. 对入住6天以上的客人销售经理每隔3天拜访一次，对重要的客人要设法宴请一次；
15. 属于部门的客人，文员和销售经理随同经理拜访；
16. 拜访时要确保拜访效果，既不能走形式，也不能占用客人时间太长。
17. 送客
18. 文员得知VIP客人离店确切时间，通知负责迎送人员提前10分钟到客人下榻处送客人离店；

负责迎送人员听到前台通知后，30秒到前台帮助客人结账，协助行李员送VIP客人离店