

FO客務部（前台人員）



4081A034
鄭昀容 Yolanda



4081A042 鄭亦絜 Rose
4081A048 石瀨涵 Kelly



4081A047
盧睿庠 Ricky



4081A043
蔡怡安 Angela



目錄

C/I & C/O

接電話&訂房

結總帳

排房&換房

ARRIVAL&團體客

C/I&C/O必需品



Hotel [Current Room Status Inquiry (FDSF4000)]

Action Edit Query Block Record Field Window Help

Check In By

Arr. List Walk In In House 1 Message 2 Block 3 Change Room 4 Commercial 5 Guest Profile 6 Guest Transfer Change User Exit

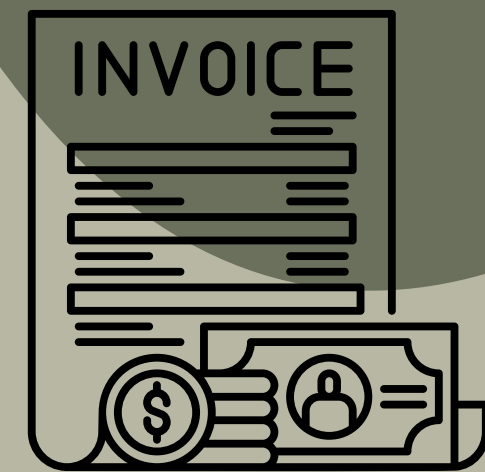
Room Status

Room Type	DSG	DTW	HTP	FTW	QTW	QST	SST	FST	RST	PST						Total	EB	3BC	FBS	3BT
Inventory	75	57	2	10	23	5	14	9	1	1						197	40	12	5	11
Salable																				
Vac. Clean																				
Vac. Dirty																				
Occupied																				
O. O. O.																				
Arrival																				
Assigned																				
Due Out																				
Day Use																				
Hold Room																				
FIT Arrival: FIT C/I: Walk IN: Early C/I: Actual Occupancy:																				
GIT Arrival: GIT C/I: C/O: CXL: Expected Occupancy:																				
Salable = Rooms - Occupied - OOO - Arrival + Due Out - Hold Room																				

1/1 <OSC> <DBG>

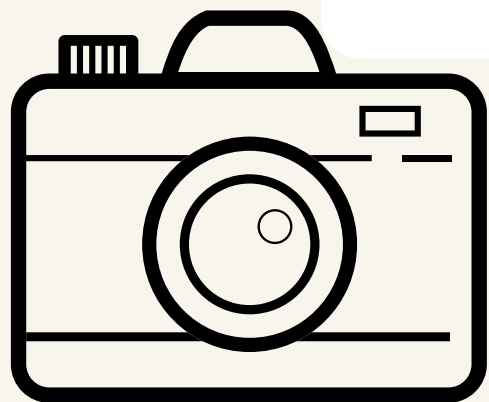
C/I

- 1.登記基本資料(EX:姓名、電話、健康聲明書)
- 2.核對入住資訊(EX:天數、房型、專案隨付商品)
- 3.確認房間狀況(EX:房間是否準備好、特殊需求)



C/O

- 1.退房基本流程(EX:詢問房號、感謝客人)
- 2.協助客人事項(EX:隨身物品、停車場、電梯位置)
- 3.邀請寫滿意度問卷(EX:是否滿意此住宿服務)



接聽電話

※ 內線(注意禮貌)：

Greeting→詢問要找誰→確認是否需要轉接(需熟記常用分機)→解決問題。

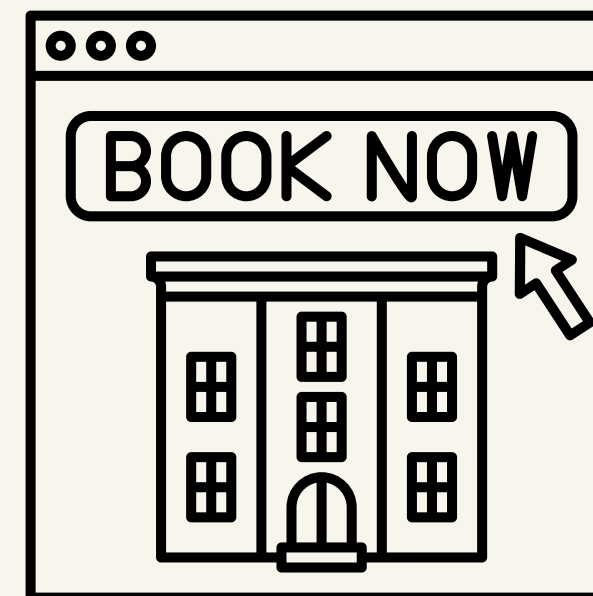
※ 外線：

Greeting(中英文)→詢問顧客需求(房間型態、樓層、設備等)→解決問題。



協助訂房

1. 顧客基本資料(全名、電話)。
2. 確認日期、房型。
3. RQ(H/F、遠電梯、邊間房、方正房等)。
4. 備品(兒備、澡盆、空氣清淨機等)。
5. 詢問顧客是否需要訂房確認書。
6. 於系統內建立新檔案並再三確認無誤。



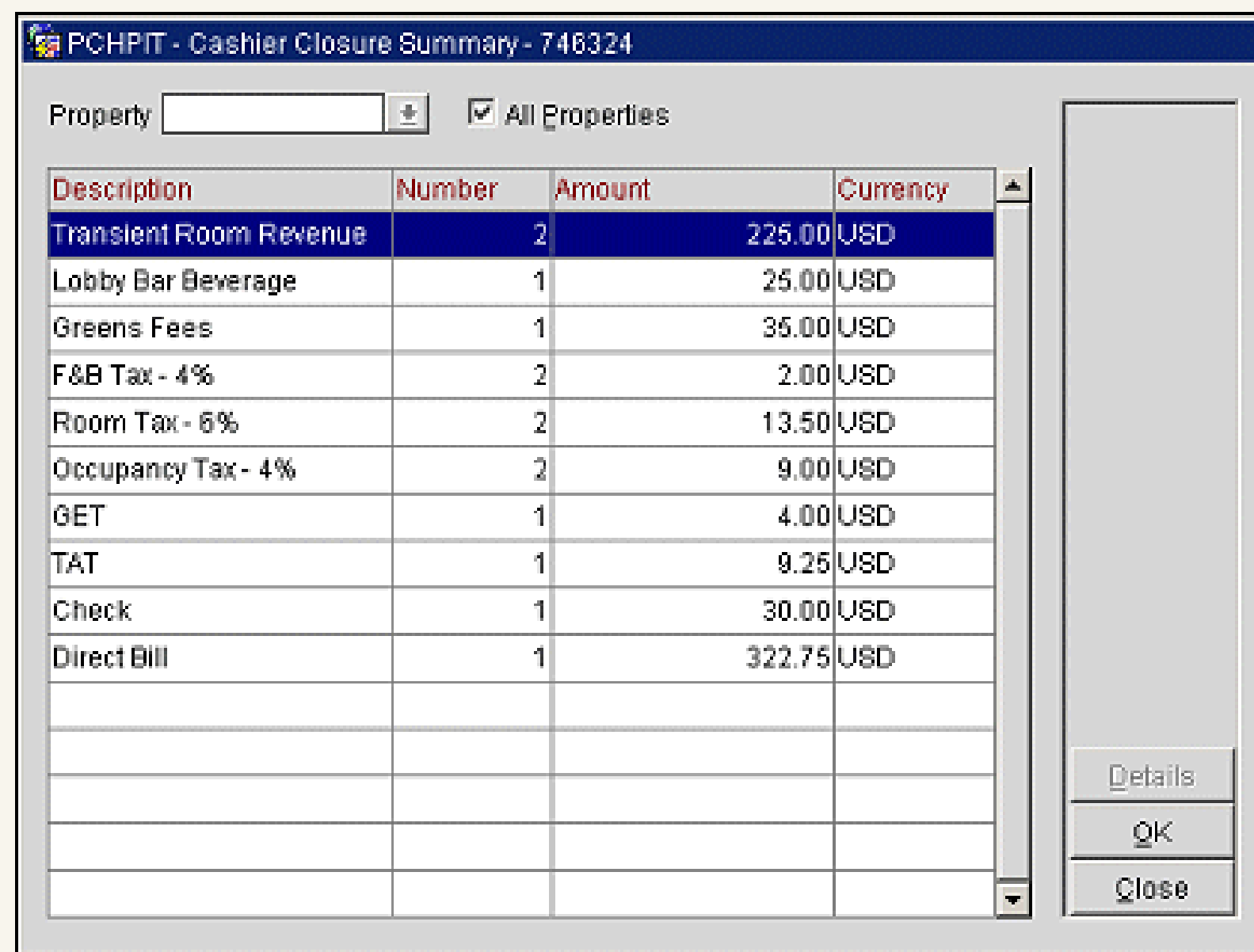
結總帳

1. 蒐集所有帳並按照發票順序排好

※ 包含作廢發票不可以有少

2. 將當班所有的帳分類

- 現金CASH
- 月結CL
- 信用卡 VISA、MC、JCB、AE、CUP
- 票券CPN
- 其他：
- ADJ-XXX
- MINI BAR
- EXB
- 等等...



Description	Number	Amount	Currency
Transient Room Revenue	2	225.00	USD
Lobby Bar Beverage	1	25.00	USD
Greens Fees	1	35.00	USD
F&B Tax - 4%	2	2.00	USD
Room Tax - 6%	2	13.50	USD
Occupancy Tax - 4%	2	9.00	USD
GET	1	4.00	USD
TAT	1	9.25	USD
Check	1	30.00	USD
Direct Bill	1	322.75	USD

結總帳

2. 確認信用卡卡機金額

卡機金額需要與系統相符，相符後列印出總帳及明細。

3. 打小紙捲

每一筆帳都需要打小紙捲
(打錯要撕掉全部重打喔)

打完後要在上面註記：

日期、班別、結帳項目(CA、CL)、
CASHIER 名字

4. 將當班收的所有現金包起來



結總帳

5. 將小紙捲釘在該類別帳上

如果是信用卡的帳的話請將該卡別之總帳及明細一併釘上

6. 用系統列印出納總表在所有帳的最後面

7. 將所有帳及包的現金給DUTY檢查

8. 檢查完畢後即可將系統關帳及結卡機

9. 下班後將帳交至出納



排房



- 1.排房為當日早班工作
- 2.按照Arrival report上的需求排房(團體-C/W-RQ)
- 3.客人退房前要完成排房
- 4.下午三點前要確認所有房間是否整房完畢

換房



- 1.親自確認新房間的狀況
- 2.告知總機和房務部

預計抵達散客 Arrival



隔日預訂到達的旅客

散客：一般散客、合約商務客、VIP

工作目的：加快隔日CI人員的速度及專業度

內容：訂房卡資料檢查+key備註

製作各個旅客的資料夾

（放入票券或相關合約回饋資訊）

注意歷史備註的內容



預計抵達團體客 Group



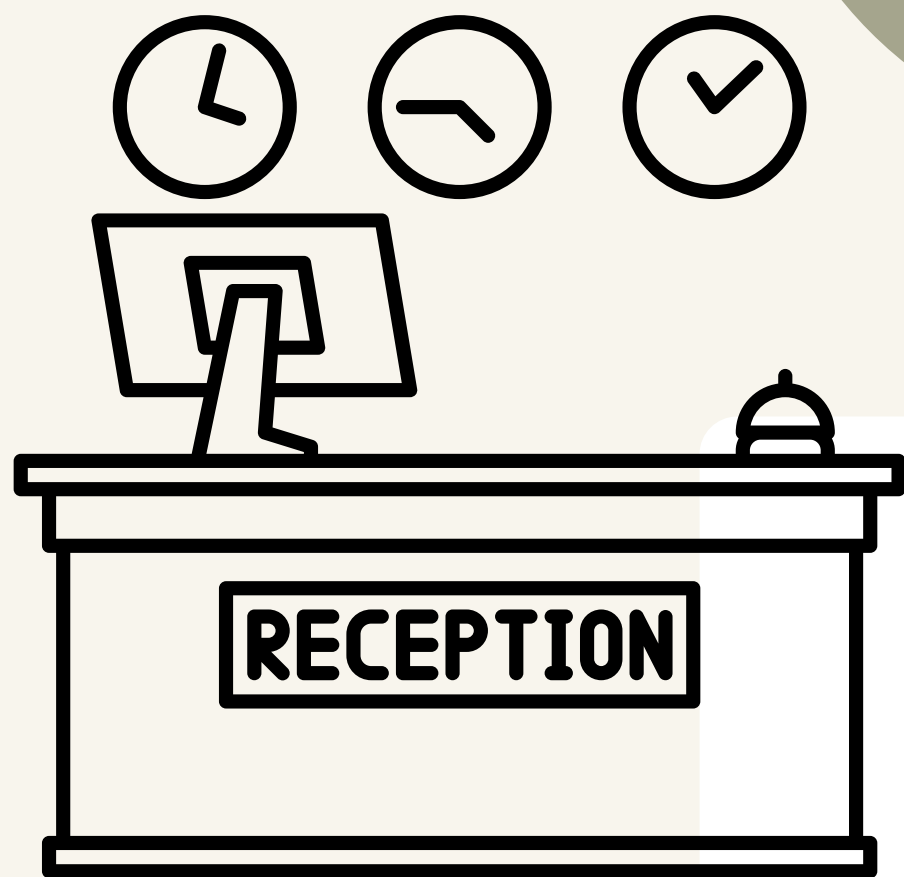
團客：旅行社公司訂房

內容：

- 1.檢查團單（GO單）與訂房卡是否相同
- 2.CK房價&間數
- 3.CK有無訂金、有無餐費
- 4.打小紙條
- 5.價格能否透露、已結清or現場結清
- 6.其他注意事項（特殊需求）

（區別：僅需發房卡給領隊讓團客入住
其餘資訊跟領隊核對即可）





總結

櫃檯

想像:只有C/I & C/O

實際:雜事一堆AKA客人的保母





Thank you!

歡迎前來了解更多資訊

鄭昀容 Yolanda

IG:landa_8912

Line:chengyunjung1112

蔡怡安Angela

IG:an_verie30

Line:angela90730

盧睿庠Ricky

IG:ruei_xiang_

Line:ricky900421

鄭亦絜 Rose

IG:rose_09_15

Line: 0915rose

石瀟涵Kelly

IG:sjinghan__

Line:love2262850