入住登记的目的、程序及容易出现的问题和对策

1、入住登记的目的

对于大多数客人来说，在前台办理入住登记是其本人第一次与酒店员工面对面的接触机会。对酒店前厅部来说，入住登记是对客服务全过程的一个关键阶段，这一阶段的工作效果将直接影响到前厅的销售客房、提供信息、协调对客服务、建立客账与客史档案等各项功能的发挥。办理入住登记手续也是酒店与客人之间建立正式的合法关系的最根本一步，它的主要目的是：

A、遵守国家法律中有关户口管理的规定。

B、获得住店客人的个人资料，这些资料对搞好酒店的经营与服务是至关重要的。

C、满足客人对客房与房价的要求。

D、为客人入住后，各种表格、文件的形成和制做提供了可靠的依据。

E、向客人推销酒店的服务与设施。

2、散客入住登记的程序

A、识别客人有无预订­——抵店的客人可以分成两类：已办订房手续的客人和未办订房手续，而直接抵店的客人。这两类客人办理入住登记的过程不完全相同，接待员要首先识别客人有无预订。接待员应面带微笑，主动问候前来办理入住登记的客人，对他们的光临表示热情欢迎，然后询问客人有无预订，如客人已办理预订，则应复术客人的订房要求，然后请客人填写登记表。

B、对于未经预订，直接抵店的客人，接待员应首先了解客人的用房要求，热情向客人介绍酒店现有的，可出租的房间种类和价格，确认客人能够接受的房价、折扣、房间种类、付款方式和离店日期，设法使此类客人留宿酒店。

C、填写欢迎卡，向客人介绍其用途并请客人在上面签字，如是自付的客人应写清楚房价和折扣率并请客人交付押金或绿卡。

D、检查客人的登记表内容是否与证件一至，是否清晰、正确和齐全，最后填上房间的号码并签上接待员的名字。

E、向客人介绍和推销酒店的服务设施和项目，询问客人是否需叫醒或其它服务。

F、将钥匙交给行李员，安排引领客人进房并向客人至以祝愿语：“希望您在这住得愉快。”

G、如客人有电传、电报、传真、邮件、留言等，应在办理入住登记时一并交给客人。

H、对于持订房凭证（VOUCHER）的客人，接待员应注意检查下列八个方面的内容：客人的姓名（旅行团号）；酒店名称；居住天数；房间类型；用餐安排；抵店日期； 离店日期和发放订房凭证单位的印章。接待员应向客人解释订房凭证所列的内容并解答客人的疑问。

I、交客人资料整理好并作好记录。

J、交客人资料全部移交给财务部前台收银处。

3、团体入住的登记程序

团体客人是酒店的重要客源，接待好团体客人对建立稳定的客源市场，提高酒店的出租率，保持与增加收有重要的意义。在团体客人抵店前，接待处应做好一切准备工作，如是大型团体，酒店可以在指定区域或特别场所为客人办理入住手续。做好团体客人抵店前的准备工作可以避免在客人抵店时，酒店大厅内出现拥挤阻塞的混乱现象。以下是团体入住登记的基本程序：

A、团体客人均有接待计划且一般都预订了房间，在团体客人抵在酒店的前一天，必须作好房间预报，并于客人到达的当天早上就将房间分配好，作好一切准备工作，客人房间数按两个人一间房为原则来安排（不负责自然单间，但要预备陪同床位），除非预订计划明确要求单人间或三人间。

B、团体客人抵达时，接待员向领队、陪同致意，对清团号、核实人数、房数、用餐等有无变化和是否相符，如有变化，则要与领队、陪同弄清情况，取得一致意见后方可给予开房。

C、请领队、陪同分配房间，并呈上致领队、陪同的有关注意事项，在领队分房的同时，与陪同落实该团的住宿计划，如确定叫醒时间、出行李时间、用餐时间、有无特别要求及领队房间号码等，然后请地陪在团体资料上签名，若该团有全陪，要安排全陪入住，分完房拿到分房名单后方可给予房间钥匙，安排客人上房休息。

D、向领队、陪同要回团体客人住宿登记表，如是台湾客人，表内应有台胞证号码，签注号码、签注有效期、客人姓名、性别、出生年月日、永久地址等项目，如是港澳客人，表内应有回乡证号码、回乡证有效期，如是外国客人，表内应有团体入境签证印章，如无团体签证，则要每个客人填写一份外国人临时住宿登记表，此乃国家的法律规定，必须严格执行，认真检查。

E、团体客人临时提出加房、加床的要求，要严格按照合同和操作程序处理，首先应明确订房机构是否能够给予确认，如订房机构同意确认，应请陪同、领队书面注明原因、挂帐单并签名，然后将说明书面单交订房部负责追订房机构确认单，底单连同客人资料一起过财务部前台收银处，如订房机构不同意负担客人加房、加床的费用则加房、加床的费用需向客人按门市价现收，应请客人即时现付加房、加床的费用或交押金，并请领队、客人在书面通知上签名，然后将书面通知的底单连同客人资料一同过给财务部前台收银处，面单由接待处存底备查。

F、重要“V.I.P”团入住时，可先发房间钥匙给客人，让客人先上房间，留下领队及陪同办理入住手续即可。

G、完成接待工作后，接待员要将该团全部资料集中在一起，将团体接待单、更改通知单、特殊要求通知单、客人分房名单等资料尽快分送有关部门，将该团全部资料过给财务部前台收银处。

H、制做团体总帐单，交团体客人资料分类整理好。

4、填写登记表

在办理入住登记的过程中，花费时间最多的步骤是请客人填写登记表，接待员应在保证质量的前提下，千方百计地为长途旅行的客人减少办理入住登记的时间。

对于已经办理订房手续的散客，酒店在客人订房时已掌握了其部分资料，在客人抵店前，便可把有关资料记录在客人的登记表上，待客人抵让时，找出该客人的登记处表格，请他填上其它内容，然后签名，由接待员核对客人证件后，填写登记表的工作就完成了。

对于已办订房手续的贵宾或常客，由于酒店已掌握了较完善的客人资料，所以客人抵店前的准备工作可以做得更充分、更仔细。接待员可以根据客人订房单和客史档案资料的内容，提前准备好登记表、房卡、钥匙信封等，待常客抵店时，经接待员在柜台核对客从证件并签名后即可进入客房，同时，几乎所有的酒店都有让贵宾享受在客房内输入住手续的特权。

未经预订、直接抵店的客人，由于酒店无法进行客人抵店前的准备工作，因此，要求这部分客人填写空白登记表，在客人填写表格的过程中，接待员应尽量提供帮助，尽可能地缩短客人办理入住登记的时间。

客人的临时住宿登记表共一式三份，第一联可用作申报临时户口之用，第二联应与客人的帐单和订房资料一同过给财务部前台收银处，第三联可用作客史资料存档。

5、入住登记时容易出现的问题及对策

A、繁忙时刻，客人等候办理入住手续的时间过久，以致引起抱怨。

事实上，客人抵店办理入住登记的程序并不象写在纸上的程序那样一成不变，在客人抵店的繁忙时刻，会有许多客人急切的等候办理入住登记手续，在办理的过程中，他们会提出很多问题与要求，大厅内有可能会出现忙乱的现象，前台服务人员必须保持镇静，不要慌乱。为避免客人等候过久的现象出现，在工作中要努力做到：

①客人抵店前，接待员应熟悉订房资料，检查各项准备工作。

②根据客情，合理安排人手，客流高峰到来时，保证有足够的接待人员。

③繁忙时刻保持镇静，不要打算在同一时间内完成好几件事。

④保持正确、整洁的记录，接待工作的有效性要依靠这些记录。

B、客人暂不能进房

在接到客房部关于客房打扫，检查完毕的通知前，接待员不能将客房安排给抵店的客人，因为客人对客房的第一印象是十分重要的，出现这种情况时，接待员可为客人提供寄行李服务或请客人在大堂稍候，同时与客房部联系，请他们加派人手赶快打扫，当客房打扫完毕、检查完毕后，才可让客人上房间。

C、酒店提供的客房类型，价格与客人的要求不符

接待员在接待订房客人时，应复述其订房要求，以获得客人确认，避免客人误解，房卡上填写的房价应与订房资料上一致，并向客人口头报价（仅指自付客人）：如果出现无法向订房客人提供所确认的房间，则应向客人提供一间价格高于原客房的房间，按原先商定的价格出售，并向客人说明情况，请客人谅解。

D、入住登记完成后，未能正确、及时地制作有格，将信息送往其它部门，影响了对客人服务的质量。

入住登记完成后，应正确、及时的制作各种表格，通知有关部门，否则，将会影响到对客人提供通讯、邮件、查询等服务的质量。

E、入住登记时，未能抓住有利时机销售客房及酒店的其它服务与设施。

接待员在办理客人的入住登记手续时，应抓住有利时机，深入了解客人的需求，介绍客房及酒店其它服务和设施的特点，最大限度的推销酒店的产品，提高酒店的开房率及增加营业收入。