

QUY TRÌNH ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN

B1: Xác định yêu cầu đặt phòng

Nhân viên đặt phòng phải nắm đầy đủ các thông tin sau:

- Tên khách, tên đoàn khách, tên người đăng kí.
- Địa chỉ, SĐT, Email khách.
- Số lượng khách (nếu theo đoàn).
- Ngày, giờ đến và thời gian lưu trú.
- Số lượng phòng và loại phòng.
- Giá phòng và hình thức thanh toán.
- Các yêu cầu khác của khách.

B2: Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn

Nhân viên đặt phòng xác định số lượng phòng trống và loại phòng còn trống của khách sạn có đáp ứng yêu cầu khách hàng không?

Chấp nhận Overbooking với tỷ lệ phần trăm nhất định để tăng hiệu suất đặt phòng của khách sạn, tránh tình trạng khách ảo, khách đã đặt nhưng không nhận.

B3: Nhập thông tin đặt phòng vào hệ thống

Nhân viên đặt phòng nhập thông tin đặt phòng vào hệ thống đặt phòng theo mẫu của khách sạn, gồm 2 loại:

- Mẫu đặt phòng cho khách lẻ.
- Mẫu đặt phòng cho khách đoàn.

B4: Khách sạn xác nhận lại thông tin và lưu thông tin đặt phòng

Nhân viên đặt phòng xác nhận lại thông tin đặt phòng của khách hàng để tránh sai sót, sau đó mọi thông tin của khách, thông tin về đặt phòng phải được lưu trữ và cập nhật đầy đủ trên hệ thống máy tính của khách sạn.

B5: Khẳng định lại từ khách

Trước một khoảng thời gian nhất định trước ngày nhận phòng của khách, khách sạn sẽ liên hệ với khách hàng để xác nhận lại thông tin về việc đặt phòng trước đó để xác nhận các trường hợp hủy bỏ hay thay đổi thông tin.

B6: Tổng hợp tình hình đặt phòng

Hàng ngày nhân viên đặt phòng phải cập nhật và tổng hợp tình hình giao dịch trong ngày để khách sạn nắm được tình hình khách, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ thủ tục cũng như phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

