



服务方案及应急处置预案

详细服务方案

1、VIP接待工作方案



一、VIP的分类：

1、VIP客人的分类原则。

VIP（贵宾）意为“非常重要的客人”，凡是对酒店经营具有举足轻重的人员和社会知名人士都可由酒店管理当局核准为VIP客人。

2、VIP客人的分类

VIP客人分为以下四类：

- (1) .VVIP类客人
- (2) .A类VIP客人
- (3) .B类VIP客人
- (4) .C类VIP客人

3、VIP客人的确认方式

- (1) .VVIP类、A类VIP的确认：总经理、副总经理。
- (2) .B类VIP的确认：市场营销部总监以上人员。
- (3) .C类VIP的确认：餐饮、客房、前厅各部经理级以上人员。
- (4) .如需长期作VIP接待的客人，由相应权限管理者以书面形式通知前厅部

，前厅部负责对VIP档案的存档及更新。

二、VVIP类客人

1. VVIP类客人范围：

- (1). 政府、企事业单位相当部长一级或以上的官员；
- (2). 国内外著名人士、政府重要官员（省长、市长）；
- (3). 公司重要接待贵宾。



2. 接待程序:

(1). 前台接待处填写“重要客人到达预报表”分别派送: 总经理、副总经理、行政部、市场营销部、财务部、前厅部、客房部、餐饮部、工程保安部。

(2). 贵宾入住前客房摆放好迎宾鲜花、VIP水果篮、欢迎卡及当日报纸, 客房部经理作全面检查。



(4). 前台接待处准备好入住卡、房间钥匙、住房通知单及入住登记表, 前厅部经理对各项准备工作(包括楼层客房)全面检查。

(5). 如需要, 营销部负责制作、摆设欢迎水牌。

(6). 贵宾抵店时, 酒店班子成员、市场营销部总监、前厅部经理、客房部经理等在大堂迎接贵宾, 送上房间, 客房部准备香茗。前厅部经理请贵宾在入住登记表上签名确认。

(7). 为贵宾的来访客人提供茶水服务, 贵宾每次离开, 客房部提供房间小整理服务。

(8). 工程保安部加强对贵宾所住楼层进行监管, (如需要, 24小时设专人在该楼层当值)。

(9). 贵宾入住期间, 前厅部经理、客房部经理应注意贵宾的住店动向, 并尽量获得贵宾的建议或意见; 贵宾离店时, 酒店班子成员在大堂迎送贵宾, 前厅部经理协同行李员到房间内出行李, 贵宾离店后, 大堂副理整理有关资料, 为贵宾下次入住提供个性化服务。

(10). 付款方式: 实行退房结帐方式。按快捷退房方式办理退房手续。

三. A类VIP客人

1. A类VIP客人范围:

(1). 政府、企事业单位相当副市长一级或以上的官员;

(2). 重要协议公司(单位)高级行政人员(包括董事会成员、总经理、副总经理及财务总监或相当人士);

(3). 国内外知名酒店集团及旅行社董事会成员、总经理;

(5). 国内外知名人士;

(6). 酒店董事会成员。

2. 接待程序:



- (1). 前台接待处填写“重要客人到达预报表”分别派送：总经理、副总经理、行政部、市场营销部、财务部、前厅部、客房部、餐饮部、工程保安部。
- (2). 贵宾入住前客房摆放好迎宾鲜花、VIP水果篮、欢迎卡及当日报纸，客房部经理作全面检查。
- (3). 前台接待处准备好入住卡、房间钥匙、住房通知单及入住登记表，前厅部经理对各项准备工作（包括楼层客房）全面检查。
- (4). 如需要，营销部负责制作、摆设欢迎水牌。
- (5). 贵宾抵店时，酒店总经理、市场营销部总监、前厅部经理、客房部经理等在大堂迎接贵宾，并送上房间，准备香茗，前厅部经理为贵宾办理入住登记手续。
- (6). 为贵宾的来访客人提供茶水服务，贵宾每次离开，客房部提供房间小整理服务。
- (7). 贵宾入住期间，大堂副理应注意贵宾的住店动向，并尽量获得贵宾的建议或意见；贵宾离店时，酒店管理层在大堂迎送贵宾，前厅部经理协同行李员到房间内出行李，贵宾离店后，前厅经理整理有关资料，为贵宾下次入住提供个性化服务。
- (8). 付款方式：实行退结帐方式，按快速退房方法办理退房手续。



四. B类VIP客人：

1. B类VIP客人范围：
 - (1). 政府、企事业单位相当区长一级或以上的官员；
 - (2). 重要协议公司（单位）部门中高级管理人员；
 - (3). 酒店及旅游业同行高级行政人员（包括董事会成员、总经理、副总经理及财务总监或相当人士）；
 - (4). 对酒店经营有重要影响人士及对酒店曾经有重大贡献的人士；
2. 接待程序：
 - (1). 前台接待处填写“重要客人到达预报表”分别派送：总经理、副总经理、行政部、市场营销部、财务部、前厅部、客房部、餐饮部、物业部、工程保安部。
 - (2). 贵宾入住前客房摆放好迎宾鲜花、VIP水果篮、欢迎卡及当日报纸，楼层主任、行政管家作全面检查。



(3). 前台接待处准备好入住卡、房间钥匙、住房通知单及入住登记表，前厅负责人对各项准备工作（包括楼层客房）全面检查。

(4). 如需要，营销部负责制作、摆设欢迎水牌。

(5). 贵宾抵店时，前台接待处通知酒店班子成员、市场营销部总监、前厅部经理、客房部经理（如需要）等在大堂迎接贵宾，送上房间，客房部准备香茗，前厅部经理为贵宾办理入住登记手续。



(6). 为贵宾的来访客人提供茶水服务，贵宾每次离开，提供房间小整理服务。

(7). 贵宾入住期间，大堂副理须注意贵宾住店动向，并尽量获得贵宾的建议或意见；贵宾离店时，前厅部经理、大堂副理在大堂迎送贵宾，大堂副理安排行李员到房间内出行李，贵宾离店后，大堂副理整理有关资料，为贵宾下次入住提供个性化服务。

(8). 付款方式：实行退结结账方式，按快速退房方法办理退房手续。

五. C类VIP客人：

1. C类VIP客人范围：

- (1). 来往十次以上的长住客人；
- (2). 居住一个月以上的长住客人；
- (3). 其他由于酒店经营需要而确认的C类VIP客人。

2. 接待程序：

(1). 前台接待处填写“重要客人到达预报表”分别派送：行政部、市场营销部、财务部、前厅部、客房部、餐饮部、工程保安部。

(2). 贵宾入住前客房摆放好VIP水果篮、欢迎卡及当日报纸，楼层主管作全面检查。

(3). 前台接待处准备好入住卡、房间钥匙、住房通知单及入住登记表，大堂副理对各项准备工作（包括楼层客房）全面检查。

(4). 如需要，营销部负责制作、摆设欢迎水牌。

(5). 贵宾入住时，前台前台接待处为客人办理入住手续，销售经理、前厅经理迎宾送上房间，客房部准备香茗。为贵宾的来访客人提供茶水服务。