第十八章 住客服務

一、住客的分類

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分類 | 英文 | 注意事項 |
| 散客 | Foreign Independent Tourist/ Foreign Individual Traveler(＿＿＿) | 1.原意為外國來的獨立旅行客人，現在泛指個別旅行的客人。2.要注意沒有提行李或無訂房訂房的旅客 （＿＿＿＿＿＿, W/I），要＿＿＿＿＿＿（Advance Payment），避免跑帳。 |
| 團客 | Group Inclusive Tourist(＿＿＿) | 1.團體活動、共同行程的團體，會有導遊或領隊陪同住宿。2.這類旅客不會單獨付款，大多是飯店與旅行社合作，享有團體優惠之房價。 |
| 貴賓 | Very Important Person (＿＿＿) | ★國內外政府要員、社會名流、宗教領袖、知名演藝人員或對旅館有正面形象的助益人士。 |
| 商務貴賓 | Commercially Important Person (＿＿＿) | ★相關企業、大眾媒體業、旅行集團負責人、高階執行長或幹部。 |
| 特別人士 | Special Attention Guest (＿＿＿＿) | ★對旅館有特殊需求的人士，例如：身障人士、長期住宿旅客。 |

二、住客的服務

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 類型 | 服務項目 | 服務注意事項 |
| 一般 | 基本服務 | 迎賓安排、櫃臺接待服務、接送服務 |
| ＿＿＿＿＿＿(Extra Bed/ ＿＿＿＿ Service) | 1.住房原有人數再臨時增加床位，每一間房間最多加＿張床。2.加床的形式：(1)推床、活動床、移動床(Cot)、摺疊床或沙發床，加床價約在＿＿＿元上下。(2)＿＿＿＿(Baby’s Crib)，一般放在靠牆邊或兩張床之間，提供給6歲以下嬰幼兒使用，不加價。 |
| ＿＿＿＿＿＿(Turndown Service) | 1.服務進行時間：＿＿＿＿～＿＿＿＿之間。2.服務項目：(1)開啟＿＿＿＿和小夜燈。(2)＿＿＿＿＿＿讓房間具有隱密性。(3)清潔杯具組及垃圾，並補足消耗性備品。(4)床罩或床飾巾收起，棉被拉出＿＿度角，並在床內側中間地板上擺＿＿＿和＿＿＿。(5)床上擺上晚安糖或晚安卡。(6)浴室內的＿＿＿拉開，＿＿＿平鋪在地板上，並整理使用的布巾。(7)如有掛DND牌，需要填寫房務記錄簿。 |
| ＿＿＿＿＿＿(Baby Sitter Service) | 1.＿＿＿型和＿＿＿型旅館常有的服務。2.服務內容：(1)一位保姆至多只能照顧＿＿位兒童。(2)以小時為計價單位，不足一小時則以一小時計。(3)需問清楚被照顧之兒童的健康狀況、飲食習慣、作息時間及特殊習性等。3.保姆值勤的＿＿分鐘前，要到房務辦公室報到。 |
| ＿＿＿＿＿＿(Shoes-polishing Service) | 1.房間內擺放擦鞋手套跟鞋刷，提供給客人自行擦拭。2.放置右圖的機器，供旅客使用，通常會放在＿＿＿＿。3.派人員收鞋擦拭，需要在＿＿＿＿進行。 | C:\Users\userA\Google 雲端硬碟\IMG_6870.JPG |
| 洗燙衣服務(＿＿＿＿ Service/ ＿＿＿Service) | 1.洗衣的種類：(1)水洗（＿＿＿＿＿）(2)乾洗（＿＿＿＿＿＿＿）eg:毛料類。(3)＿＿＿（Pressing）2.洗衣服務的速度：(1)＿＿＿＿（Regular/ Ordinary Service）：通常約＿＿小時完成。(2)＿＿＿（Express Service）：約＿＿小時。(3)速洗服務：約2小時完成。3.送洗：客人將需送洗的衣服放入＿＿＿＿，並且要寫「洗衣單」確認。房務員會在早上清房間時，收到管衣間的客衣收發員處理。 |
| ＿＿＿＿服務( Mini Bar Service) | 1.收費項目：大多是小冰箱內的飲品。2.記帳方式：(1)電腦連線計費：只要動到小冰箱內的飲料，就會列入記帳，節省人力成本。(2)房務員利用房間電話入帳 |
| 按摩服務(＿＿＿＿＿＿ Serivce) | 1.相關設施：水療設施（＿＿＿，Solus Por Aqua）、桑拿（＿＿＿，三溫暖）、芳療師。2.大多是度假旅館會和芳療師公司合作，旅館會以 「＿＿＿＿＿＿」方式，先幫客人代墊；待客人退房時一併結帳。 |
| 借用物品(Loaned Item Service) | ★房務會提供：變壓器（或＿＿＿＿＿＿＿adaptor）、嬰兒床、冰枕、熱水袋、體溫計、電熨斗、電暖器、螺絲起子…等，需另外借用。 |
| 失物招領服務(＿＿＿＆ ＿＿＿ Service) | 1.處理方式：(1)客人還在館內，將物品交給＿＿＿＿接待人員，將其轉交給顧客。(2)客人離開旅館，須將遺失物做建檔。填寫 「＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿」，並且填寫紀錄簿。待＿年無人領取，飯店才可以自行處理。2.住客領遺留物的方式：(1)通知本人前來旅館認領。(2)有經過住客授權，才可以郵寄到其登記地址。3.民法的807條規定：遺失物自通知或最後招領之日起逾＿個月，未經有受領權之人認領者，由拾獲人取得所有權。 |
| 一般 | 晨喚服務(＿＿＿＿＿＿Service) | 1.負責單位：＿＿＿＿。2.現在旅館除特殊狀況需使用人工喚醒外，大多使用全自動晨喚服務。 |
| 留言服務(＿＿＿＿＿＿Service) | 1.許多住客是不希望外人知道其行蹤，所以留言服務運作時應特別小心。2.留言方式：(1)訪客自行留言：填寫留言單。(2)櫃台協助留言：櫃台人員留下訊息，交由＿＿＿＿(Page Boy)傳達。(3)話務員協助：打電話進來旅館，須由話務員留話後，轉交給住客。 |
| 貴賓 | 管家服務(＿＿＿＿ Service) | 1.取自於＿＿＿＿文的Bouteiller，本意是司膳者。(由服務人員將事前工作準備好，後由客人自行處理。)2.住宿前的準備(1)查詢「＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿」，看貴賓有沒有特殊的住宿習慣。(2)依據貴賓的等級決定迎賓規格。Eg:禮賓車、紅地毯、迎賓香檳…。3.抵達時的服務工作(1)相關前檯主管在客人抵達前\_\_\_分鐘，到大廳等候迎賓，並且能叫出貴賓的名字與頭銜。(2)公關部門獻花(3)行李員負責隨身行李服務(4)管家在客房門口待命4.客房內的管家服務內容(1) Unpacking: ＿＿＿＿＿＿＿＿(2) Packing: ＿＿＿＿＿＿＿＿(3) Drawing the Bath: ＿＿＿＿＿＿＿＿，eg:毛巾及足布定位、洗澡水溫、衣服放置…等。(4) Laying Out Clothes: ＿＿＿＿＿＿＿＿，eg:外出衣物準備、擦鞋服務、配飾準備、隨身用品…等。5.離館送客服務(1)快速結帳(＿＿＿＿＿＿＿＿)(2)安排行李運送及交通服務。(3)檢視有無遺留物品。 |

請回答下列問題：

（B）1. 飯店住客借用物品的服務稱之為　(A)Lost and Found Service　(B)Loaned Item Service　(C)Massage Service　(D)Butler Service

（D）2. 關於旅館對遺失物品處理的敘述，下列何者正確？　(A)又稱為Left and Found服務　(B)遺失物品統一交予服務中心保管　(C)如無人認領達三個月即轉贈拾獲者　(D)房務部須填寫遺失物品登記本或輸入電腦

（D）3. ADAPTOR 是　(A)調溫器　(B)調光器　(C)變壓器　(D)轉換插頭

（D）4. 下列從業人員何者工作時須具備「Personal Digital Assistant」？　(A)總機　(B)房務員　(C)人事部經理　(D)管家人員

（A）5. 管家人員打包衣物放入行李箱有其順序，通常何者最後？　(A)西裝　 (B)長褲　(C)內衣褲　(D)襯衫

（C）6. 旅館內如果需要衣物的快洗服務，其術語稱為　(A)Regular Service　(B)Ordinary Service　(C)Express Service　(D)Pressing Service

（A）7. 關於旅館客房的服務項目，下列何者不會額外收費？　(A)開夜床服務　(B)加床服務　(C)褓姆服務　(D)快洗服務

三、布品類收發作業

（一）布品室（＿＿＿＿ ＿＿＿），是「＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿」

（二）管理內容

|  |  |
| --- | --- |
| 類別 | 內容 |
| 房務部布品 | 浴室 | 三毛（＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿＿）、浴墊 |
| 臥室 | 保潔墊、床單、被套、羽絨被、毛毯、枕頭、枕套、床罩、床裙、足巾、浴袍。 |
| 餐飲部布品 | 餐檯步、檯心布、轉檯套、服務巾、口布、桌裙、椅套、廚服、圍裙、托盤墊布。 |
| 其他類布品 | 客用衣物、員工制服、領結、領巾、禮帽、窗簾、沙發套、沙發靠墊等。 |

（三）數量

1.標準數量：＿＿套，＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿。

2.建議數量：＿＿套。

（四）領用原則

1.One for One Exchange（＿＿＿＿＿＿＿）

2.First In First Out, FIFO（＿＿＿＿＿＿＿）

（五）客衣收洗流程

填寫單據

洗衣作業

送返客衣

收取客衣

1.時間：＿點前

2.點交簽收

3.掛DND，門口貼＿＿＿＿。

4.快洗費。

1.打碼

2.看衣料分類

3.清洗、整燙、檢驗、摺疊、裝袋

4.放遞送車

1.客人填寫單據（若客人沒填寫單據，不可收）

2.房務人員寫： ＿＿＿＿＿＿＿

1.時間：＿～＿點

2.收衣人員：

日間：＿＿＿＿

夜間：＿＿＿＿

送洗

打包

檢查

分類

（六）員工制服及布巾類

1.一般員工的制服有＿套制服，每件制服的耐用年限為＿年。

2.員工制服不需攜出飯店，全由飯店洗衣房處理。離職時需繳回。

3.布巾類的耐洗次數約＿＿次以上，白色的耐用次數較少，床單類又比其他布巾來的耐洗；自行洗滌比外包洗滌還要耐用。

請回答下列問題：

（B）1.下列何者不屬於客房內浴室布品？　(A) Bath Towel　(B) Service Towel　 (C) Hand Towel　(D)Face Towel

（C）2.若旅館自行洗滌床單，其耐洗次數大約為　(A)100～200次　(B)250～300次　(C)400～800次　(D)900次

（A）3.下列有關管衣間對於陳舊的布品處理方式，何者為非？　(A)填寫報廢單送交房務部報銷　(B)將尚可使用的報廢布品送交洗衣房　(C)將報廢布品製作成清潔用布巾，務必物盡其用　(D)須先將報廢物品染色處理，以利區分

（C）4.旅館將洗衣作業外包給洗衣工廠的優點是　(A)布巾耐洗次數多　(B)可減少布巾報廢數量　(C)可節省人事費用　(D)方便將舊品再利用

（B）5.旅館布巾室之管衣間的領用原則為何？　(A)新衣換舊衣　(B)一換一方式　 (C)先進後出　(D)後進先出

（D）6.下列有關客衣收洗作業的敘述，何者為非？　(A)管衣間一日兩次至各樓層備品室收取客衣　(B)中午過後的快洗衣物由房務員親送管衣間　(C)下午七點後的衣物由夜間房務員或房管中心晚班辦事員處理　(D)快洗衣物須由房務員至管衣間親自領回

（A）7.有關客衣收洗之注意事項，下列何者有誤？　(A)發現洗衣袋有欲洗之衣物，房務員可協助填寫洗衣單送洗　(B)應詳細檢查口袋是否有遺留物　(C)檢查衣物是否有破損、變色、掉釦，並詳細註明　(D)若需修補服務應在洗衣單上註明