**酒店行李员对客人迁入及迁出的应有程序**

**（一）零散（F.I.T）迁人**

 **1．行李员看到客人到达时，应马上催前启门，展露笑容向客人问安，欢迎客人光临酒店。**

 **2．帮助搬卸行李下车，并告知客人卸下之行李数量，如遇行李件数多，应利用行李车铺助，且礼貌地询客人姓名。（如能从客人之行李名牌上知道更好。）**

 **3．引导客人到总台柜台，告知柜台后的总台接待员有关客人姓名，以便办理登记迁入手续，自已则应把客人之行李放在客人之右后方，在远处站好等待总台接待员示意。**

 **4．待客人办妥迁入手续后，在总台接待员手中接过人名资料条子及钥匙。**

 **5．当接过钥匙后，重新核对钥匙的房号与条子上的房号是相对，如有不对应马上通知总台接待员。**

 **6．带领客人途中，可简单介绍本酒店的设施（例如酒店内的餐厅及酒吧等）。如客人已是常客，则无须作此介绍，而宜作一般闲谈。**

 **7．引导客人到达房门前，放下行李，为客人用钥匙打开房门，让客人先进入房间，然后把行李放在行李架上。**

 **8．简单告诉客人各灯制、电视等的操作，然后把钥匙放在桌上。**

**9．离开房间前，应问客人还有什么吩咐并预祝客人有一个愉快的逗留。然后为客人把房门轻关上（切勿逗留过久，以免令旅客误会）。**

**10．返回行李组柜台，填写客人迁入记录（房间号码、时间、行李件数等）。**

**（二）团体迁入：**

**1．早班的行李组在当天上班后，便到总台拿取一份当天客人迁人登记报告。**

**2．值班行李员会被通知当天会有多少个团体迁入本酒店，人数有多少及团体的大概到达时间。**

**3．团体到达时，向团员展露笑容，问安及欢迎各位客人光临本酒店。**

**4．迅速引领客人到大堂安坐，以免阻塞大堂门前之交通。**

**5．迅速将行李搬到适当的空置地方，清点行李一共有多少件，并挂上行李牌。**

**6．根据客人迁入登记报告上的预编房号，核对客人行李名牌姓名，把房号写在各行李牌上。**

**7．将行李根据楼层分类放好，以便运送，除了客人坚持自己动手拿行李外，都应该给与行李运送服务。**

**8．各行李员将楼层的行李支到客人房间。**

 **9．到达客人房门时，应先敲门。**

**10．称呼客人为×先生，并告诉客人的行李及件数已到达，且代为将行李搬进客房，在适当之地方放下，以使客人便于查收，且把进房行李件数记下。**

**11．返回柜台协助填写团体迁入记录。**

**（三）行李员对客人迁出的程序：**

 **A．团体的迁出：**

 **1．通宵班的行李员应该查对总台之团体表，然后把当天迁出团体房号、收行李时间及有关之资料填在团体迁出总结表上。**

**2．再将各准备离开的团体归纳于一张团体迁出总结表上。**

**3．行李员应在指定时间到房间收集行李并记录件数。**

**4．行李员到达房间时，应先敲门，问安，并请问客人准备好没有。**

**5．如客人未准备好，不得露出不耐烦的神色。**

**6．把收集好的行李集中在贮藏室暂时安放，并应用绳串连，以免与其他行李混淆。如放置在公众地方，应不防碍交通行人，并用网盖好。**

**7．当行李车到达酒店接团体离开时，行李员便应通知旅行团领队陪同盘点行李，确认数量后，才小心运送行李上车。**

**8．切记在团体离开酒店前，所有客人及旅游公司帐目已经在前堂收款处办妥，并接过结帐书。**

**B．零散迁出：**

 **1．当行李组接到客人或总台接待员的通知某房间需要迁出，应记录客人房号及通知时间于零散客人迁出表上。**

 **2．行李员应马上在指定时间到客人房间提行李，离开前把“请清洁房间”牌挂在房门外，提醒客人有否订车，如有需要，替客人把车子订好。**

**3．带领客人到前堂收款处办理迁出手续，行李员应站在客人后面等候（留意客人有否交还钥匙），完毕后，接过结帐单后，带领客人到预定的汽车，把行李放好，请客人盘点清楚，才向客人道别，欢迎他日后再度光临。**

**4．返回行李组柜台，把客人之离开时间、车辆编号填写于零散客人迁出表内。**