

# ENGLISH FOR HOTEL

Front Office: Reception

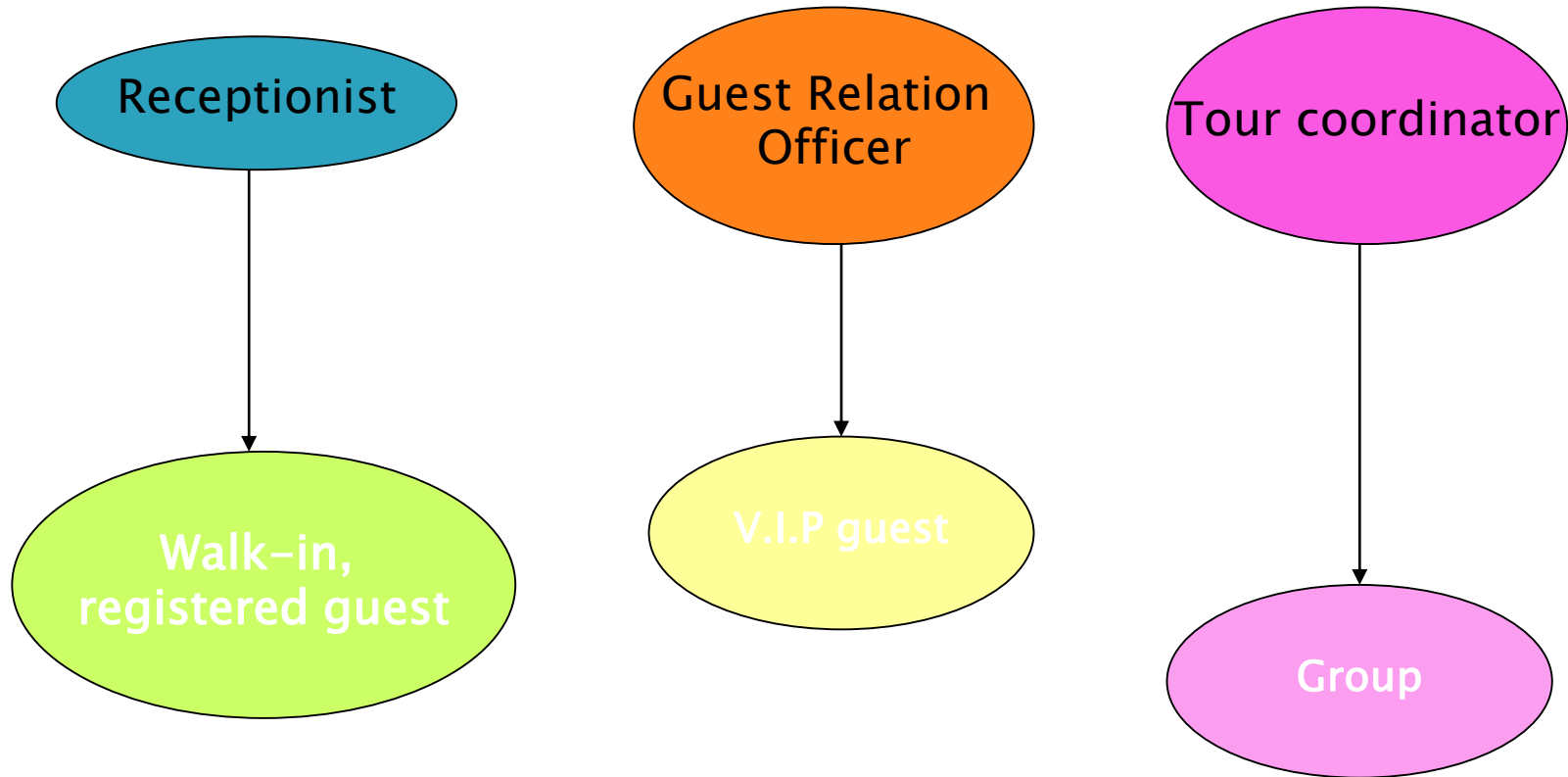


# Hotel lobby

# ไฮเทล ล็อบบี้



# Registration, Room assignment, Issuing of keys



# 1.Foreign Individual traveler (F.I.T)

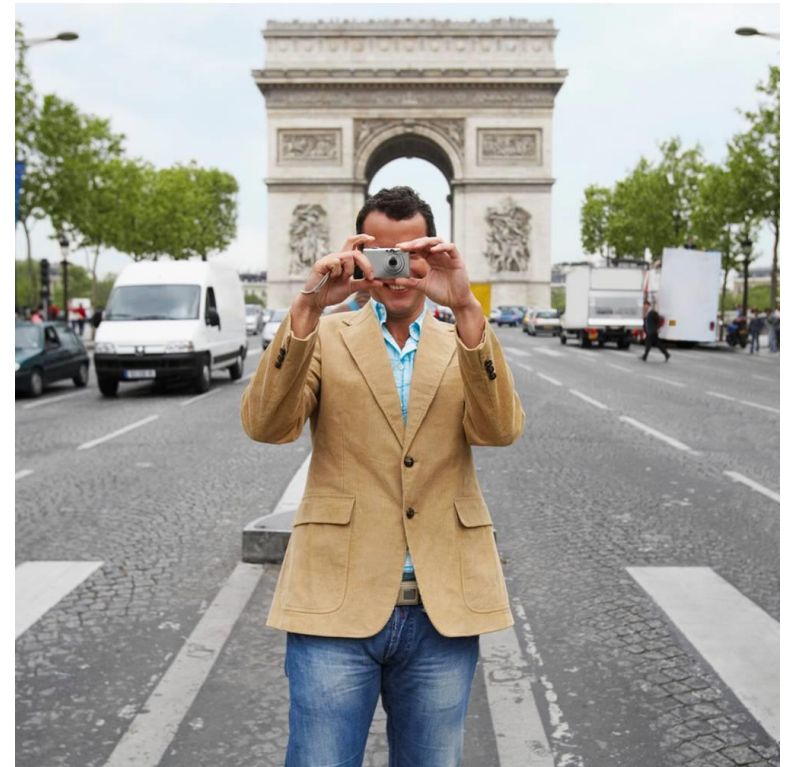
ฟอร์เริน อินดิวิดวล แทรเวลเลอร์

- เป็นแขกกลุ่มที่มีความเป็นอิสระสูง
- เดินทางมาเป็นกลุ่มเล็กๆ หรือเพียงครั้งละ 1-2 คน
- มีกำลังซื้ออยู่ระดับปานกลางถึงสูง
- ต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพพอสมควร

# F.I.T – Holiday maker

## ฮอลิเดย์ เม็กเกอร์

- ▶ เดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เยี่ยมญาติหรือเพื่อน



# F.I.T – Family

# แฟมมิลี่

- ▶ เป็นแซกกลุ่มที่ต้องการองค์การบริการที่มีสินค้าและบริการ  
ตอบสนองกับคนทุกวัยในครอบครัว

## Family activities



# F.I.T – Weekenders วิคแอนเดอร์ส

- ▶ ใช้บริการในวันสุดสัปดาห์ เป็นแขกกลุ่มที่มักไม่เรียกร้องมาก ไม่จู้จี้จุกจิก



# Weekend at *Walt Disney World*





# F.I.T – Backpackers แบ็คแพ็คเกอร์ส

- ▶ เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อน้อยที่สุด มีงบประมาณจำกัด อ่อนไหวต่อราคา ไม่ต้องการคุณภาพของสินค้า บริการที่สูงนัก มีพฤติกรรมความเป็นอยู่ง่ายๆ ไม่เรียกร้องมาก



# 2. Corporate

# คอร์เปอร์เรต

- มักมาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ด้านการทำธุรกิจเป็นหลัก
- เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงที่สุด แต่มีจำนวนน้อย
- เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพ มีรายได้ต่อหัวค่อนข้างสูง
- เป็นกลุ่มที่ไม่เกี่ยงราคา
- เน้นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ



### 3. Government Agency    ก๊อฟเวอร์เมนต์ เอเจ็นซี

- เป็นกลุ่มจากภาครัฐ
- เป็นกลุ่มที่มีฐานกว้างหรือมีจำนวนมาก
- มีกำลังซื้อแน่นอนในแต่ละปี
- กำลังซื้อจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์
- เป็นกลุ่มที่มักนำธุรกิจมาให้ในซัเดือนตุลาคม



# Group Inclusive Tour (G.I.T)

- เป็นแขกที่เดินทางมาเป็นกลุ่มใหญ่
- มีกำลังซื้อน้อย
- รายได้ต่อหัวค่อนข้างต่ำ
- ใช้ปริมาณลูกค้าต่อรองราคากับผู้ให้บริการ

# Group / Agent

- ▶ **G.I.T (Group Inclusive Tour)**
  - เป็นกลุ่มที่จองเข้ามาใช้บริการโดยไม่ปะปนกับกลุ่มอื่น
- ▶ **MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)**
  - กลุ่มประชุม สัมมนา ทัวร์รางวัล และจัดนิทรรศการ มีกำลังซื้อสูง อาจจัดอยู่ในประเภทแขก **cooperate**
- ▶ **S.I.T (Special Interest Tour)**
  - เป็นกลุ่มที่มาเพราะความสนใจพิเศษ เช่น ดูนก การศึกษาป่าชายเลน หรือมาเพื่อรักษาสุขภาพด้วยสมุนไพร ฯลฯ

# Very Important Person (V.I.P)

## เวรี่ อิมพอร์ตเท้น เพอร์เลี่ยน

▶ แยกธรรมดา

▶ แยกพิเศษ (VIP : Very Important Person)

- แยกคนสำคัญ ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
- ต้องการสินค้าและบริการต่างจากสินค้าและบริการพื้นฐานทั่วไป
- ต้องการการปฏิบัติที่ไม่เหมือนแขกอื่น
- เราอาจเพิ่มตัว **V** ตามความสำคัญมากขึ้นได้ เช่น **VVIP** เป็นต้น

# Commercially Important Person(CIP)

คอมเมอร์เชิลลี่ อิมพอร์แท้น เพอร์สัน



นายบัณฑูร ล่ำซำ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารธนาคารกสิกรไทย



นายธนินทร์ เจียรวรานนท์

เจ้าของกิจการเครือ CP และ 7-11

# Politically Important Person (PIP)

โพลีเทคเคิลลี อิมพอร์เทิน เพอร์เส็น





# Religiously Important Person (RIP)

วีธีเจสตี๋ อิมพอร์เท้น เพอร์เสี้ยน



# Religiously Important Person (RIP)



# THAI Royal Family ไทย รอยัล แฟมมิลี่



# Royal Family : Denmark

รอยัล แฟมมิลี : เดนมาร์ก



# Royal Family : Bhutan

รอยัล แฟมมิลี : ภูฏาน



# Celebrity (Celeb.) เซเลบริตี้ (เซเล็บ)



# F.I.T and Walk-in arrival

## เอฟ ไอ ที แอน์ วอร์ค-อิน อะไรฟ์วอล

- ▶ ทักทาย
- ▶ ตรวจสอบประวัติ และตรวจสอบประเภทห้องพักที่แขกต้องการ ห้องว่างกับแผนกแม่บ้าน
- ▶ **Up selling**
- ▶ ตรวจสอบระยะเวลาการพัก
- ▶ เรียกหลักประกัน; เงินสด บัตรเครดิต หนังสือเดินทาง **traveler cheque**
- ▶ ดำเนินการต่อตามขั้นตอนการรับลงทะเบียนแขกมีจองล่วงหน้า
- ▶ แจ้งแผนกแม่บ้านเพื่อปรับปรุงสถานภาพห้องพัก

# Check-in counter เช็คอิน เคาน์เตอร์





# Receptionist    รีเซ็ปชันนิส



# Fill in registration form

ฟิว อิน รีจิสเตอร์ชั่น ฟอรั่ม

**Marriott**  
HOTELS · RESORTS · SUITES

Reservation Form

Name(s) \_\_\_\_\_ Arrival Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_  
Company \_\_\_\_\_ Departure Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_  
Street Address \_\_\_\_\_  
City \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_  
Phone Number \_\_\_\_\_

Please check room request:  
Double Standard (24) Double Executive (24)  
Twin Standard (24) Twin Executive (24)  
Quad Standard (27) Quad Executive (27)  
Executive Suite (120)

Check in time is 4:00pm  
Reservations are subject to the hotel's current rate schedule.

Check out time is 11:00am  
A 20% deposit is required to check into the hotel. The deposit will be included from the deposit for late check-out or no-show. The 20% deposit will be refunded for all bookings that are cancelled 30 days before the arrival date.

Payment Type:  
Cash \_\_\_\_\_ Credit \_\_\_\_\_  
Card Type:  
Visa \_\_\_\_\_ MasterCard \_\_\_\_\_  
American Express \_\_\_\_\_  
Discover \_\_\_\_\_

Special Preferences: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

OO rates are subject to tax.

I understand I am liable for any night's room and tax which will be included from my deposit or billed to my credit card after check-out. I do not agree to cancel on less than 30 days prior to arrival.

Card Number \_\_\_\_\_  
Expiration Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_



# Assign Room

# อะไหล่ห้อง

## Code for room status

- ▶ VC = Vacant Clean
- ▶ VCI = Vacant Clean Inspected
- ▶ VD = Vacant Dirty
- ▶ OD = Occupied Dirty
- ▶ OC = Occupied Cleaned
- ▶ OOO = Out Of Order
- ▶ OOI = Out Of Inventory

**Vacant clean**

**เวเกิน คดีน**



**Single Room**



**Double Room**

# Vacant inspected    เวเกิน อินสเปคเตด

STEP 2: WORK EXPERIENCE



**Vacant dirty**

เวเกิน เดอร์ที



Occupied dirty

อ้อกคู้ไผด์ เดอร์ที



Occupied clean

ห้องพักที่สะอาด





# Out of order    เอ้าท์ ออฟ ออเดอร์



Single Room



Double Room



# Issuing key card อิชชู่อั้ง คีย์ คาร์ด



# Update guest information on the system อัปเดต เกส อินฟอร์เมชัน ออน เดอะ ซิสเต็ม

▶ บันทึกและปรับปรุงข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์

▶ เอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้อง

○ แบบ รร3

○ แบบ รร4

○ แบบ รร6

\*\* ข้อควรจำสำหรับการรับลงทะเบียนเข้าพักคือ ไม่ว่าจะเป็นการรับลงทะเบียนแขกประเภทใด สิ่งสำคัญที่สุดคือ

ลายมือชื่อหรือลายเซ็นของแขกที่เข้าพักในบัตรจดนามผู้พัก

# Room rates

รวมเรทส

Room rates, Tariff or Rack rates)

- **Nett price = Room rate + +  
( + Service Charge 10%,  
+ V.A.T 7%**

# Concierge



Information &  
Assistance



# Departure

## ดีพาร์ทเจอร์



# Bill Settlement & Check Out

บิล เซ็ทเทิลเม้นท์ แอนด์ เช็ค อี้อัท

*Departure List  
(Individual /Group/ V.I.P.)*

*เตรียมเอกสารด้านบัญชีเพื่อปิดบัญชีค่าใช้จ่าย  
(Guest Folio & Master Folio)*

*การตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกแม่บ้าน และ  
Last Minute Charges*

**Gracious International Inns  
111 East 1st, Houston, TX. 77030  
(713) 660-9379**

Page 1

Guest Name Auditor, Ima	Folio Number K1-7077
LBJ State Off. Bldg., 111 E. 17th	Suite Number 1123
Austin, Tx. 78774	Suite Type STQT
Tx. Comptroller	No. of Guests 1
	Rate 80.00
	Account Number JAM

Arrive 10-Feb-03	Time 5:26	Depart 12-Feb-03	Time 7:23 AM
Date	Description	Charges	Credits
10-Feb-03R11123	Room Charge - Studio 1-4	80.00	
10-Feb-03T21123	State Occupancy Tax	4.80	
10-Feb-03T31123	City Tax	5.60	
10-Feb-03T41123	County Tax	3.20	
11-Feb-03R11123	Room Charge - Studio 1-4	80.00	
11-Feb-03T21123	State Occupancy Tax	4.80	
11-Feb-03T31123	City Tax	5.60	
11-Feb-03T41123	County Tax	3.20	
12-Feb-03MC 7:23	Paid-Mastercard XXXXXXXXXXXXXXX790		187.20
Checked Out		0.00	

# Bill Settlement & Check Out

การรับชำระค่าใช้จ่ายด้วยวิธีต่างๆ





# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกรายบุคคล

ตรวจสอบการจ่ายเงิน และ คืนกุญแจ

กรณีแขกพิเศษผู้บริหารระดับสูงควรมาส่ง

ตรวจสอบกระเป๋าให้ครบถ้วนก่อนใส่รถ



# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกรายบุคคล



จดหมายเลขทะเบียนรถลงใน  
Departure Report

กล่าวคำอำลาและอวยพร

ยกกระเป๋าใส่ในรถด้วยความระมัดระวัง

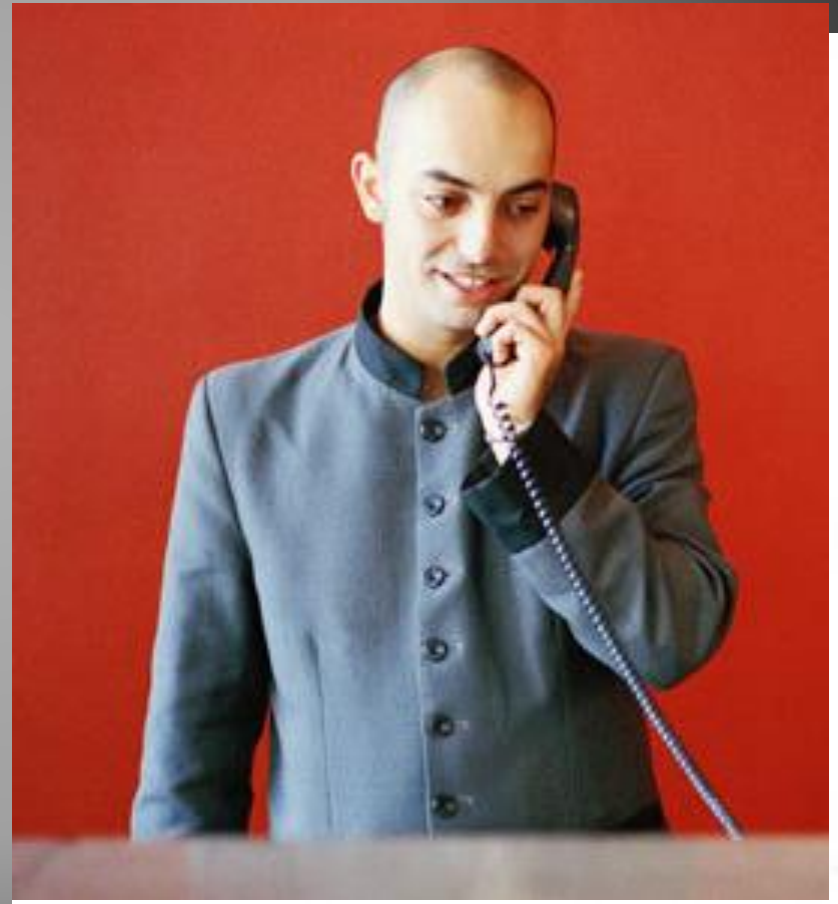


# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกหมู่คณะ

เขียนหมายเลขติดลงบนเอกสารเอกสารขาออก  
Departure Tag

นำรถเข็นขึ้นมารับกระเป๋า

แจ้งให้พนักงานชั้นบนทราบ



# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกหมู่คณะ



จดหมายเลขทะเบียนรถลงใน  
Departure Report

กล่าวคำอำลาและอวยพร

เคาะประตูและทักทาย



# การบริการรับฝากสัมภาระของแขก

การออกใบรับฝากของ

การนำกระเป๋าเข้าเก็บรักษาในห้องเก็บกระเป๋า

การรับฝากของชั่วคราว



# ขั้นตอนการออกใบรับฝากของ



# ขั้นตอนการนำกระเป๋าเข้าเก็บรักษาในห้องเก็บกระเป๋า

นำของทั้งหมดลงเข้าเก็บ  
ตามช่องที่ลงรายการ  
พร้อมเขียนป้ายผูกทุกใบ

ลงรายละเอียดตามที่ปรากฏ  
ในสำเนาใบรับฝากลงในสมุด  
ฝากกระเป๋า

ถ้าจำเป็นต้องแยกของ  
ฝากไว้ต่างที่กันให้เขียน  
หมายเหตุในสมุดให้

ตรวจดูช่องเก็บกระเป๋าว่ามี  
พื้นที่ว่างพอใส่กระเป๋าหรือไม่

ชัดเจน

ถ้าช่องเก็บรักษาเต็มให้  
จัดแบ่งเนื้อที่ให้ชัดเจน  
เพื่อป้องกันการสับสน

ลงหมายเลขช่องที่จะนำ  
กระเป๋าเข้าไปเก็บใน  
สมุดฝากกระเป๋า



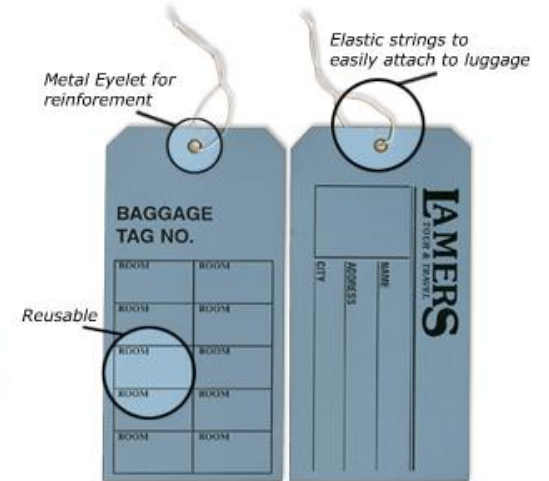
# การเก็บรักษาของมีค่าของแขก

แขกภายในโรงแรม

แขกภายนอกโรงแรม

ออกใบรับที่มีหมายเลข  
2 ส่วนเหมือนกัน

สอบถามแขกหมายเลข  
ห้องพัก ชื่อ เพื่อเป็น  
หลักฐาน





# หลังการเข้าพัก

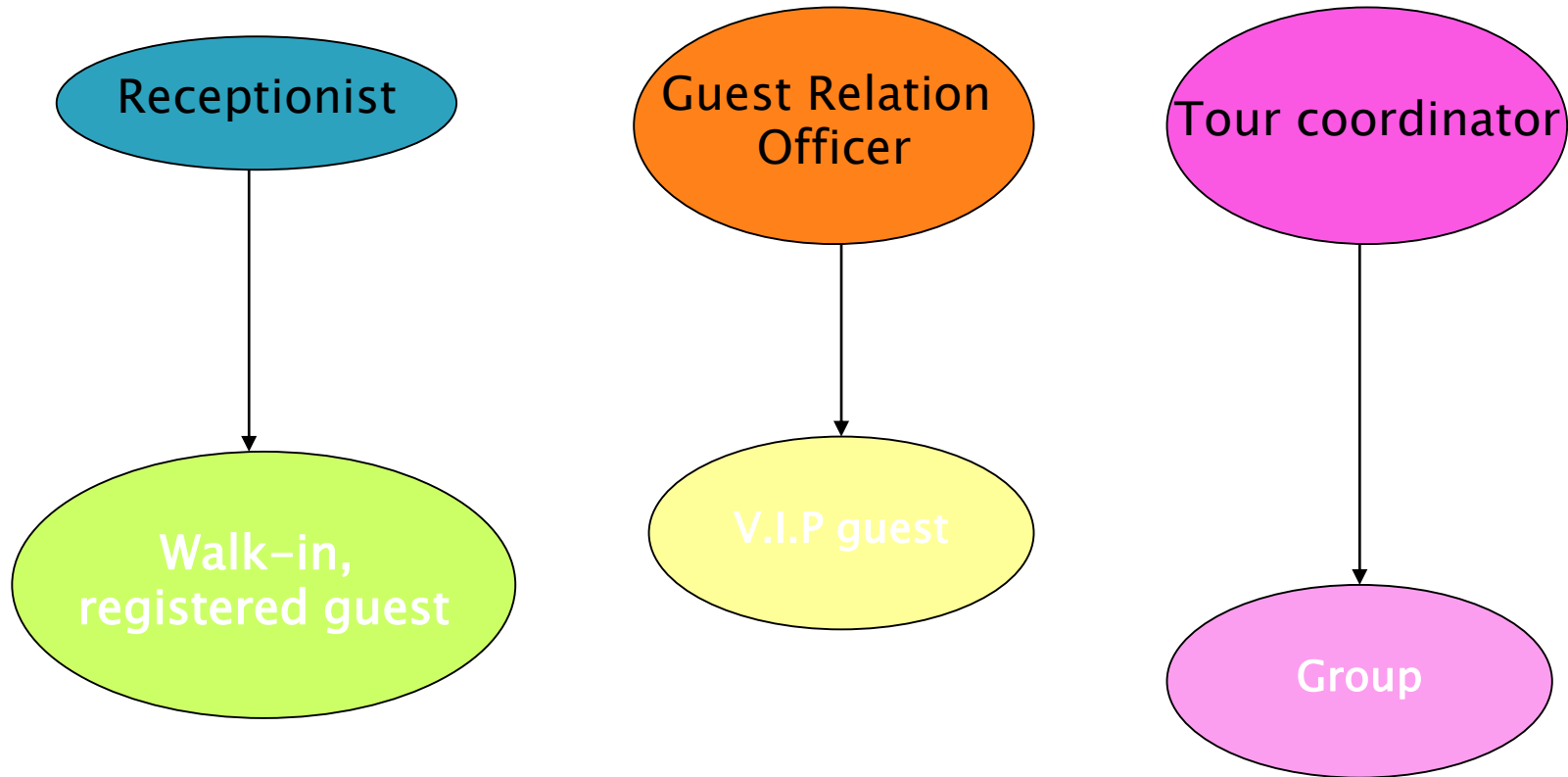
- ▶ เทคโนโลยีที่ทางโรงแรมให้บริการต่างๆ ต่อลูกค้าควรต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง นั้นเพราะการบริการนั้นยังเกิดขึ้นได้อีก หากลูกค้าเกิดอุปสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ตัวอย่าง เช่น
- ▶ บริการส่งใบเสร็จแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ บริการสมาชิกที่สะสมแต้มหรือไมล์สายการบินหลังการเข้าพัก
- ▶ บริการติดตามของสูญหายหรือของที่ลืมไว้ที่โรงแรม

- ▶ บริการรับฟังคำติชมทั้งที่ทางโรงแรมส่งแบบสอบถามไปโดยระบบอัตโนมัติและการติชมที่ลูกค้าติดต่อมาเองหลังการเข้าพัก ทั้งนี้เทคโนโลยีเป็นช่วยสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ พิสูจน์รายงาน สถิติต่างๆ ในงานบริการ เพื่อการวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการ ตลอดจนช่วยลดการเสียตทานระหว่างบุคคล เพิ่มความแม่นยำ การลดเวลาดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและผลในงานธุรกิจบริการได้อย่างมากมาย มหาศาล

\*\*\*\*\*ขอบคุณ

ค่ะ\*\*\*\*\*

# Registration, Room assignment, Issuing of keys



# 1.Foreign Individual traveler (F.I.T)

ฟอร์เริน อินดิวิดวล แทรเวลเลอร์

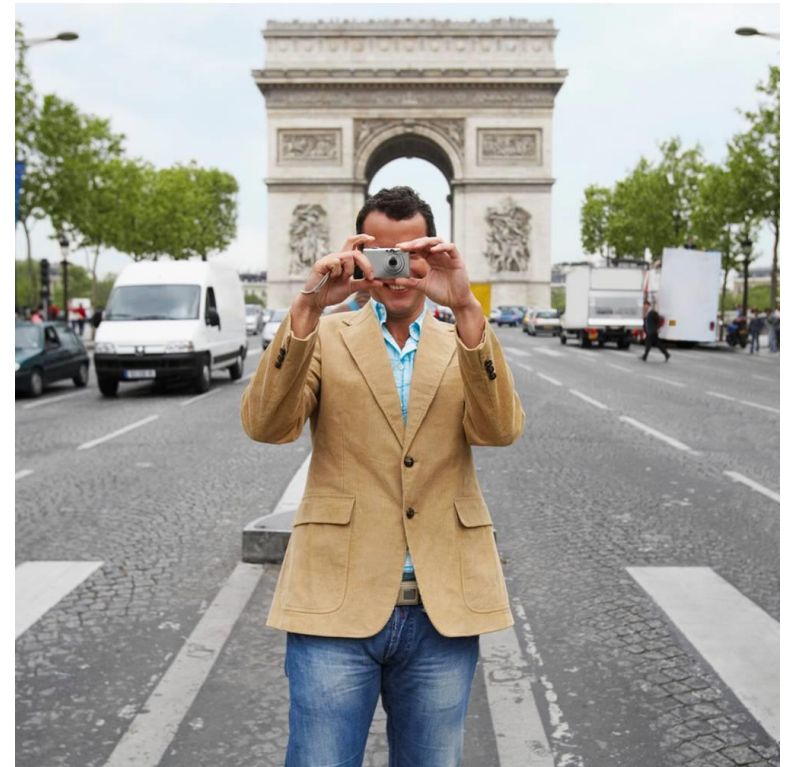
- เป็นแขกกลุ่มที่มีความเป็นอิสระสูง
- เดินทางมาเป็นกลุ่มเล็กๆ หรือเพียงครั้งละ 1-2 คน
- มีกำลังซื้ออยู่ระดับปานกลางถึงสูง
- ต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพพอสมควร



# F.I.T – Holiday maker

## ฮอลิเดย์ เม็กเกอร์

- ▶ เดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เยี่ยมญาติหรือเพื่อน



## Family activities



# F.I.T – Family

# แฟมมิลี่

- ▶ เป็นแซกกลุ่มที่ต้องการองค์การบริการที่มีสินค้าและบริการ  
ตอบสนองกับคนทุกวัยในครอบครัว

## Family activities







# F.I.T – Weekenders วิคแอนเดอร์ส

- ▶ ใช้บริการในวันสุดสัปดาห์ เป็นแขกกลุ่มที่มักไม่เรียกร้องมาก ไม่จู้จี้จุกจิก





# F.I.T – Backpackers แบ็คแพ็คเกอร์ส

- ▶ เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อน้อยที่สุด มีงบประมาณจำกัด อ่อนไหวต่อราคา ไม่ต้องการคุณภาพของสินค้า บริการที่สูงนัก มีพฤติกรรมความเป็นอยู่ง่ายๆ ไม่เรียกร้องมาก



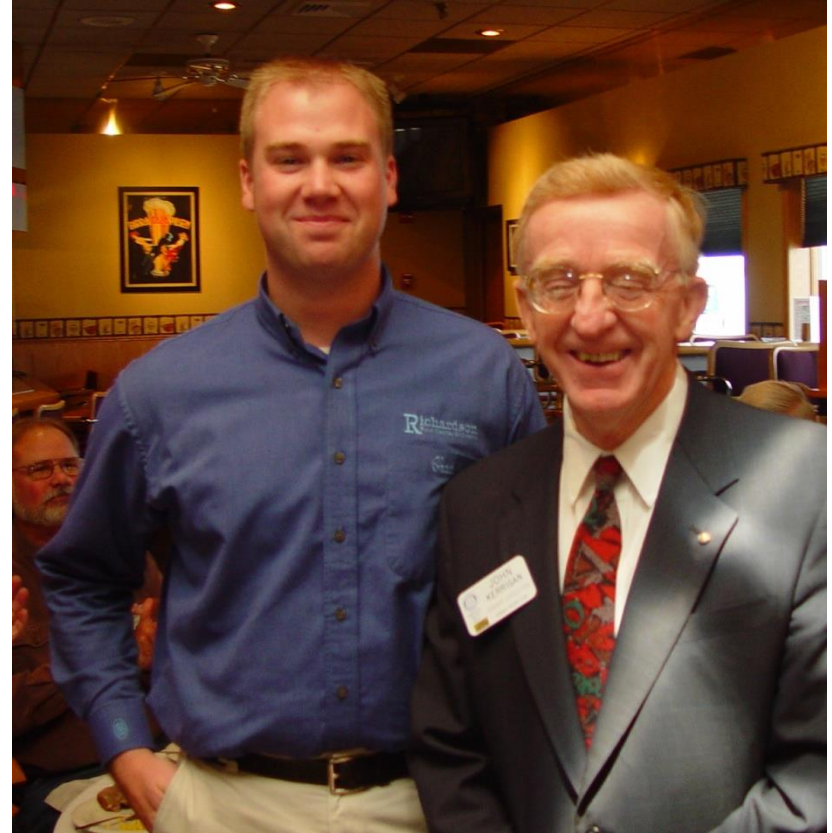
- มักมาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ด้านการทำธุรกิจเป็นหลัก
- เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงที่สุด แต่มีจำนวนน้อย
- เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพ มีรายได้ต่อหัวค่อนข้างสูง
- เป็นกลุ่มที่ไม่เกี่ยงราคา
- เน้นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ



# 2. Corporate

# คอร์เปอร์เรต

- มักมาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ด้านการทำธุรกิจเป็นหลัก
- เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงที่สุด แต่มีจำนวนน้อย
- เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพ มีรายได้ต่อหัวค่อนข้างสูง
- เป็นกลุ่มที่ไม่เกี่ยงราคา
- เน้นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ



- เป็นกลุ่มจากภาครัฐ
- เป็นกลุ่มที่มีฐานกว้างหรือมีจำนวนมาก
- มีกำลังซื้อแน่นอนในแต่ละปี
- กำลังซื้อจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์
- เป็นกลุ่มที่มักนำธุรกิจมาให้ในซัปดาห์เดือนตุลาคม



### 3. Government Agency    ก๊อฟเวอร์เมนต์ เอเจ็นซี

- เป็นกลุ่มจากภาครัฐ
- เป็นกลุ่มที่มีฐานกว้างหรือมีจำนวนมาก
- มีกำลังซื้อแน่นอนในแต่ละปี
- กำลังซื้อจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์
- เป็นกลุ่มที่มักนำธุรกิจมาให้ในซัเดือนตุลาคม



# Very Important Person (V.I.P)

## เวรี่ อิมพอร์ตเท้น เพอร์เลี่ยน

▶ แยกธรรมดา

▶ แยกพิเศษ (VIP : Very Important Person)

- แยกคนสำคัญ ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
- ต้องการสินค้าและบริการต่างจากสินค้าและบริการพื้นฐานทั่วไป
- ต้องการการปฏิบัติที่ไม่เหมือนแขกอื่น
- เราอาจเพิ่มตัว **V** ตามความสำคัญมากขึ้นได้ เช่น **VVIP** เป็นต้น



# Very Important Person (V.I.P)

## เวรี่ อิมพอร์เท้น เพอร์เสัน

▶ แยกธรรมดา

▶ แยกพิเศษ (VIP : Very Important Person)

- แยกคนสำคัญ ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
- ต้องการสินค้าและบริการต่างจากสินค้าและบริการพื้นฐานทั่วไป
- ต้องการการปฏิบัติที่ไม่เหมือนแขกอื่น
- เราอาจเพิ่มตัว **V** ตามความสำคัญมากขึ้นได้ เช่น **VVIP** เป็นต้น



**นายบัณฑูร ล่ำซำ**

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารธนาคารกสิกรไทย



**นายธนินทร์ เจียรวราพันธ์**

เจ้าของกิจการเครือ CP และ 7-11

# Commercially Important Person(CIP)

คอมเมอร์เชิลลี่ อิมพอร์แท้น เพอร์สัน



นายบัณฑูร ล่ำซำ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารธนาคารกสิกรไทย



นายธนิหทร์ เจียวรานนท์

เจ้าของกิจการเครือ CP และ 7-11



# Politically Important Person (PIP)

โพลีเทคเคิลลี อิมพอร์เทิน เพอร์เส็น





# Religiously Important Person (RIP)

วีธีเจสตี๋ อิมพอร์เท้น เพอร์เสี้ยน

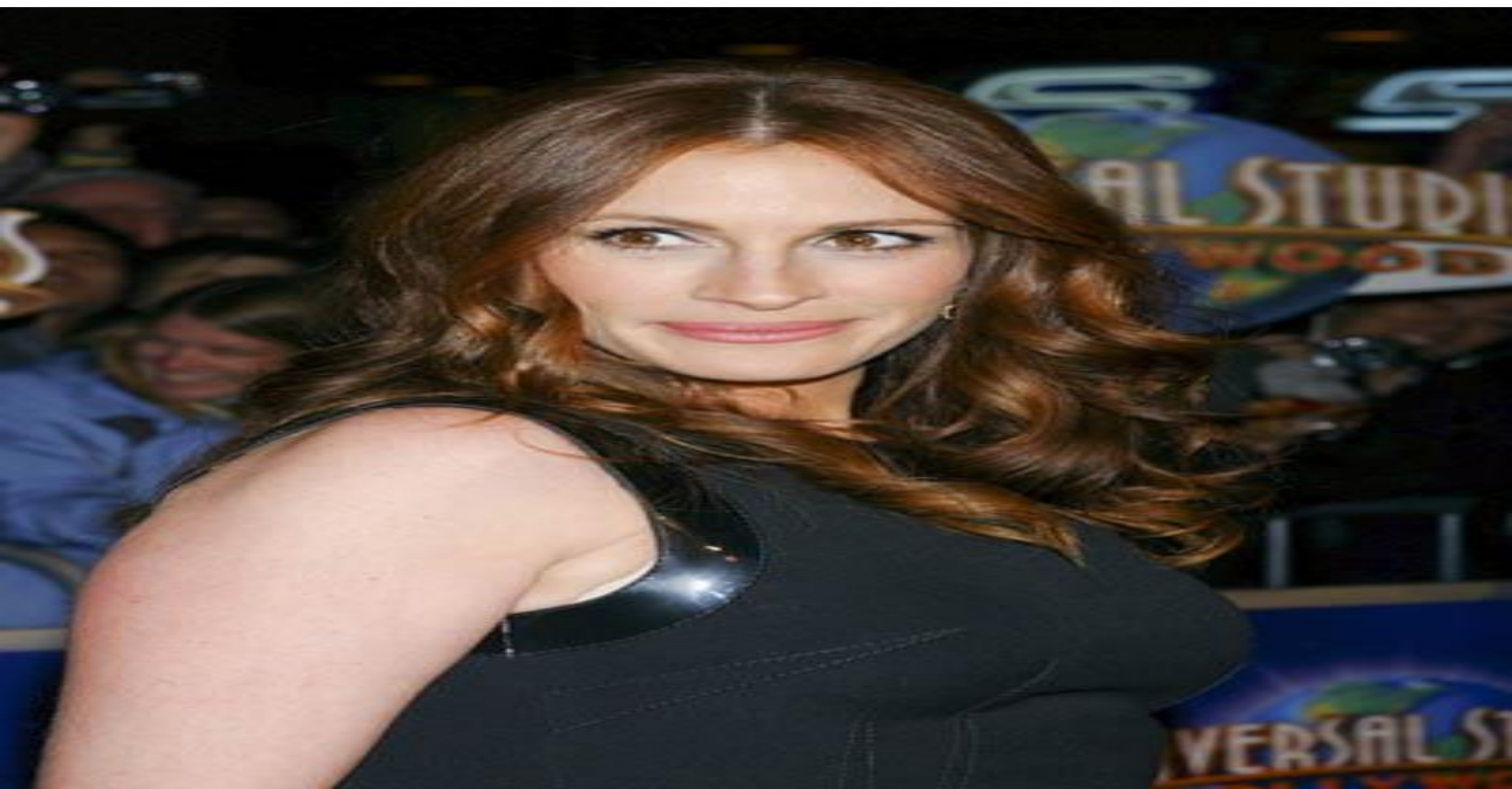






# THAI Royal Family ไทย รอยัล แฟมมิลี่





# Celebrity (Celeb.) เซเลบริตี้ (เซเล็บ)



# F.I.T and Walk-in arrival

## เอฟ ไอ ที แอน์ วอร์ค-อิน อะไรฟ์วอล

- ▶ ทักทาย
- ▶ ตรวจสอบประวัติ และตรวจสอบประเภทห้องพักที่แขกต้องการ ห้องว่างกับแผนกแม่บ้าน
- ▶ **Up selling**
- ▶ ตรวจสอบระยะเวลาการพัก
- ▶ เรียกหลักประกัน; เงินสด บัตรเครดิต หนังสือเดินทาง **traveler cheque**
- ▶ ดำเนินการต่อตามขั้นตอนการรับลงทะเบียนแขกมีจองล่วงหน้า
- ▶ แจ้งแผนกแม่บ้านเพื่อปรับปรุงสถานภาพห้องพัก



# Check-in counter เช็คอิน เคาน์เตอร์





# Receptionist    รีเซ็ปชันนิส







Reservation Form

Name(s) \_\_\_\_\_ Arrival Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_

Company \_\_\_\_\_ Departure Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_

Street Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_

Phone Number \_\_\_\_\_

**Check-in time is 4:00pm**  
Reservations are subject to the hotel's current rate schedule.

**Check-out time is 11:00am**  
A \$25 deposit is required at check-in to guarantee the room. It will be refunded at check-out. The deposit for late check-out is \$50 per night. The deposit for no-show is \$50 per night. The deposit for early check-out is \$50 per night.

Payment Type \_\_\_\_\_

Cash \_\_\_\_\_ Credit \_\_\_\_\_

Card Type \_\_\_\_\_

Visa \_\_\_\_\_ MasterCard \_\_\_\_\_

Discover \_\_\_\_\_ American Express \_\_\_\_\_

Card Number \_\_\_\_\_

Expiration Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Please check room request:

Double Standard-120 Double Executive-120

Twin Standard-140 Twin Executive-140

Quad Standard-170 Quad Executive-170

Executive Suite- 1300

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

Special Requests \_\_\_\_\_

GO rates available to call

I understand I am liable for any damage to the hotel which will be deducted from my deposit or billed to my credit card unless I file a claim or report it to the hotel prior to arrival.



# Fill in registration form

ฟิว อิน รีจิสเตรชั่น ฟอรั่ม

**Marriott**  
HOTELS · RESORTS · SUITES

Reservation Form

Name(s) \_\_\_\_\_ Arrival Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_  
Company \_\_\_\_\_ Departure Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_  
Street Address \_\_\_\_\_  
City \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_  
Phone Number \_\_\_\_\_

Please check room request:  
Double Standard (24) Double Executive (24)  
Twin Standard (24) Twin Executive (24)  
Quad Standard (27) Quad Executive (27)  
Executive Suite (120)

Check in time is 4:00pm  
Reservations are subject to the hotel's current rate schedule.

Check out time is 11:00am  
A 30% deposit is required to check into the hotel. The deposit will be included from the deposit for late check-out or no-show. The hotel reserves the right to adjust the deposit amount as needed.

Payment Type:  
Cash \_\_\_\_\_ Credit \_\_\_\_\_  
Card Type:  
Visa \_\_\_\_\_ MasterCard \_\_\_\_\_  
American Express \_\_\_\_\_  
Discover \_\_\_\_\_

Special Preferences: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

OO rates are subject to tax.

I understand I am liable for any charges incurred for which I will be held responsible if my credit card is not valid. I do not agree to extend my stay past the arrival.

Card Number \_\_\_\_\_  
Expiration Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_



# Assign Room

# อะไหล่ห้อง

## Code for room status

- ▶ VC = Vacant Clean
- ▶ VCI = Vacant Clean Inspected
- ▶ VD = Vacant Dirty
- ▶ OD = Occupied Dirty
- ▶ OC = Occupied Cleaned
- ▶ OOO = Out Of Order
- ▶ OOI = Out Of Inventory



Single Room



Double Room

**Vacant clean**

**เวเกิน คดีน**



**Single Room**



**Double Room**

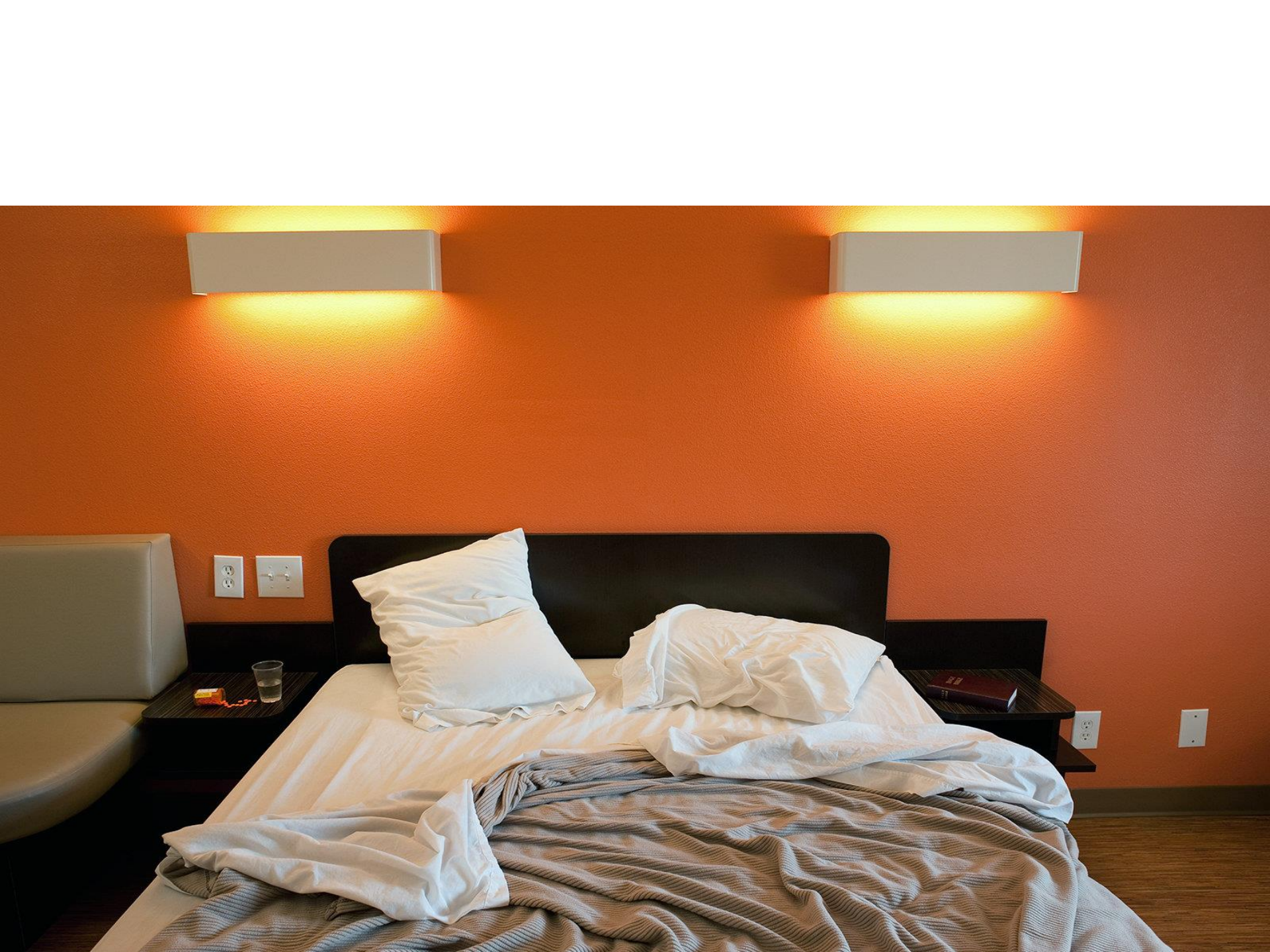
## STEP 2: WORK EXPERIENCE



# Vacant inspected    เวเกิน อินสเปคเตด

STEP 2: WORK EXPERIENCE







**Vacant dirty**

เวเกิน เดอร์ที

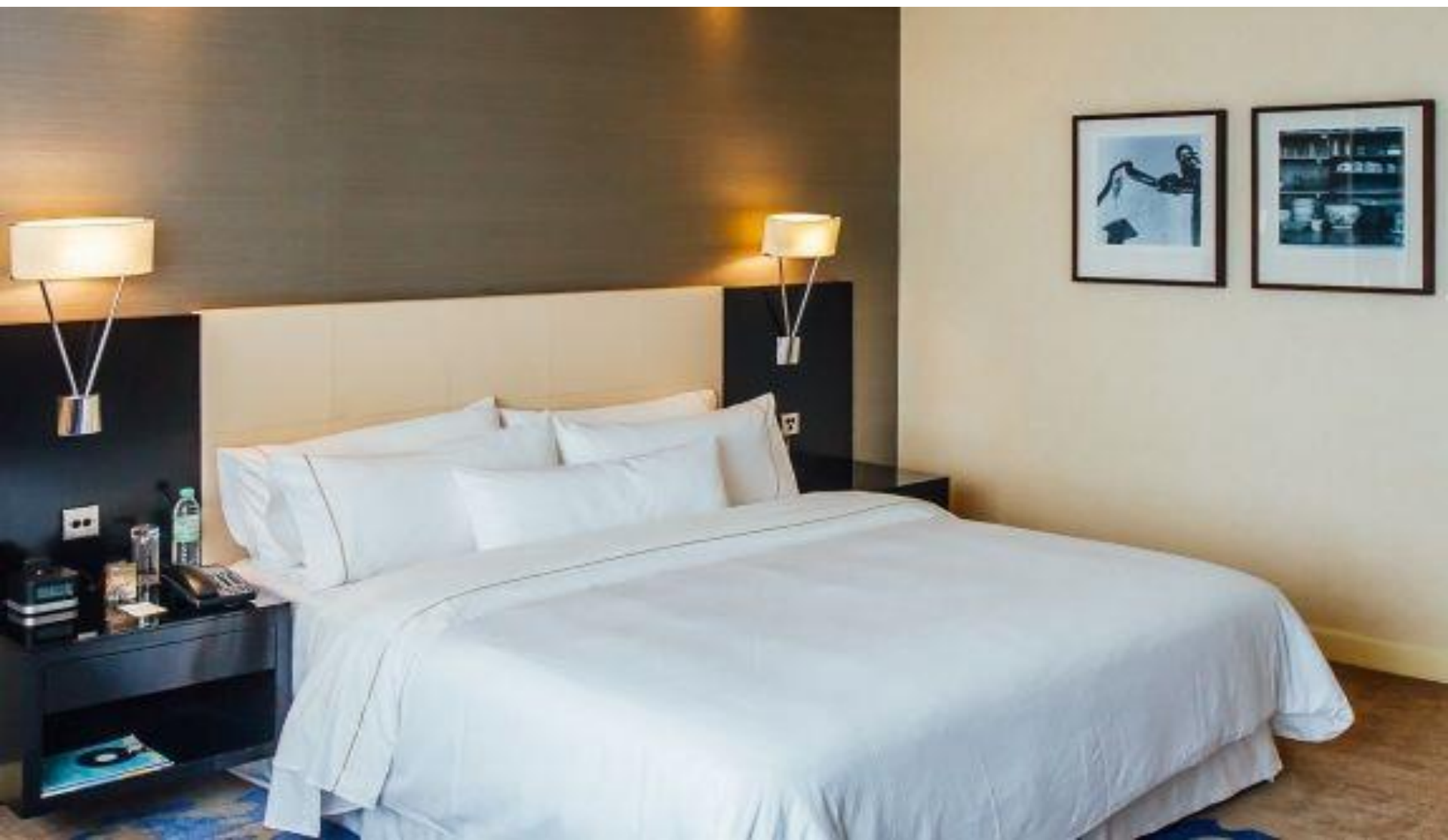




Occupied dirty

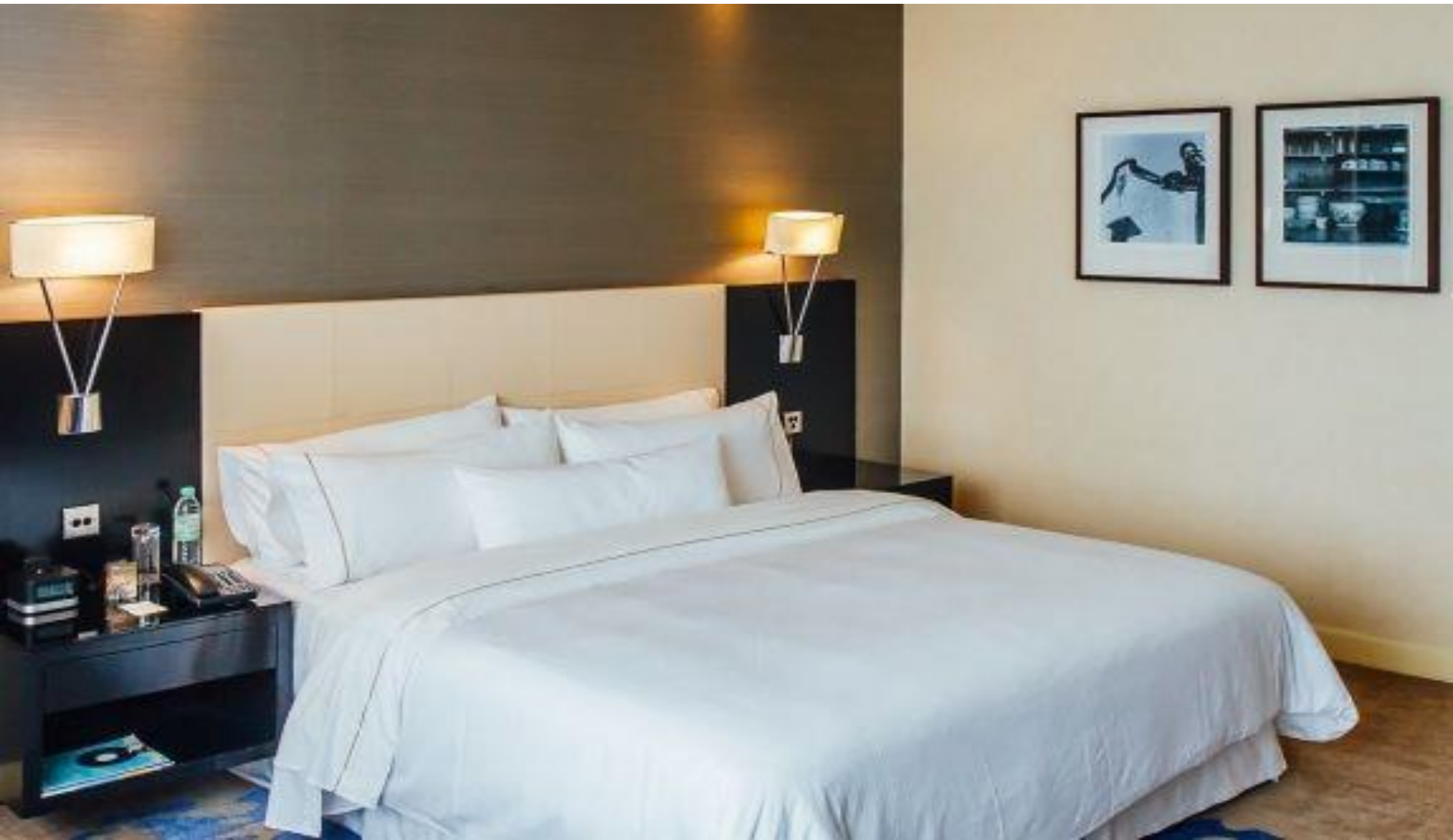
อ้อกคู้ไผด์ เดอร์ที





Occupied clean

ห้องพักที่สะอาด





Single Room



Double Room



# Out of order    เอ้าท์ ออฟ ออเดอร์



Single Room



Double Room







# Issuing key card อิชชู่อั้ง คีย์ คาร์ด



# Update guest information on the system อัปเดต เกส อินฟอร์เมชัน ออน เดอะ ซิสเต็ม

▶ บันทึกและปรับปรุงข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์

▶ เอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้อง

○ แบบ รร3

○ แบบ รร4

○ แบบ รร6

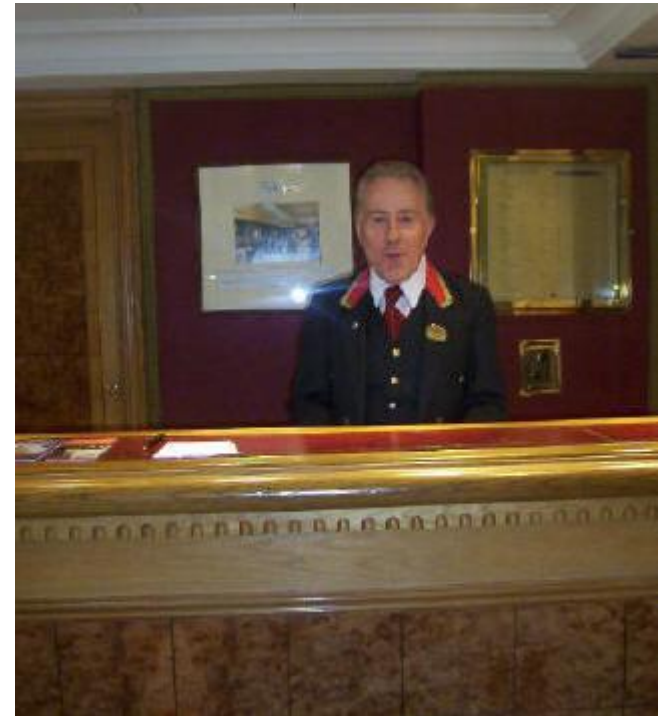
\*\* ข้อควรจำสำหรับการรับลงทะเบียนเข้าพักคือ ไม่ว่าจะเป็นการรับลงทะเบียนแขกประเภทใด สิ่งสำคัญที่สุดคือ

ลายมือชื่อหรือลายเซ็นของแขกที่เข้าพักในบัตรจดนามผู้พัก

# Concierge



Information &  
Assistance



# Departure

## ดีพาร์ทเจอร์



## Departure List (Individual /Group/ V.I.P.)

เตรียมเอกสารด้านบัญชีเพื่อปิดบัญชีค่าใช้จ่าย  
(Guest Folio & Master Folio)

การตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกแม่บ้าน และ  
Last Minute Charges

### Gracious International Inns 111 East 1st, Houston, TX. 77030 (713) 660-9379

Page 1

Guest Name Auditor, Ima	Folio Number K1-7077
LBJ State Off. Bldg., 111 E. 17th	Suite Number 1123
Austin, Tx. 78774	Suite Type STQT
Tx. Comptroller	No. of Guests 1
	Rate 80.00
	Account Number JAM

Arrive 10-Feb-03	Time 5:26	Depart 12-Feb-03	Time 7:23 AM
Date	Description	Charges	Credits
10-Feb-03R11123	Room Charge - Studio 1-4	80.00	
10-Feb-03T21123	State Occupancy Tax	4.80	
10-Feb-03T31123	City Tax	5.60	
10-Feb-03T41123	County Tax	3.20	
11-Feb-03R11123	Room Charge - Studio 1-4	80.00	
11-Feb-03T21123	State Occupancy Tax	4.80	
11-Feb-03T31123	City Tax	5.60	
11-Feb-03T41123	County Tax	3.20	
12-Feb-03MC 7:23	Paid-Mastercard XXXXXXXXXXXXXXX790		187.20
Checked Out		0.00	

# Bill Settlement & Check Out

บิล เซ็ทเทิลเม้นท์ แอนด์ เช็ค อี้อัท

*Departure List  
(Individual /Group/ V.I.P.)*

*เตรียมเอกสารด้านบัญชีเพื่อปิดบัญชีค่าใช้จ่าย  
(Guest Folio & Master Folio)*

*การตรวจสอบค่าใช้จ่ายกับแผนกแม่บ้าน และ  
Last Minute Charges*

**Gracious International Inns  
111 East 1st, Houston, TX. 77030  
(713) 660-9379**

Page 1

Guest Name Auditor, Ima	Folio Number K1-7077
LBJ State Off. Bldg., 111 E. 17th	Suite Number 1123
Austin, Tx. 78774	Suite Type STQT
Tx. Comptroller	No. of Guests 1
	Rate 80.00
	Account Number JAM

Arrive 10-Feb-03	Time 5:26	Depart 12-Feb-03	Time 7:23 AM
Date	Description	Charges	Credits
10-Feb-03R11123	Room Charge - Studio 1-4	80.00	
10-Feb-03T21123	State Occupancy Tax	4.80	
10-Feb-03T31123	City Tax	5.60	
10-Feb-03T41123	County Tax	3.20	
11-Feb-03R11123	Room Charge - Studio 1-4	80.00	
11-Feb-03T21123	State Occupancy Tax	4.80	
11-Feb-03T31123	City Tax	5.60	
11-Feb-03T41123	County Tax	3.20	
12-Feb-03MC 7:23	Paid-Mastercard XXXXXXXXXXXXXXX790		187.20
Checked Out			0.00

ตรวจสอบการจ่ายเงิน และ คำนวณกุญแจ

กรณีแขกพิเศษผู้บริหารระดับสูงควรมาส่ง

ตรวจสอบกระเป๋าให้ครบถ้วนก่อนใส่รถ



# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกรายบุคคล

ตรวจสอบการจ่ายเงิน และ คืนกุญแจ

กรณีแขกพิเศษผู้บริหารระดับสูงควรมาส่ง

ตรวจสอบกระเป๋าให้ครบถ้วนก่อนใส่รถ







จดหมายเลขทะเบียนรถลงใน  
Departure Report

กล่าวคำอำลาและขอขมาพร

ยกกระบี่ไปใส่ในรถด้วยความระมัดระวัง



# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกรายบุคคล



จดหมายเลขทะเบียนรถลงใน  
Departure Report

กล่าวคำอำลาและอวยพร

ยกกระเป๋าใส่ในรถด้วยความระมัดระวัง



เขียนหมายเลขติดลงบนเอกสารเอกสารขาออก  
Departure Tag

นำรถเข็นขึ้นมารับกระเป๋า

แจ้งให้พนักงานชั้นบนทราบ

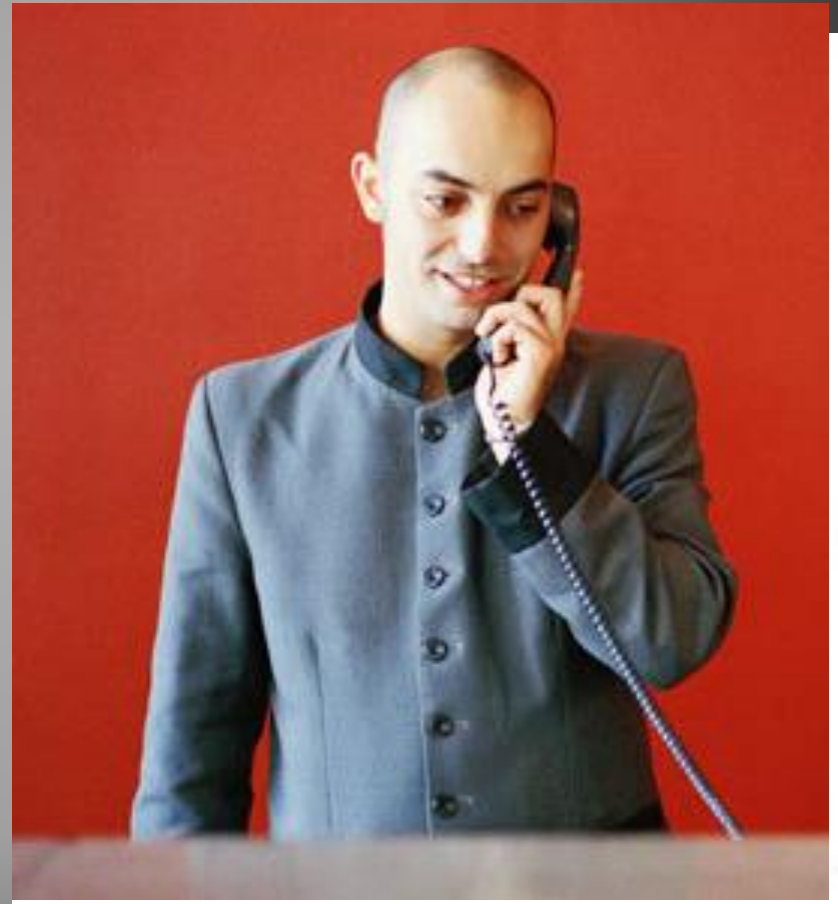


# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกหมู่คณะ

เขียนหมายเลขติดลงบนเอกสารเอกสารขาออก  
Departure Tag

นำรถเข็นขึ้นมารับกระเป๋า

แจ้งให้พนักงานชั้นบนทราบ





จดหมายเลขทะเบียนรถลงใน  
Departure Report

กล่าวคำอำลาและอวยพร

เคาะประตูและทักทาย



# ขั้นตอนการควบคุมสัมภาระขาออกของแขกหมู่คณะ



จดหมายเลขทะเบียนรถลงใน  
Departure Report

กล่าวคำอำลาและอวยพร

เคาะประตูและทักทาย



การออกใบรับฝากของ

การนำกระเป๋าเข้าเก็บรักษาในห้องเก็บกระเป๋า

การรับฝากของชั่วคราว



# การบริการรับฝากสัมภาระของแขก

การออกใบรับฝากของ

การนำกระเป๋าเข้าเก็บรักษาในห้องเก็บกระเป๋า

การรับฝากของชั่วคราว





# ขั้นตอนการออกใบรับฝากของ



# ขั้นตอนการนำกระเป๋าเข้าเก็บรักษาในห้องเก็บกระเป๋า

นำของทั้งหมดลงเข้าเก็บ  
ตามช่องที่ลงรายการ  
พร้อมเขียนป้ายผูกทุกใบ

ลงรายละเอียดตามที่ปรากฏ  
ในสำเนาใบรับฝากลงในสมุด  
ฝากกระเป๋า

ถ้าจำเป็นต้องแยกของ  
ฝากไว้ต่างที่กันให้เขียน  
หมายเหตุในสมุดให้

ตรวจดูช่องเก็บกระเป๋าว่ามี  
พื้นที่ว่างพอใส่กระเป๋าหรือไม่

ชัดเจน

ถ้าช่องเก็บรักษาเต็มให้  
จัดแบ่งเนื้อที่ให้ชัดเจน  
เพื่อป้องกันการสับสน

ลงหมายเลขช่องที่จะนำ  
กระเป๋าเข้าไปเก็บใน  
สมุดฝากกระเป๋า



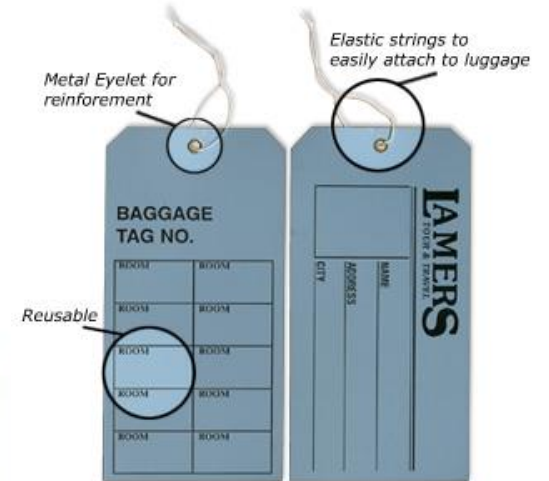
# การเก็บรักษาของมีค่าของแขก

แขกภายในโรงแรม

แขกภายนอกโรงแรม

ออกใบรับที่มีหมายเลข  
2 ส่วนเหมือนกัน

สอบถามแขกหมายเลข  
ห้องพัก ชื่อ เพื่อเป็น  
หลักฐาน



**The end**