

# 芦溪·清风朗月

## 【诗莉莉·高端民宿管理方案】



## 一. 项目名称

清风朗月

## 二. 地理位置

芦溪·东阳村一号点

## 三. 项目品牌定位

以高端禅居为主题

云雾缭绕，禅师台座，一切欲念和嘈杂，在东阳休止，烟消云散。

## 四. 项目周边

东阳，一首古老延绵的诗，这里历史悠久灿烂，代人文鼎盛，是著名的“长寿村”。

东阳村有 7 棵千年古樟树和一棵千年檀树。几百年树龄的樟树、石楠、檀树、桂花、橘柚、柏树等不计其数，成为东阳村独有的一道底蕴深厚的生态风景线。

东阳风水宝地禅台寺，又名禅师台。禅台山因势头朝袁水上游而有流传“江西九十九条龙，唯有禅台上水龙”之说，故被民间视为风水宝地，禅台山古为“蝉头山”因山形为蝉之头而名。

## 五. 项目状况

建筑面积：1200 m<sup>2</sup>

空间规划：三进四厢，20 间客房含早餐，预定中晚餐

客房面积：35-75 m<sup>2</sup>/间

客房均价：880 元/间/夜

开业时间：2019 年 12 月 18 号

## 六. 项目特色

- 1、著名的“长寿村”，历史悠久灿烂；
- 2、千年“古樟群”，核心旅游资源；
- 3、风水宝地禅台寺遥遥呼应；
- 4、周边配套齐全，集住，食，娱为一体；

## 七. 管理方

诗莉莉成立于 2013 年，获得经纬中国 1 亿元融资以及青松基金&五岳资本 1 亿元融资。

旗下普若品牌从“高端禅居”主题出发，遴选绝美风景之地，打造唯美无二的度假空间，提供温馨细致的个性服务。

# 场景塑造能力

SCENE MODELING ABILITY

- 草坪星光
- 甜蜜浴缸
- 唯美星空房
- 不二房
- 特色婚礼
- 天空之境
- 梦幻水景
- ...

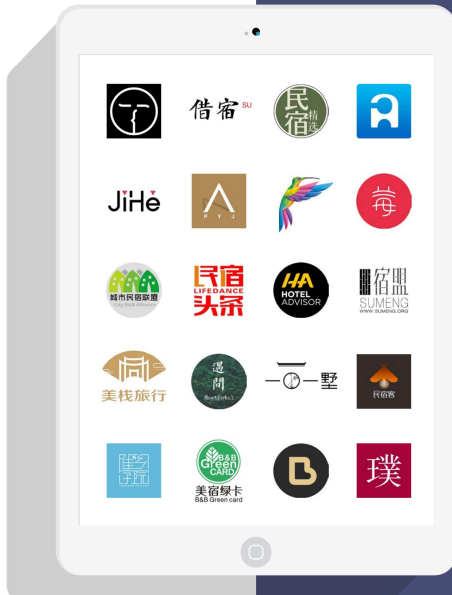
美好场景是吸引用户选择入住的关键因素以及重要卖点，诗莉莉通过对空间氛围营造和内容包装形成不同场景，满足客户对美的追求和体验，从而形成酒店口碑的广泛传播，让客户不断到诗莉莉旗下酒店打卡。



# 核心销售能力

CORE SALES CAPABILITY

综合数据



解决方案

- 01 以携程为主要OTA渠道精心运营，形成优质品牌效应，使酒店排名靠前，评分4.8分；与OTA渠道进行品牌深度合作，提升综合排名和渠道能力，实现全年综合评分4.8分；
- 02 与旅行社、企业、团队等50余家渠道固定合作，解决淡旺季问题，实现全年平均入住率89%；
- 03 自媒体矩阵——以诗莉莉公众号+诗莉莉各酒店粉丝群形成10余个社群矩阵、以30余家民宿微信平台形成用户聚集的渠道矩阵，增强品牌认知，形成用户粘性，提升复购率。

# 诗莉莉品牌影响

SHILILY'SSHILILY'S BRAND INFLUENCE

媒体报道帮助民宿实现:

- 品牌知名度
- 品牌信誉度
- 品牌溢价
- 获得政府支持

**人民网** 政府媒体

度假酒店品牌诗莉莉的诞生一方面是基于消费升级，一方面也是契合国家宏观政策发展层面上“全域旅游”“精准扶贫”“古村落保护”的改革要求，从客栈住宿延伸至旅游目的地。

**MEADIN 迈点** 行业权威机构  
酒店业门户网站

诗莉莉通过各种空间及场景的塑造，链接消费者的忠诚，为品牌的发展提供原动力，使集团能够达到全年平均入住率85%以上，均价700元以上，对照全国五星级酒店的数据情况，入住率接近其2倍，均价不相上下。

**环球旅讯** 行业垂直媒体  
TravelDaily

诗莉莉拥有大理、泸沽湖等景区内最美、最稀缺的自然风光，借助别致的设计，来营造浪漫蜜月的氛围，呈现其“爱与美”的品牌特质。从品牌的发展过程来看，诗莉莉将成为度假领域的下一个独角兽。

**36Kr** 行业资讯媒体

非标住宿能否兼具情怀和商业？诗莉莉认为关键在于标准场量化及IP人格化。

**中国旅游报** 行业官方媒体

诗莉莉专注情感体验，服务社群关系。

# 媒体关系

MEDIA RELATIONS

...

诗莉莉自创办以来，凭借其广泛的品牌影响力和对消费趋势的把握，成为国内数百家媒体先后报道的品牌。

Logo grid including: 人民网, 新华网, 中国网, 中国新闻网, CNR, 央视网, 腾讯网, 中国日报网, 中国旅游报, 新华网, 36Kr, china.com, CCTV.com, 凤凰网, 网易, 新浪, 腾讯, 澎湃, 新京报, 天下网商, 大公网, 劲旅网, 新芽NEWSEED, 旅游时报, 携程, 创业邦, 环球旅游, 环球旅讯, 东方财富网, 东方财富, 中国网, 北岛时间, 艾瑞网, 虎嗅, 钛媒体, 网易旅游, 21世纪商业评论, TBO, 腾讯科技, 界面, 搜狐, 黑马网, linkshop, 信息时报, 腾讯财经, 中国新闻网, 在线旅讯, 新快报, 中国旅游网, 旅游周刊, TRAVEL WEEKLY CHINA, 北京商报网, 中国新闻网, PINCHAIN, 中国旅游网, 中国财经网, 深圳特区报, 财经网, 财经网, 财经网.



## 【预到关怀】

一个简单的电话问候，给用户最温馨的触动

**服务岗位：**前台

**岗位关键词：**温暖

**服务标准：**14:00之前拨打&时间1分钟以内

### 预付费用户

#### 📞 感谢预定

确认预计到店时间

#### ♥ 进行关怀

- 天气情况温馨提示；
- 交通方式和路线；
- 酒店信息；
- 其他突发情况；

#### 👤 期待入住 📱 短信告知

### 到店付用户

#### 📞 感谢预定

确认预计到店时间

#### ♥ 进行关怀

#### 📱 询问到店时间

房间保留到相应的时间节点，超过时间仍未到店，再次致电，提醒用户支付房费。

#### 👤 期待入住 📱 短信告知

**注：**如果用户一直不接电话，「预到关怀」电话最多打2次，电话挂断后马上发送「预到关怀」信息给到用户。

## 【欢迎茶水】

一杯欢迎茶水，充满着诗莉莉带给您春天般的温暖

服务岗位：前台

岗位关键词：微笑/仪式感

服务标准：24小时全天候准备茶水；50度入口温度。

### 产品标准

#### ◎每日两款茶

红糖姜茶  
花果茶  
各类花茶  
云南特色茶饮

#### ◎欢迎茶杯

不少于12个

#### ◎24小时欢迎茶

#### ◎保温50度入口温度

◎矿泉水冲泡，每3小时更换茶包，确保口感。

### 服务标准

- ◎双手持杯，手扶杯子下半部，避免接近杯口处；
- ◎话术：面带微笑，礼貌告诉客人：您旅途辛苦了，我们为您准备的XX茶，口感……，请用茶。马上为您办理入住；
- ◎两位以上用户请使用托盘进行欢迎茶水服务；
- ◎视用户用茶情况，礼貌询问是否加茶或收杯。

注：端起茶杯时，就是你最美的瞬间，微笑请从此刻开始♡

## 【光影留痕】

为每位入住用户，永久留存他们在诗莉莉的美丽身影

服务岗位：前台

岗位关键词：打卡/拍照

服务标准：在门店庆祝任何特殊节日的用户&在门店请伙伴们帮忙拍照的用户&在门店享受自拍的用户。

### 用品准备及成本参考

品项	型号	成本	参考
佳能照片打印机	CP1200	800元/台	
照片纸	5寸/6寸	80元/盒 (含色带)	
小计		880元	

### 服务标准

1 用户于店内自拍或庆祝特殊节日&用户请伙伴拍照

2 主动提出协助拍照，并告知可以印出照片留念

3 协助用户打印出照片

# 清风朗月 · 管理流程表

## (Housekeeping Standard Operating Procedure)

Department: 部门	Housekeeping 客房部	Job Title: 职务	Butler 专职管家
Task No: 序号	Task: 根据 VIP 级别设置客用品		
Equipment Required: 专员、红酒、鲜花、水果、巧克力 所需配置			
What To Do 做什么 工作程序	How To Do 怎么做 操作细则	Why 为什么 工作目的	
根据 VIP 级别 设置客用品	<ol style="list-style-type: none"> <li>关于 VIP 不同级别的房内设置要求与平时普通房间有区别。</li> <li>级别和档次更高的 VIP 房间, 房间的吧台上添加红酒和玫瑰插花, 水果和特色下午茶。</li> <li>VIP 的卫生间使用的洗漱用品(在洗漱盆两侧各放一瓶润肤露, 次序依次是(润肤露/洗头水/护发素/沐浴露/润肤露)</li> </ol>	<p>vip 对酒店的发展可能具有极大帮助也可能会给酒店带来大量业务。</p> <p>务必 认真、仔细地提前做好有关准备工作</p>	

Department: Housekeeping 部门 客房部		Job Title: Butler 职务 专职管家	
Task No: 序号 R11	Task: 鲜花水果红酒的设置及摆放		
Equipment Required: 专员、鲜花、水果、红酒 所需配置			
What To Do 做什么 工作程序	How To Do 怎么做 操作流程		Why 为什么 工作目的
鲜花水果红酒的设置及摆放	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鲜花水果必须在客人入住前 2 小时完成, 并保证鲜花水果与 VIP 级别保持一致。</li> <li>2. VIP 稍高级别鲜花为郁金香, (花语: 博爱、体贴、高雅、富贵、能干、聪颖) 或百合, (花语财富、高贵、荣誉、快乐、吉祥)。</li> <li>3. VIP 至尊级别鲜花为玫瑰, (<u>玫瑰花的花语</u>: 爱情、浪漫、甜蜜、容光焕发) 摆放玫瑰置于电视柜入门即能入眼帘或小吧台。</li> <li>4. 套房花瓶放于电视柜上, 阳台上放置盆花。</li> <li>5. 投资人或要员套房花瓶放于客厅玻璃茶几上, 单面花放于吧台上, 另一盆小型插花放于客厅卫生间玻璃搁板上。</li> <li>6. VIP 房间均增加摆放红酒 (数量视情况而定), 放在房间的吧台上, BULTER 需在酒瓶上套上酒瓶套和准备好红酒开瓶器。</li> <li>7. VIP 房间内的水果盆需用木制的有酒店徽的盒子更好。</li> <li>8. VIP 送水果或下午茶时附送一盒酒店专门制作的巧克力或饼干。</li> </ol>		让贵宾感受不一样的酒店氛围, 得到最好的享受和体现。



Department: 部门	Housekeeping 客房部	Job Title: 职务	Butler 专职管家
Task No: 序号	Ready1	Task:	欢迎茶的准备
Equipment Required: 专员、茶水 所需配置			
What To Do 做什么 工作程序	How To Do 怎么做 操作流程	Why 为什么 工作目的	
欢迎茶的准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在了解客人入住前两小时准备好欢迎茶具及面巾, 检查并清洁好后泡好茶头。</li> <li>2. 普通VIP客人使用茉莉花袋或碧螺春泡茶或姜茶。</li> <li>3. 贵宾、要员、业主和入住至尊套房的客人使用西点房独家制作茶点。</li> <li>4. 在客人入住前半小时将茶水加满, 同时将小巾在热水中浸泡, 稍稍拧干后折叠好连同茶具一起放在房内的吧台上或茶几上。</li> </ol>	感受来自诗莉莉酒店的不同专业与温馨的待客。	

Department: 部门	Housekeeping 客房部	Job Title: 职务	Butler 专职管家
Task No: 序号	Task: 如何迎接 TOP VIP		
Equipment Required: 酒店前台 所需配置			
What To Do 做什么 工作程序	How To Do 怎么做 操作流程	Why 为什么 工作目的	
如何迎接 TOP VIP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当接待 TOP VIP 前,需穿戴专业的酒店制服和工牌,术语:“欢迎来到诗莉莉XX 蜜月酒店,很高兴为您服务。”</li> <li>2. 在 TOP VIP 入住前半小时将欢迎茶具放在前台并到达指定地点迎候。</li> <li>3. 在客人入住前 15 分钟领取客人房门钥匙。</li> <li>4. 在接到客人后,需称呼客人姓氏并向客人问候。</li> <li>5. 始终保持在客人右前方 1 米处为客人引路至房间。</li> <li>6. 提前为客人打开房门,并按程序送上欢迎茶。</li> </ol>	只有专注我们自己的每一个细节,我们才能变得更专业,也才会比竞争者有更多的优势和更大的可能性获得认可和争取更大到合作的机会。	

Department: Housekeeping 部门 客房部		Job Title: Butler 职务 专职管家	
Task No: How2 序号		Task: 如何送欢迎茶	
Equipment Required: 酒店专员 所需配置			
What To Do 做什么 工作程序		How To Do 怎么做 操作流程	
Why 为什么 工作目的			
如何送欢迎茶		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在客人 CHECK IN (办理入住) 前 15 分钟按标准站于门前迎候客人。</li> <li>2. 将房间门打开,并用门阻顶好房门。</li> <li>3. 在房内插入指定的取电牌。</li> <li>4. 客人入住后尾随入内,并用客人姓氏问候客人。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 问候语:”您好 XX 先生/女士,我是您的贴身侍从 XX。欢迎光临诗莉莉 XXX 蜜月酒店,这是为您特别独家制作的欢迎茶”。</li> </ol> </li> <li>5. 欢迎茶送完以后需向客人道别:“您好 XX 先生/女士,如果您有任何需求,请马上打电话通知我,能为您服务是我的荣幸”。</li> <li>6. 当客人无任何要求后才能离开房间。</li> <li>7. “XX 先生/女士,祝您入住愉快,再见”退后三步转身离开,并轻声关上大门。</li> </ol>	
Prepared By: 制定者:XX		Approved By: 审批者: XX	
Designation 职称	Signature/Date 签名/日期	Designation 职称	Signature/Date 签名/日期

# 清风朗月·前厅部标准操作流程

Standard Operation

Procedures

前厅部标准操作流程			
Standard Operation Predures			
DEPARTMENT:	Front Desk	JOB TITTLE:	Guest Service Associate
部门	前厅部	职称	前台服务员
TASK NO:	FD 01	TASK:	Asking
任务号码		任务	前台问候
EQUIPEMNT REQUIRED: Opera Worksation 所需设备 : 工作台			
WHAT TO DO 工作程序	HOW TO DO 操作细则	WHY 工作目的	
1. 问候客人 (1) 客人到店  (2) 客人来电  2. 询问客人姓氏  3. 询问客人需求, 并介绍酒店特色  (1) 带客人看房 (2) 客人看房后不满意	(1) 起身, <u>标准站姿</u> 站立, 微笑面容, 目光注视客人脸部三角区, 使用普通话, 音量适中, 吐字清晰, 热情的地问候: “您好 (早上好/晚上好), 欢迎光临诗莉莉 xxx 酒店, 请问有什么可以帮您的吗?” *询问用语: 8:00 至 12: 00 使用 “早上好” 12: 00 至 18: 00 使用 “您好” 18: 00 之后使用 “晚上好” *站姿标准、微笑标准参照 <u>《员工手册》</u>  (2) 接听电话。三声铃响内接听电话。音量适中, 吐字清晰, 使用普通话问候: “您好, 诗莉莉 xxx 酒店, 请问什么可以帮您的吗?” 总是面带微笑, 清楚地为客人解答。  2. “先生/女士, 您好, 请问您贵姓?”  3. “XX (姓氏) 先生/女士, 需要我给您大概介绍一下我们诗莉莉 xxx 酒店吗?” 向客人介绍酒店房间特色 (含双早、提供甜品、果盘、介绍公共区域等)  (1) “您好, XX(姓氏) 先生/女士, 您有兴趣去参观一下我们酒店的房间吗?” (2) 向客人致歉道别, 并留下客人电话号码, 送与店面名片。 “XX (姓氏) 先生/女士, 实在不好意思, 没能满足您的需求。您可以再去其他酒店看房, 这个房间我们可以为您预留至 18: 00, 在接受其它订单之前会给您打电话确认。请问能留下您的电话号码吗? ... 谢谢您的光临, 再见!” 微笑道别。	让客人感受到我们真诚、热情的服务	

前厅部标准操作流程			
Standard Operation Predures			
DEPARTMENT: 部门	Front Desk 前厅部	JOB TITTLE: 职称	Guest Service Associate 前台服务员
TASK NO: 任务号码	FD 02	TASK: 任务	Reception 前台散客预定
EQUIPEMNT REQUIRED: Opera Workstation 所需设备: 工作台			
工作程序	操作细则		工作目的
前台散客预定  1. 询问客人是否有OTA预定,若无则进行散客预定	<p>1. 询问客人需要的房型、数量、时间, 查看云掌柜酒店系统, 查询房态流量, 确认是否有房可以安排订单</p> <p>(1) 无法接单: “XX (姓氏) 先生/女士, 您好, XX 月 XX 日 XX 房型, 已经没有空房了, 我们诗莉莉其它分店还有您需要的同等价位的房型, 能否留下您的电话, 我和其他分店联系是否能预定后, 再与您联系。”</p> <p>与其他分店联系是否能接单, <b>5 分钟</b>之内给客人回复。</p> <p>(2) 确认有房。与客人确定预定信息, 填写《预定登记表》</p> <p>①预订人姓名                      ②房型 ③房间数量                          ④房价 ⑤联系方式                          ⑥客人到店时间</p>		<p>1. 了解店内实际入住房间流量。</p> <p>(1) 未满足客人需求时, 第一时间应该考虑其他分店是否有满足, 进行超售</p> <p>及时回复客人</p> <p>(2) 预定信息内容五大关键内容:</p>

<p>2. 重复预定信息，核查《预定登记表》，并告知客人取消预定原则</p> <p>2. 支付房费</p> <p>4. 询问客人有无其它需求</p>	<p>2. 重复预定人信息。预定人姓名、房型、房间数量、房价、联系方式、客人到店时间。告知客人取消预定的原则。</p> <p><b>*预定取消原则：</b>  <b>①入住日期三天前，可全额退款。</b>  <b>②入住日期三天之内，不可退款。可帮客人进行代卖。</b></p> <p>3. 收取房费：  （1）现金支付  <b>*收银过程做到唱收唱付</b>  （2）微信支付  （3）POS 机刷卡</p> <p>（详细操作参照 POS 机刷卡流程）  <b>*收费规则：</b>①一日一间收取全额房费  ②超过一日一间收取总房费的50%  <b>*支付操作流程参见 03 《预定支付操作流程》</b>  <b>*如客人订房量超过 5 间，则直接与酒店销售部赵晓美联系</b></p> <p>（4）OTA 平台订房，网络支付  （5）微信公众号（主推）</p> <p>3. “xx（姓氏）先生/女士，请问您还有别的特殊需求吗？”</p> <p>若有，则在预定登记表中用红笔标注记录</p>	<p>姓名、房间数量、房价、联系方式、到店时间</p> <p>2. 重复预定内容，并强调取消预定原则。</p> <p>3. 收取房费时需主推通过关注微信公众号，积累诗莉莉品牌会员，发展潜在会员。</p> <p>4. 记录客人其他特殊需求</p>
<p>致歉道别</p> <p>6. 保存预定单据</p>	<p>5. “xx 先生/女士，抱歉让您久等了，您预定的 xx 月 xx 日的 xx 房间，已经帮您预定成功。如果您需要取消预定，请提前三天和我们联系，可以帮您全额退款。期待您的入住，再见！”</p> <p>6. 按照日期存放各类预定表格并录入酒店系统。  用黑色笔标注：前厅散客预定</p>	<p>5. 再次强调预定取消原则。</p>

前台标准操作流程			
Standard Operation Predures			
DEPARTMENT:	Front Desk	JOB TITTLE:	Guest Service Associate
部门	前厅部	职称	前台职员
TASK NO:	FD 03	TASK:	Reception
任务号码		任务	电话预定
EQUIPEMNT REQUIRED: Opera Worksation 所需设备 : 工作台			
工作程序	操作细则		工作目的
电话预定			
1. 问候	1. 铃响三声之内接听电话, “您好! 早上好! 下午好! 晚上好! 诗莉莉××酒店, 请问有什么可以帮您的吗?” 使用普通话, 音量适中, 吐字清晰		热情真诚地问候, 给客人留下良好的第一印象
2. 询问客人需求, 查看客房流量	2. 询问预定房间、日期, 查看云掌柜酒店系统, 查询房态流量, 确认预定信息		2. 了解住房流量, 准确为客人订房。
3. 填写《预定登记表》	3. 与客人确定预定信息 (1) 预订人姓名 (2) 房型 (3) 房间数量 (4) 房价 (5) 联系方式 (6) 客人到店时间		3. 了解预定房间核心内容。
4. 重复预定信息, 核查《预定登记表》并告知客人取消预定原则	4. 重复预定人信息。预定人姓名、房型、房间数量、房价、联系方式、客人到店时间。		4. 重复预定内容, 核实预定信息



5. 支付房费	<p>5. 收取房费。方式如下：</p> <p>(1) 银行转账</p> <p>(2) 微信公众号</p> <p>*支付操作流程参见 <u>03《微信公众号订房操作流程》</u> <u>04《银行转账操作流程》</u></p> <p>*如客人订房量超过 5 间，则直接与酒店销售部赵晓美联系</p>	
6. 询问是否有其它需求	<p>6. “xx（姓氏）先生/女士，请问您还有别的特殊需求吗？”</p> <p>若有，则在预定登记表中用红笔标注记录</p>	<p>6. 询问客人的其他需求，如：住房房间号不希望出现“3”的数字；希望委托酒店买玫瑰等服务。</p>
7. 致歉道别	<p>7. “xx 先生/小姐，不好意思让您久等了。感谢您预订诗莉莉 XX 酒店，请您汇款后来电通知，并发送汇款成功的截图，我们会联系财务尽快查收定金，确认后给您发送订房确认短信，请您尽早汇款，保持电话畅通，有什么疑问及时联系，再见。”</p>	<p>7. 告诉客人尽快汇款。</p>
8. 保存预定单据	<p>8. 按照日期存放各类预定表格并录入酒店系统。</p> <p>用黑笔在《预定登记表》中标注：电话预定</p>	
9. 发送确认收款短信	<p>9. 发送确认收款短信。</p> <p>短信模版参照 《预定成功短信确认模版》</p>	<p>9. 给客人文字形式的预定保障</p>
前台标准操作流程		

Standard Operation Predures			
DEPARTMENT: 部门	Front Desk 前厅部	JOB TITTLE: 职称	Guest Service Associate 前台职员
TASK NO: 任务号码	FD 04	TASK: 任务	电话取消预定
EQUIPEMNT REQUIRED: Opera Worksation 所需设备 : 工作台			
工作程序	操作细则		工作目的
电话取消预定  A. 允许取消	<p>查看该订单的入住日期, 是否在修改取消政策的允许范围内。</p> <p>(1) 找出客人预定登记单 (2) 用彩色笔标注“订单取消”, 签上员工姓名、取消日期 (3) 修改并核对其他第三网网站的房量、房态; (4) 删除云掌柜系统中对应的预定信息; (5) 按照取消订单的入住日期, 一起放回文件夹中归档</p>		记录取消原因, 开例会时讨论解决办法。
B. 拒绝取消	<p>(1) 询问客人取消原因, 并告知酒店预订取消政策。 *距入住时间 3 天之内不可取消。超过 3 天可全额退款。 “不好意思, xx 先生/女士, 因为您是在入住日期前三天之内取消订单的, 您预定成功后收到的确认短信中已经明确告知了取消的原则, 所以非常抱歉, 您的订单不能进行退款处理。</p> <p>(2) 客人接受预定取消政策, 同意扣款, 则按照“A. 允许取消”步骤进行; (3) 客人因客观原因需要取消预订, 不同意扣款, 则询问客人是否接受“代卖”(如代卖成功, 则及时退款给客人)。</p>		

	<p>1) <b>客人接受“代卖”</b> 则按照“A. 允许取消”步骤、《代卖房间操作流程》步骤进行, 并在代卖成功后, 及时将客人的订单款项退还至客人帐号。</p> <p>2) <b>人不接受“代卖”</b> 则根据客人情绪、取消原因、当日预定情况等因素, 上报店长灵活处理。</p> <p>①态度诚恳聆听客人原因。 ②说明“代卖”益处, 让客人接受代卖。 ③退还房费, 需注意事项: a. 中午 12 点之前, 可以退款, 并收取不超过 30%的违约金。 b. 中午 12 点之后, 将扣除第一天全额房费。</p> <p>*代卖操作流程参见 《代卖房间操作流程》 《合同法》中规定“以违约金超过造成的损失 30%为标准适当减少。”</p>	<p>注意违约金, 已经与客人交流的方式: 聆听为主</p>	
前台标准操作流程			
Standard Operation Predures			
DEPARTMENT: 部门	Front Desk 前厅部	JOB TITTLE: 职称	Guest Service Associate 前台职员
TASK NO: 任务号码	FD 05	TASK: 任务	Reception OTA 网络预定
EQUIPEMNT REQUIRED: Opera Worksation 所需设备 : 工作台			
WHAT TO DO 工作程序	HOW TO DO 操作细则		WHY 工作目的
<p>第三方网络预定</p> <p>1. 接单</p> <p>(1) 无法接单</p>	<p>1. 新订、修改订单: 查看纸质预定汇总表, 确认是否有房可以安排订单。</p> <p>① 查看客人联系方式、询问其他店面是否有</p>		

<p>(2) 确认有房</p>	<p>同等价位、房型的房间后，联系客人，推荐客人相应房间。</p> <p>“XX 先生/女士，您好，您的 XX 月 XX 日的 XX 房间，已经被提前预定了，我们其他分店还有您需要的同等价位的房型，我先留下您的电话，我和其他分店联系是否能预定后，再与您联系。”</p> <p>② 与客人协商取消订单</p> <p><b>*注意：</b> 在与 OTA 沟通时，务必告知 OTA 客服，此房间出现临时状况导致无法入住，而不是酒店因满房原因，需要客人取消，从而避免出现要求酒店赔付的情况。</p> <p>① 在第三方网站后台“接受订单”，并打印出一份预订单，同时修改并核对其他网站的房量房态；</p> <p>② 排房。在打印出的预订单上签上姓名、日期后，将客人姓名、手机号码、预定渠道、入离日期、确认人等信息录入云掌柜、客栈通系统对应日期和房型中；</p> <p><b>*前台晚班人员负责将 客栈通 中入住人的联系方式写在对应的预定单上</b></p> <p>③ 留意订单中客人是否有备注信息，如有则需要用彩色记号笔圈出；</p> <p>④ 按照客人入住日期，将订单归档在文件夹对应日期中。</p>	<p>不放过任何一个潜在客户，增加店面和其他分店的营业额</p>
-----------------	---	----------------------------------

<p>第三方网络预定</p> <p>2. 订单取消</p> <p>(1) 允许取消 (距入住时间超过 3 天)</p> <p>(2) 拒绝取消 (距入住时间 3 天之内)</p>	<p>2. 查看该订单的入住日期, 是否在修改取消政策的允许范围内。</p> <p>*距入住时间 3 天之内不可取消。超过 3 天可全额退款。</p> <p>① 点击“确认取消”打印出一份取消单, 并用彩色记号笔圈出“订单取消”, 签上姓名、日期;</p> <p>② 修改并核对其他第三网网站的房量、房态;</p> <p>③ 删除云掌柜系统中对应的预定信息;</p> <p>④ 按照取消单的入住日期, 在文件夹中找出对应的预定单, 并钉在预订单上方后, 一起放回文件夹中归档。</p> <p>① 查找客人联系方式, 与客人联系询问取消原因, 并告知酒店预订取消政策;</p> <p>a. 问候客人取消与变更原因 “您好*先生/女士, 您这边方便告诉我退房原因吗!”</p> <p>b. 视情况询问客人是否延期预定 “您好*先生/女士, 需要我们将预定延期吗!”</p> <p>c. 得到肯定回答, 按新定房流程处理</p> <p>② 客人接受预定取消政策, 同意扣款, 则按照“ (1) 允许取消”步骤进行;</p> <p>“您好*先生/女士, 诗莉莉已经为您取消了预定, 希望您下次来云南旅游时还能想起诗莉莉, 祝你生活愉快, 再见”</p> <p>③ 客人因客观原因需要取消预订, 不同意扣款。</p> <p>a. 询问客人是否<b>接受“代卖”</b> (如代卖成功, 则及时退款给客人)。</p> <p>b. 客人<b>不接受“代卖”</b> 则根据客人情绪、取消原因、当日预定情况等因素, 上报店长灵活处理。</p> <p>①态度诚恳聆听客人原因。</p> <p>②表明“代卖”益处, 让客人接受代卖。</p> <p>③退还房费。需注意事项:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 中午 12 点之前, 可以退款, 并收取不超过 30%的违约金</li> <li>• 中午 12 点之后, 将扣除第一天全额房费。</li> </ul>	<p>询问客人取消订单原因, 并记录下来, 开例会时, 集体谈论处理方式。</p> <p>代卖需要客人卖房短信授权, 客人可以实时了解卖房进度</p>
---	--	---



# 爱与美的共鸣

THE RESONANCE OF  
LOVE AND BEAUTY

