**与其它部门之间的沟通与协作(一）**

(一)营销部与房务部：

1.市场营销部对收到的每份客户订房传真、已确认的团队订房、已确认的会议、已确认的长包房，应及时填写相关表单交前厅部客房预订。

2.市场营销部应将所接待的重点宾客客人等级及餐饮、住房安排标准等内容及时填写相关表单交前厅部客房预订，由前厅部客房预订负责通知其他相关部门。

3.预订单上有关旅游团队、散客餐饮标准信息的，市场营销部应根据规定及时通知前厅预订组。

4.市场营销部应将所有海内外客户的详细地址、邮政编号、电话、传真、联系人名单及酒店给予该公司的折扣标准等信息以表格形式递交前厅部客房预订。

5.关于旅游团队延长住房的房价，市场营销部应与前厅部协商，并由市场营销部将协商后的价格通知团队领队。

6.市场营销部应将海外订房中心及网络的销售价格、产品组合、订房情况和流量报告及进程报告通知前厅部。

7.市场营销部应及时向前厅部反馈宾客意见，并与前厅部共同安排好来酒店参观者的有关工作。

8.客人换房时，前厅部及时通知客房服务中心，并将房间/房价变更单送交服务中心，同时由行李员带上新房间的钥匙，替客人换房开门，并送行李至房间。

9.大堂副理应配合客房部做好行政楼层客人的迎送工作。

10.电话总机在叫醒服务中，如三次叫醒无效时，应立即通知客房部服务中心，请楼层服务员迅速前往客人住房叫醒。

11.总服务台住宿登记时，如客人所需报纸，问清种类应及时告礼宾处，每天由礼宾处将住客所需报纸统一送交客房服务中心，服务中心应及时把住店客人所需报纸送报进房。

12.客房服务中心应准确掌握客房状态，并在电脑中及时核对修改，每天9：00、17：00和23：00分别打印一份房态表送交前台预订中心。

13.当日离店的客人，如果在12点钟后还未离店，客房服务中心应迅速通知总服务台，总台接待问讯在与客人确定离店时间后，应电话通知客房服务中心。

14.客房部应预先通知前厅部预订中心，需维修的楼层和客房，并在电脑中修改房态，以取得前厅部的协助，及时控制放客，前厅部并按时检查维修房，维修时间，做好记录。

15.前厅部总台应提前把休息房、免费房、房号通知客房服务中心，客房服务中心应按前厅部总台要求，做好各项要求准备。