酒店散客入住之步骤

（一）简介：

当客人在酒店门前下车，行李员应主动上前迎迓，并接过客人的行李，把客人引领来总台进行入住登记，领取钥匙后，进行房间休息，这一个简单的手续，如能处理得好，定能使客人对酒店的服务，倍具信心。

1、总台接待员应暂停原来的工作，向客人展露笑容，礼貌地询问客人姓名如：“先生，早上好，欢迎你光临××酒店，请问先生贵姓尊名，但愿我能帮您点忙。”

2、当客人说出自己的名字后，应说：“多谢×先生”，然后在订房架上拿出订房卡，取出一张入住登记卡给客人填写。

3、当客人正在填写入住登记卡时，接待员应马上按照订房卡上的资料，编排房间，填写一本住客手册注明客名、房号、迁出日期及房价，另外再写出一式三份的人名资料条子。

4、客人填妥入住登记卡后，应查看客人有否遗漏了什么重要事项，如：离去日期、证件号码、国籍、付账方式及签名等。

5、查看客人的证件，核对编号有否填错。

6、如客人填写迁出时，将会用信用卡付账，应请客人出示信用卡，并压出一张信用卡表，目的是方便客人在迁出时节省时间。

7、客人搬入是携带轻便行李，但又不使用信用卡，那么便要礼貌地请客人先付全部租金（包括服务费及税金）。

8、一切手续办好后，便在客人面前展开住客手册，向客人解释他的房号，离开日期及房间的租金，然后将手册给予客人，再将房间钥匙及人名资料条子第三联交与客人身后的行李员，再向客人说：“×先生，行李员××会带领你到房间去，祝你在××酒店愉快。”

9、接待员应将入住登记卡分开，把订房卡钉在第一联入住登记卡之后面，与其他第一联入住登记卡放在一起，方便查阅。

10、把订房资料（CORRESPONDENCE）订在入住登记卡的第三联后面，连同账单，一并交与前堂收款部。第二联登记卡则存在一起，第二天早上一并交与公安局申报。

11、第一联人名资料条子是入于房间资料架上，第二联给与总机放于人名资料架上，第三联是给房务部楼层。

12、把客人的人名、房号、人数、离开日期，依据第二联的入住登记卡的号码次序，填写在当天搬入人客簿上。