

Bước một: Nhận yêu cầu đặt buồng.

Khi nhận yêu cầu đặt buồng của khách (trực tiếp hoặc gián tiếp), nhân viên đặt buồng phải ghi nhận đầy đủ những thông tin sau:

- Tên khách (tên đoàn khách), tên người đăng ký.
- Địa chỉ, số điện thoại hoặc fax của người đặt buồng.
- Số khách cùng đi trong đoàn.
- Ngày giờ đến, và số đêm lưu trú
- Số lượng buồng và loại buồng.
- Giá buồng và hình thức thanh toán.
- Loại đặt buồng (bảo đảm hay không đảm bảo).
- Các yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có).


Bước 2: Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.

Trong khi tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách, nhân viên đặt buồng phải kiểm tra xem số lượng buồng và loại buồng còn trống của khách sạn có đáp ứng yêu cầu của khách hay không?

Nhân viên đặt buồng cần kiểm tra các dữ liệu về tình hình buồng trống của khách sạn qua các biểu bảng, máy vi tính để xác định khả năng tiếp nhận đặt buồng. Tuy nhiên khách sạn có thể nhận số buồng đặt trước nhiều hơn so với số buồng thực trống của mình (với một tỷ lệ phạm trăm nhất định không quá nhiều) vì trong trường hợp khách báo huỷ đột xuất nhằm tối đa hoá công suất sử dụng buồng.

Vì thế, số buồng có khả năng đáp ứng của khách sạn vào một ngày cụ thể lớn hơn số buồng thực trống và được theo công thức sau:

[Click this bar to view the full image.](#)

 Hình ảnh đã được thu nhỏ, nhấn vào đây để xem ảnh gốc. Kích cỡ ảnh gốc là 712x216.

Tổng số buồng của khách sạn	
Trừ đi	<ul style="list-style-type: none"> - Số buồng không thể đón khách - Số buồng đang có khách ở - Số buồng đã được đặt trước
Cộng thêm	<ul style="list-style-type: none"> + Số buồng đặt trước không chắc chắn (tính theo xác suất) + Số buồng mới bị hủy bỏ + Số buồng khách trả sớm hơn dự định
Bằng	= Số buồng còn có thể bán

Bước ba: Thỏa thuận và thuyết phục việc đặt buồng với khách.

a. Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu của khách.

Nhân viên thông báo lại cho khách, thỏa thuận về giá buồng, các dịch vụ kèm theo và các yêu cầu đặc biệt khác.

Khi thỏa thuận về giá, nhân viên đặt buồng cần nắm vững hệ thống giá buồng và các chính sách về giá của khách sạn đối với từng loại đối tượng khách. Nhân viên nên sử dụng 1 trong 3 phương pháp bán buồng sau:

Giới thiệu một số loại buồng cho khách lựa chọn.

Nhân viên giới thiệu cho khách 2-3 loại giá buồng của khách sạn và hỏi khách thích loại buồng nào. Khách hàng sẽ có khuynh hướng chọn loại giá buồng ở giữa. phương pháp này là cách bán buồng dễ thực hiện và có hiệu quả để hướng khách hàng thuê buồng có mức giá thấp. Khách không cảm thấy bị áp lực từ phía nhân viên mà họ cảm thấy họ tự quyết định lựa chọn.

Giới thiệu loại buồng từ mức giá cao trở xuống

nhân viên giới thiệu với khách từ loại buồng có mức giá cao nhất với sự mô tả những tiện nghi trang thiết bị có trong buồng. có thể có 02 khả năng xảy ra:

-Khách đồng ý thuê buồng với mức giá cao đó.

-Khách không đồng ý mức giá cao nhất. nhân viên sẽ giới thiệu tiếp loại buồng có giá thấp hơn (theo nguyên tắc từ cao xuống thấp) cho đến khi khách sạn đưa ra quyết định lựa chọn buồng.

Nhân viên nên áp dụng phương pháp này với đối tượng khách chưa biết về các loại buồng của khách sạn đối với các đối tượng khách thương gia, khách đi hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao...

Giới thiệu loại buồng từ mức giá yêu cầu lên loại cao hơn

Phương pháp này thường được áp dụng đối với những khách hàng đã đặt buồng trước. khi khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân khéo léo gợi ý khách thuê buồng loại giá cao hơn. Chẳng hạn như “ chi thêm 15 đô la ông sẽ có được buồng có tầm nhìn đẹp hơn”.

b.Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng yêu cầu của khách.

Nhân viên đặt buồng nên khéo léo gợi ý cho khách phương án thay đổi (loại buồng, ngày đến..). trong trường hợp khách không đồng ý thì nhân viên đặt buồng lịch sự xin lỗi khách và thông báo với khách đưa tên khách vào “ danh sách khách chờ” và xin địa chỉ liên lạc với khách. Nếu khách không chấp nhận thì giới thiệu khách sang khách sạn khác tương đương và hẹn một dịp khác.

Nhân viên có thể từ chối nhận đặt buồng đối với những khách có tên trong sổ đen của khách sạn (trước đây đã vi phạm nội quy của khách sạn, không có khả năng thanh toán hoặc hành nghề mại dâm..)

* Danh sách khách chờ (Waiting list)

Danh sách khách chờ là bản liệt kê tên, địa chỉ liên lạc và các thông tin cần thiết của những khách đặt buồng mà khách sạn chưa đáp ứng được tại thời điểm đó.


Nhân viên đặt buồng sẽ thông báo cho khách ngay khi khách sạn có thể đáp ứng được những yêu cầu để nhận lại đặt buồng của khách.

Bước bốn: Nhập các thông tin đặt buồng

Sau khi đã thoả thuận với khách, nhân viên đặt buồng tiến hành nhập các thông tin đặt buồng theo quy định của khách sạn.


Ví dụ: 2 mẫu phiếu nhận đặt buồng cho khách lẻ và khách đoàn

[Click this bar to view the full image.](#)

 Hình ảnh đã được thu nhỏ, nhấn vào đây để xem ảnh gốc. Kích cỡ ảnh gốc là 528x548.

PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG ROOM RESERVATION FORM				
Đặt mới <input type="checkbox"/>	Hủy bỏ <input type="checkbox"/>	Sửa đổi <input type="checkbox"/>	Trong ngày <input type="checkbox"/>	Danh sách chờ <input type="checkbox"/>
New	Cancellation	Amendment	Same day	Waitlist
Tên khách hàng (Name)				
Ngày đến (Arrival date) Ngày đi (Departure)				
Loại buồng (Room type)				
Số lượng buồng (No. of room)				
Tên người đặt (Contact person) Công ty (Company) ĐT, Fax, e-mail (contact/fax no)				
Đảm bảo/ Không đảm bảo (Guaranteed/ Non guaranteed by): Đặt cọc: <input type="checkbox"/> Thanh toán trước: <input type="checkbox"/> Thẻ tín dụng: <input type="checkbox"/> (Deposit) (Prepayment) (Credit card)				
Số thẻ (Card number):		Hạn sử dụng (Expiration date)		
Đơn vị thanh toán (Bill to) Người đại diện (Attention to):	Ghi chú (Remarks): Những yêu cầu đặc biệt			
Có hoa hồng/ Không có hoa hồng (Commissionable)/ non-commissionable):				
Người nhận (Taken by):			Ngày nhận (Date)	

[Click this bar to view the full image.](#)

 Hình ảnh đã được thu nhỏ, nhấn vào đây để xem ảnh gốc. Kích cỡ ảnh gốc là 521x537.

Phiếu nhận đặt buồng khách đoàn
Group function sheet

Tên hàng (Name of Operation):		
Lần 1 (1 st call): từ ngày (Fr):	Đến ngày (to):	số đêm (n):
Thời gian đến (Time in):	Đến ngày (to):	số đêm (n):
Lần 1 (2 st call) từ ngày (Fr):	Đến ngày (to)	số đêm (n):
Thời gian đến (Time in)	/Thời gian đi (Time out):	
Thời gian lưu trú (Total stay):	Đêm (nights):	Tr đoàn (T. Leader):
Số lượng buồng (Number of room).	Loại buồng (room type):	
Buồng đơn (Single):	Buồng đôi (double):	
2 giường đơn (twin):	Buồng ba (Triple):	
Buồng (room): <input type="checkbox"/>	Ăn trưa (Lunch): <input type="checkbox"/>	
Ăn sáng (Breakfast): <input type="checkbox"/>	Ăn tối (Dinner): <input type="checkbox"/>	
Đơn vị thanh toán (Billing):		
Tiền buồng (Room charge):		
Tiền ăn sáng (Breakfats):		
Tiền ăn trưa (Lunch):		
Tiền ăn tối (dinner):		
Chi phí khác (Other):		
Tổng (Grand Total):		
Ghi chú đặc biệt (Special Remark):		
Hình thức thanh toán (Payment):		
Người nhận (Prepared by)		Ngày nhận (date):

BƯỚC năm: Khách sạn khẳng định việc đặt buồng.

Ngay sau khi nhận đặt buồng, nhân viên lễ tân phải khẳng định việc đặt buồng với khách bằng điện thoại, thư, fax hoặc e mail theo quy định của khách sạn.
 một số thông tin cần được khẳng định là:

-Tên khách hàng, địa chỉ và số điện thoại.

-Loại buồng, giá buồng

-Số lượng buồng và số lượng khách.

-Ngày giờ đến và số đêm lưu trú.

- Các yêu cầu đặc biệt của khách.
- Đặt buồng có đảm bảo hay không đảm bảo.
- Phương thức thanh toán.
- Số đặt buồng (số của phiếu đặt buồng).

Bước sáu : Lưu thông tin đặt buồng.

Mọi thông tin về việc đặt buồng của khách phải được cập nhật và lưu giữ đầy đủ theo thứ tự ngày đến và danh sách khách được xếp theo vần anphabê.. việc lưu dữ giúp khách sạn có được những thông tin đầy đủ khi khách đến. nhân viên theo dõi được mật độ buồng tại các thời điểm khác nhau và giúp cho việc nhận đặt buồng được nhanh chóng chính xác và hiệu quả.

Bước bảy: Nhận khẳng định lại từ khách.


Thông thường các khách sạn yêu cầu khách khẳng định lại việc đặt buồng trước ngày khách đến tùy theo quy định của từng khách sạn tại các thời điểm khác nhau (thường là 15 ngày cho khách đoàn và 03 ngày cho khách lẻ)

nếu khách có sửa đổi hoặc huỷ bỏ thì nhân viên phải thực hiện các bước sau:

-Xác định lại phiếu đặt buồng trước đó của khách bằng cách hỏi: ngày đến, ngày đi, tên khách, số lượng buồng...

-Nhận thông tin thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng của khách:

[Click this bar to view the full image.](#)

 Hình ảnh đã được thu nhỏ, nhấn vào đây để xem ảnh gốc. Kích cỡ ảnh gốc là 525x432.

loại buồng	số lượng buồng	số buồng	từ ngày 1 đến 31 tháng.....năm							
			1	2	3	4	29	30	31
A	20	101	x							
	19	102	x	x						
	18	103	X	x						
	...									
	3	208								
	2	209		x	x					
	1	210			x					
B	15	221								
	14	222								
	13	223								
	...									
	3	308								
	2	309								
	1	310								
C	12	321								
	11	322								
	10	323								
	...									
	3									
	2									
	1									

+ sửa đổi: Nếu khách muốn thay đổi cần kiểm tra xem khách sạn có khả năng đáp ứng được yêu cầu mới của khách không? nếu khách sạn đáp ứng được, nhân viên đặt buồng cần khẳng định lại với khách về sự thay đổi. Nếu khách sạn không đáp ứng được, nhân viên đặt buồng cần thoả thuận lại với khách và ghi nhận kết quả.

+ huỷ bỏ: Nếu khách muốn huỷ bỏ đặt buồng thì nhân viên vẫn phải vui vẻ với khách và tế nhị tìm hiểu lý do khách huỷ bỏ và thuyết phục khách thêm một lần nữa. Nếu khách vẫn quyết định huỷ đặt buồng thì nhân viên cảm ơn khách đã thông báo cho khách sạn biết và hẹn dịp khác khách sạn được đón khách.

Trong trường hợp cần thiết phải thông báo cho khách số tiền phải trả cho việc huỷ bỏ đặt buồng.

Nhân viên cần ghi lại đầy đủ và chính xác các thông tin sau:

-Thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng được yêu cầu.

-Tên người yêu cầu cần thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng.

-Ngày, tháng năm thực hiện thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng.

-Tên nhân viên ghi nhận thông tin.

Sửa biểu mẫu, sơ đồ đặt buồng của khách sạn, cập nhật tình trạng đặt buồng.

Liên hệ với khách đặt buồng trong danh sách khách chờ nếu khách sạn có thể đáp ứng được yêu cầu của khách.

Bước tám: Tổng hợp tình hình đặt buồng và chuyển cho bộ phận đón tiếp.

ví dụ: Sơ đồ mật độ buồng theo tháng cho các loại buồng.

Hàng ngày nhân viên đặt buồng chuẩn bị danh sách khách dự định đến và đi trong ngày nhằm mục đích giúp cho khách sạn nắm được số lượng khách và nhân viên lễ tân chuẩn bị hồ sơ đăng ký hay thanh toán cho khách.

Nhân viên đặt buồng ghi lại, cập nhật các thông tin sau:

-Số phiếu đặt buồng.

-Sửa đổi và huỷ bỏ đặt buồng.

-Số khách vắng lai đến trong ngày.

-Số khách ở quá hạn và khách trả buồng trước dự định.

-Số khách đặt buồng nhưng không tới.