创收益与口碑高峰

前言

旺季涨价，淡季降价，市场规律，但是在涨价的同时，要注意客人体验，确保点评正常，旺季的好评，不仅能提高点评分，还能影响淡季的下单转化率。旺季涨价期间，做好如下几点，在赚收益的同时也能赚口碑~

一、旺季来临前

1、做好民宿、酒店的基础设施维护工作。整体设备检查，优先检查历史点评中出现的问题，类如空调的清洁情况、滴水管及空调外机的保养，以免产生噪音或运行问题引发差评。同时注意检查水路、电路是否正常；浴室水龙头、浴霸、花洒是否正常；Wifi 网络是否流畅；大小家电是不是正常运作，等等。这些看起来日常不会存在问题的设施维护工作，一旦出现问题，肯定会给客人入住体验造成不好的影响。损坏的设备要及时维修，有客人反映缺少的设施也可以按情况来补充。



2、在客流高峰到来之前，不仅仅要做好正常的团队管理，一旦到了旺季客人多的时候，**难免会因为不能兼顾出现一些问题，可以雇佣临时工，比如勤工俭学的学生等**；同时要防止员工工作压力过大请假或者离职；合理安排好员工的倒班。

做好旺季培训工作，比如，如何划分大家的日常工作才能在客人多的时候更好的协作；还有应对客人暴增的情况怎样接待客人；遇到突发情况，如何解决问题并且不会对其客人造成负面影响，等等。

3、在入住率仍较低时期，彻底打扫客房卫生，主要针对客房死角卫生，如床底、角落等。擦洗灯具、清洗空调内机过滤网。天气好时，可以把枕芯、被芯、床垫拆下，放到外面晾晒。对公共区域及客房所有玻璃进行一次里外清洗。



二、客人入住前

1、提前联系客人，确认客人预计到达时间和入住人数，**保证客人到达时有前台服务在，确保入住人数与客耗品数量一致**。主动联系客人，提前发送一些酒店基本信息，例如酒店、民宿的定位；所在城

市的防疫措施与要求，附近核酸检测点；周围景点推荐、游玩路线规划，购买门票的注意事项。拉近客人与酒店的关系，做好事前服务。

2、酒店大堂可以备下常规水果或者饮品饮品，客人办理入住时可主动奉上，也可以由客人自取。例如切好的西瓜、橘子、冬枣等水果，或者是酸梅汁、冰镇矿泉水，常温柠檬蜂蜜水，也可以是特色饮品，酸角汁、冰粉等。



3、**提高入住办理的效率**，许多客人进酒店就想立马进房间休息，但现实却是，因为旺季出租率高，提早到店客人可能要等很久才能入住，就很容易被差评。

为解决该问题，酒店可以尝试用下面办法：

①加派人手：前厅在保证每位前台基本业务能力与效率之外，也要加派人手，保证 check in 的速度。除了前台，还要安排前厅经理等人员驻留，做好排队等候的客户安抚。

②提前联系：在客人入住前 1 天，可以跟对方沟通到店时间。如果客人计划到店时间较早，可以跟对方商量，建议合适的到店时间，话术可参考——

“因为酒店今天满房了，您如果上午 10 点到的话，可能会要等一会儿才能入住。我个人更建议您，吃个午饭稍晚一点来办入住，您看方便吗？”



三、客人入住时

1、**客人入住后 10-20 分钟后，进行电话回访**，询问有无需要帮助，注意需要帮助的问题，能处理及时处理，不能立即处理的，做好定时备注，完全不能处理的，及时和客人说明情况。

若客人提到房间贵，不值，性价比低，可以如下回复：

“您好，是这样的，目前是入住高峰时期，房价相对会比其他时间稍微高一些，对比周围酒店价格和设施，我们店算是性价比较高的，您这边有什么需求，我们都会尽量满足，感谢您选择我们酒店，祝愿美好的事物每天与您相伴。”

如果客人提出购买价格与入住当天价格差距较大，可以如下回复：

“您好，请稍等，我确认一下价格问题，....，麻烦您久等了，是这样的，您目前的房间是设施较好的一套，我们还有一套设施不完备的房间正在进行特价售卖，您如果接受的话，可以帮您退差价并更换

房间，您看您这边的是要...，好的，您这边还有什么需求，我们都会尽量满足，感谢您选择我们酒店，祝您开心的度过每一天。”

2、做好早餐足量供应，及时告知厨房预计就餐人数，尽量多备一些早餐，同时提醒在住旅客早餐供应时间和供应地点，如果是送到房间的，需提前一天确认预计早上 8 点是否能送早餐入房，若不能在预计时间内送，则确认可以送早餐的时间，并做好房间备注。

3、做好关窗提示，蚊虫消杀：夏季蚊虫较多，在做好酒店除虫工作外，也要提醒客人注意蚊虫：“因为酒店绿化多，周边可能蚊虫会比较多，请您注意关好门窗，以免蚊虫进房。”客房内，也可以提供台卡小贴士，提醒客人。在客房内，酒店可以准备好电蚊香、花露水、防蚊液等用品，由客人自行取用。如果客人说明房间内有蚊子，可以前去帮客人除蚊。

4、做好客人关怀，注意观察客人的状态，例如夏季遇上意外被雨水淋湿的客人，而客房内又没有浴袍，应主动送上并关怀客人身体情况。

5、客房用品及时补充，例如夏季客人对水的需求量可能会较大，平时只放 2 瓶矿泉水，建议增加至 4 瓶。特别注意，部分入住人数多的房间，例如套房、带小宝宝入住要冲奶粉的客人，可以主动询问，再多提供一些。



6、主动问询提供洗衣服务，对于住店天数≥2 天的客人，酒店可以主动询问，客人是否需要免费洗衣服务、烘干服务等。如酒店无法提供洗衣服务，需要客人自助洗衣，客房内可提供晾衣绳、洗衣液，或向客人介绍酒店内可晾晒衣服的地方。



四、客人离店时

1、确切了解客人离店日期、时间以及乘坐的交通工具。如有清早离店的客人，要问清是否要准备早餐？是否需要叫醒。

2、检查客人有无委托代办事项？有无办妥？如果有问题，需要向客人道歉，并做好安抚工作。**在做离店手续时，可以询问客人住宿**

体验如何，提到房间贵，不值，性价比低，可以如下回复：

“您好，您是认为我们哪方面做的不好呢，……，嗯嗯，这个问题，是我们这边做的不足，我们向您道歉，我们马上加强这方面的管控。嗯，这边有一份伴手礼，作为我们的补偿，感谢您提的意见和建议。”或者是

“您好，目前是假期，房价根据市场因素会进行正常的调整，所以房价会略贵些，但我们酒店景区非常近，而且还提供了优质的服务和设施，好于周围同价位酒店，我们非常欢迎您在非假期期间再次入住我们酒店。”

3、做好离店手续后，应向客人微笑道别，并提醒客人是否有遗忘物品，微笑鞠躬告别，欢迎客人再次光临并祝旅途愉快。



五、旺季过后

旺季订单的点评率虽然可能会有所下降，但整体的数量上还是比较多的。节日期间来不及回复的点评，这时候就要尽快回复掉，尤其是差评，越早回复，越能及时帮助酒店止损。

客人有性价比问题的，可以回复对方，话术可参考：

1、尊敬的贵宾您好，非常抱歉没能让您有满意的入住体验，暑假期的周末是客户入住的高峰，房价相对会比其他时间稍微高一些，非常感谢您的入住和分享您的入住感受，我们会不断地提高服务质量和设施设备的品质，希望能够给每位客人带来温馨的入住环境，期待您的再次入住，祝愿美好的事物每天与您相伴。

2、感谢您的用心点评，我们依山而建，地势高视野好，看看风景很惬意的，店内有多种价位的房型可以选择，感谢您选择花筑，欢迎您下次再来哦！

各部门根据点评中反馈的问题，分析原因，做好后期处理预案。而在节假日点评中得到的好评，也可以进行具体到部门的分析，各部门从中获取灵感，在此基础上不断精进。

tripmod
旅悦集团