



住宿禮儀 - 旅館投宿

授課老師：余梅香

南台科技大學餐旅管理系

旅館投宿

- 先以電話或網路預訂房間，並註明預計停留天數。
 - 於規定時間內抵達辦理check-in
 - 一般訂房 v.s. 保證訂房
- 房間類型
 - 套房(suite)
 - single、double、twin
 - 連通房(connecting room)
 - Inside room or outside room

旅館投宿：確保安全

- 住宿時應先了解火警逃生路線。
- 鎖門前要記得帶鑰匙；外出時攜帶印有旅館地址、電話之名片。
- 貴重物品請託放至飯店保險箱。
- 隨時將房門扣上門鍊安全鎖，以測安全。
- 游泳池未開放時請勿擅自入池游泳，並切記勿單獨入池。
- 在公共場所，不要讓他人看到你的鑰匙或將key放在泳池邊。

旅館投宿：基本禮儀

- 旅館內不得喧嘩或闊談，電視及音響之音量亦應格外注意節制。
- 旅館內切忌穿著睡衣或拖鞋在公共走廊走動，或串門子。更不可穿浴袍、泳衣進入餐廳。
- 不可在床上抽煙，不可順手牽羊，不要將旅館裏的毛巾、煙灰缸等物品帶走。
- 飲用冰箱內飲料或食物，退房時記得付帳。
- 不吝給小費，準時辦理退房手續。

旅館投宿：客房清潔

- 使用浴室時
 - 浴簾下擺
 - 洗滌衣物：應掛在浴室內，不可曬在陽台、窗邊或放在燈罩上烘乾
 - 腳踏墊
 - 響應環保：用過毛巾不需洗的應分開；
自備牙刷、牙膏等個人清潔用品
- 歐式旅館多裝有**緊急呼叫用繩子**，不要任意拉動。
- 國外有些飯店的浴室內有類似馬桶的衛生沖洗器，不要誤用。

可善用的旅館服務

- Concierge 諮詢櫃臺
- Turndown service 開夜床服務
- Room service 客房餐飲服務
- Babysitting 保母服務
- Valet service 洗衣服務
- Butler 管家

如何選擇旅館

1. 地點適中風格高雅
2. 有良好的維護設施
3. 有優良的服務品質
4. 迅速辦理離館手續
5. 備有特別的商務樓層
6. 充滿友善親切的氣氛
7. 提供常客特惠優待
8. 訂房迅速有保障
9. 安全設備完善可靠
10. 多種餐廳服務周到

如何選擇旅館

- 預定第一晚
- 大馬路 or 小巷內
- Outside room or inside room
- 一流旅館最便宜的房價 or 二流旅館最高級的房價
- 何種價格？標準房價？團體價？公司價？
- 房間不合適時
- 遺忘東西時

住客安全須知 AH&LA

- 在未表明訪客身分之前，不要打開房門
- 很晚才回到旅館時，利用旅館的正門；在進入停車場前，應查看清楚周圍的動靜。
- 在房內時，把門確實關好，並應將旅館所提供的鎖門裝備，全部加以利用。連通房的門也要鎖好。
- 在公共場所，不要讓他人看到你的鑰匙或將key放在泳池邊。
- 不要隨便邀請陌生人到你的房內。

聰明的利用法

- 利用淡季住房，可享各種優待。
- 利用離峰時間消費，如酒吧有happy hour 優惠時段。
- 利用hotel免付費專線訂房。
- 前一晚先辦理check out手續。

小費 To Insure Promptitude

- 小費文化起源於19世紀的英國，意思是“保證可以獲得快速的服務”。服務是有價的，旅客可依侍者的服務態度，決定給多少小費。小費也不是義務的，要不要給？該給多少？最後還是得靠自己的判斷，總之，小氣不得。
- 站在被服務者的立場，小費並非以物易物，而是主動以小額金錢來回饋並感謝對方的付出。
- 在國外旅行，除飛機上外，差不多都有付小費的習慣。旅行業為服務業，無底薪，所以小費一直是導遊，司機和服務生的主要收入之一。

小費怎麼給

- 世界上給小費的通則，是消費額的百分之十至十五，在一些高級餐廳中，甚至小費高達20%。
- 歐美地區每次約一美元左右，東南亞地區約0.5美元。
- 請旅館服務生送東西，或從寄物處取回物品等，都應該給小費，清理房間者的小費，可放在枕頭下或床頭。
- 搭乘計程車至機場或飯店，要酌給搬運行李的司機、服務生小費。(車費的10~15%)
- 劇場或秀場中的帶位、代客停車、餐廳樂師、廁所服務生、也是要給小費的對象。

給小費的技巧

- 一般性的服務小費，只要在接受服務之後，一邊道謝，一邊將紙鈔放在手掌中，就像握手一樣交給對方即可。
- 餐廳中付小費通常直接夾在帳單夾冊中，或放在托盤上。如果適用信用卡付賬，則在小費欄中寫上小費的金額即可。如果小費額度很少，一般都是直接交給侍者或放在餐桌上。
- 最好給紙鈔或一兩個硬幣，否則給一堆硬幣是很失禮的。