

主

接

工

作

手

册

目录

第一节 接待基础要求	P05
一、什么是接待？	P05
二、接待基础要求	P05
三、接待须知	P05
四、接待注意事项	P06
五、接待语言	P07
第二节 上线前准备	P08
步骤 01、用餐步骤	P08
步骤 02、着装步骤	P08
步骤 03、打卡步骤	P10

步骤 04、对讲机领用步骤	P11
步骤 05、对讲机使用步骤	P11
步骤 06、开班集合步骤	P12
第三节 二接现场工作步骤讲解	P12
步骤 07 上线接班步骤	P12
步骤 08 电脑超作步骤	P13
步骤 09 电话操作步骤	P14
步骤 10 大厅音响操作步骤	P15
步骤 11 打卡钟操作步骤	P15
步骤 12 电梯操作步骤	P17
步骤 13 电视操作步骤	P18
步骤 14 贵宾判定步骤	P18
步骤 15 问询、确定预约纪录步骤	P19
步骤 16 有预约有包厢安排包厢步骤	P19
步骤 17 有预约有包厢带客步骤	P19
步骤 18 有预约无包厢预约时间未到步骤	P20
步骤 19.有预约无包厢预约时间已到步骤	P20
步骤 20 有预约无包厢超时步骤	P21
步骤 21 要求更换包厢步骤	P21
步骤 22 有预约客人埋怨步骤	P21
步骤 23.无预约有包厢现场预约步骤	P22
步骤 24 无预约有包厢指导客人预约步骤	P23
步骤 25 无预约有包厢安排包厢步骤	P23

步骤 26 无预约无包厢现场预约等候流	P23
步骤 27 无预约无包厢指导客人预约步骤	P23
步骤 28 现场客人埋怨步骤	P24
步骤 29 参观包厢步骤	P24
步骤 30 包厢消费讲解步骤	P25
步骤 31 现场访客步骤	P25
步骤 32 现场访客找人步骤	P26
步骤 33 现场贵宾寻物步骤	P27
步骤 34 客人物品寄放步骤	P28
步骤 35 客人物品领取步骤	P29
步骤 36 物品申领步骤	P29
步骤 37 特殊情况回报步骤	P29
步骤 38 补备品步骤	P32
步骤 39 营业中清洁步骤	P32
步骤 40 喝水步骤	P33
步骤 41 上化妆间步骤	P33
步骤 42 大修步骤	P33
步骤 43 物品摆放、定位步骤	P34
步骤 44 大厅总清步骤	P34
步骤 45 交接步骤	P38
步骤 46 收班集合步骤	P38
步骤 47 教育训练步骤	P38
步骤 48 下线步骤	P38

步骤 49 制服送洗步骤

P39

步骤 50 申诉步骤

P39

第一节 接待基础要求

一、什么是接待？

1、广义：接待是企业业绩发明者。

2、狭义：(1) 负责为用户安排包厢工作。

(2) 负责为用户指导进入包厢工作。

(3) 负责为用户进行消费讲解工作。

(4) 负责企业主机工作。

3、接待工作岗位分为主接、1 接、2 接、电梯口。

二、接待基础要求

1、基础知识掌握

(1) 包厢形式、价位和包厢地理位置熟悉了解。

- (2) 包厢消费折扣时段及各式餐饮消费了解。
- (3) 大厅等候区域划分和各分机电话分布了解。
- (4) 对接待资产种类及数量了解。
- (5) 企业设备使用及了解。
- (6) 了解企业所售卖各项物品。
- (7) 包厢使用情况。
- (8) 贵宾动向掌握

三、接待需知

- 1、仪态要端庄：整齐洁净服装，端庄得体仪态是给消费者良好第一印象，更代表着企业企业形象。
- 2、眼神要专注：亲切注视及服务态度，以微笑、仔细聆听面对全部些人。
- 3、微笑需真诚：亲切微笑，有如黄金一样眩人耳目。
- 4、声音要柔和：语气平和，亲切自然，切勿出现不耐烦之语气。
- 5、耐心需连续：具体讲解，面对久候客人更应保持高度耐心，作好抚慰动作及访客处理表现出服务业应有专业气质。(关心及耐心)
- 6、礼节要周到：有求必应，有问必答，真心诚意为客人排惑排难。接待客人，接听电话时，保持使用礼貌用语 (“您好！欢迎光临！” “谢谢光临！请慢走，欢迎再度光临！”) 而且注意语气柔和协调性。

- 、服仪需端正:衬衫、长裙、背心里须烫整，头发梳理整齐，切勿过分烫染，女生需上淡妆，男生不许蓄胡或留指甲。接待人员随时随地保持服装仪容整齐。
- 男生不准蓄发留须，头发每日梳理洁净。女生长发不准披发于肩，并需将长发束起来。头发每日梳理洁净，化淡妆，涂红色口红，穿黑色棉袜。接待人员必需保持衬衫、裤子、裙子、马夹、领结、领花、领带整齐。工号牌佩带到位，黑皮鞋随时擦亮。接待人员一律不准佩带手饰、戒指、装饰品，不得留指甲。女生不得涂颜色指甲油。
- 8、精神需饱满：接待站姿须端正，工作中保持标准站姿。不得三七步、歪斜靠、躺、更不可有靠墙、驼背、抖脚等不良姿势。和同事嘻笑玩耍及和贵宾闲聊之情况发生，违者严重处罚。不可擅离职守，违者处罚。如需离开则报备主接，主接则报备班次巡回。
- 9、口齿要清楚：注意语气对企业消费解释简扼说明,一次只对一组客人做说明。注意口气；不准食用刺激性食物，保持口气芳香。
- 10、反应特灵敏:确实掌握客人动向，方便随时能为客人服务，遇有情况时须沉着应对，以避免现场混乱，同时也须了解自己本身之权责，确定自己安排包厢之标准，促进营运顺畅。

四、接待注意事项

- 1、上级话永远是正确,绝对要服从,有问题上级会负责。
- 2、活在当下:享受现在你所拥有一切,生活应知足,工作时应站在现在想着未来。
- 3、随时保持接待大厅环境整齐,随时注意接待用具安全备量。
- 4、认真并确实填写包厢时间使用比较表、进场时间单、接待交接记录表、岗位工作回报表、预约表、等候表、遗失物记录表保持字迹清楚。
- 5、接待人员交接工作时,应核查接待区域资产,等候区物品(计算机、电话、卡钟、烟灰

缸、茶几、杂志、留言本、书报架、雨伞套架、……)数量;并签明确定,分清楚责任归属。

6、门市接待处所放置各式立牌位置须尤其留心,依要求摆设。

7、上班时间依据企业要求,不得有迟到、早退行为。

8、上班时间不可看书报,闲谈及工作不相干事情。

9、负责门市接待大厅灯光、主控灯光。

五、接待言语

1. 标准国语：规范化——企业语言统一化，使企业在用语范围上形成鲜明统一性，既正规又是一个制度，也是高品质服务基础。

通融性——统一标准国语能够表示明确、清楚，而且适合绝大多数消费者，又含有一定亲和力。

2. 正确语气：不急不缓——在接待客人中，应保持不急不缓语气亲切友好和客人应对。

不卑不亢——在遇无理客人时，语气应不卑不亢，从容应对，树立接待应有之形象，避免大声说话，绝对严禁和客人发生争吵。

3. 措词注意

A. 多用“请、谢谢、对不起、麻烦”等礼貌用语。

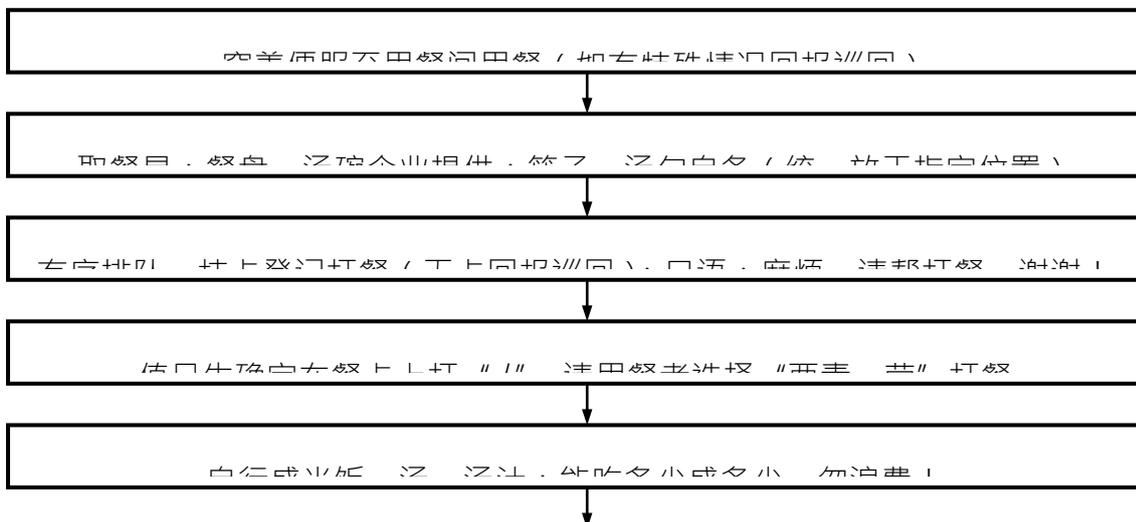
B. 表示意思要简练明了，同时注意避免使用忌讳词语。

C. 语句中尽可能不要使用“企业要求”语句。

D. 当遇无法处理之问题，切记勿承诺用户，应立即反应上级主管。

第二节、上线前准备

步骤一、用餐步骤（上班前、下班后）



至餐桌用餐，用餐完成后将餐具拿至清洗处送洗（餐桌保持洁净）；剩有残余

白名餐目自行清洗，归位，离开用餐区

步骤二、着装步骤

男性

- 1.头发：不得蓄留长发、染发或奇形怪状，保持前不遮额，侧不盖耳，后不及领。
- 2.脸部：不得蓄留胡须，每日刮整保持脸部清洁。
- 3.服装：
 - ① 一律穿著企业制订之长袖白衬衫、马夹、领结，并熨烫平整内部穿著白色内衣，不可有图案或文字 并依企业要求将名牌配戴在左胸前衣领下数第二个纽扣和马夹边缘两个拇指处，穿著西裤，一律熨烫平整。
 - ② 不得留长指甲，指甲需保持洁净，不佩戴非必需之首饰。
 - ③ 工作皮鞋为黑色皮鞋，不可穿黑布鞋、休闲鞋或长筒靴子、带鞋带皮鞋并每日须将皮鞋平面及鞋边缘擦试光亮。
 - ④ 袜子以纯黑、棉质为主，不可穿著其它颜色亦不可穿掺色之袜子。
 - ⑤ 裤子上多出物品，如皮夹或钱包，钥匙圈、手机等，应在上班前缴交，不得随身携带。
- 4、备品：小便笺本 1 本放于马夹左边口袋，耳麦佩戴好，打火机 1 个放于马夹右边口袋，店笔 1 支放于右边裤袋，手帕 1 条放于左边裤袋。

女性

1. 头发：短发务必吹理整齐；长发则一律戴黑色发包，不能够有染发之情形。
2. 脸部：化妆不可太过浓艳，只限戴一副耳环，不可配带戒指。
3. 服装：
 - ①

一律穿著企业制订之长袖白衬衫、马甲、领花，并熨烫平整，内部穿著白色内衣，不可有图案或文字。并依企业要求将名牌配戴在衣领下数第二个纽扣和马夹边缘两个拇指处左胸前，穿著黑长裤(裙)，一律熨烫平整。

- ② 不得留长指甲，需保持洁净，不得涂抹有色指甲油，不配戴无须要之首饰。
- ③ 工作皮鞋为企业要求之黑色皮面皮鞋，不可穿著其它样式皮鞋，并每日须将皮鞋平面及鞋边缘擦拭光亮。
- ④ 袜子以纯黑为主，不可穿著其它颜色，亦不可穿掺色之袜子。
- ⑤ 裤子上多出物品，如皮夹或钱包，钥匙圈、手机等，应在上班前缴交，不得随身携带。

4、备品:小便笺本1本放于马夹左边口袋，耳麦佩戴好，打火机1个及口红1个放于马夹右边口袋，店笔1支放于右边裤袋，手帕1条放于左边裤袋。

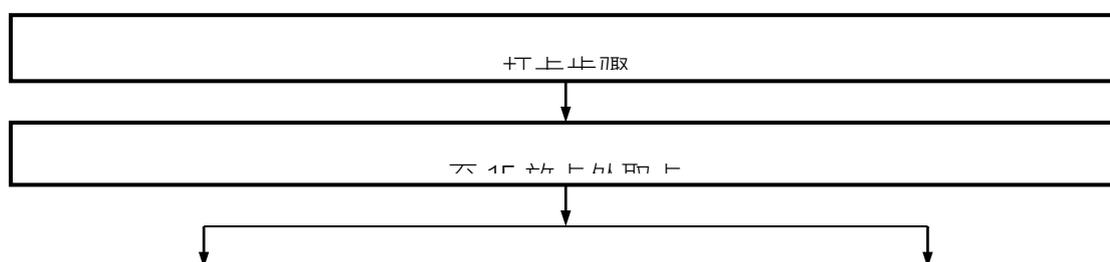
上班前着装要求：

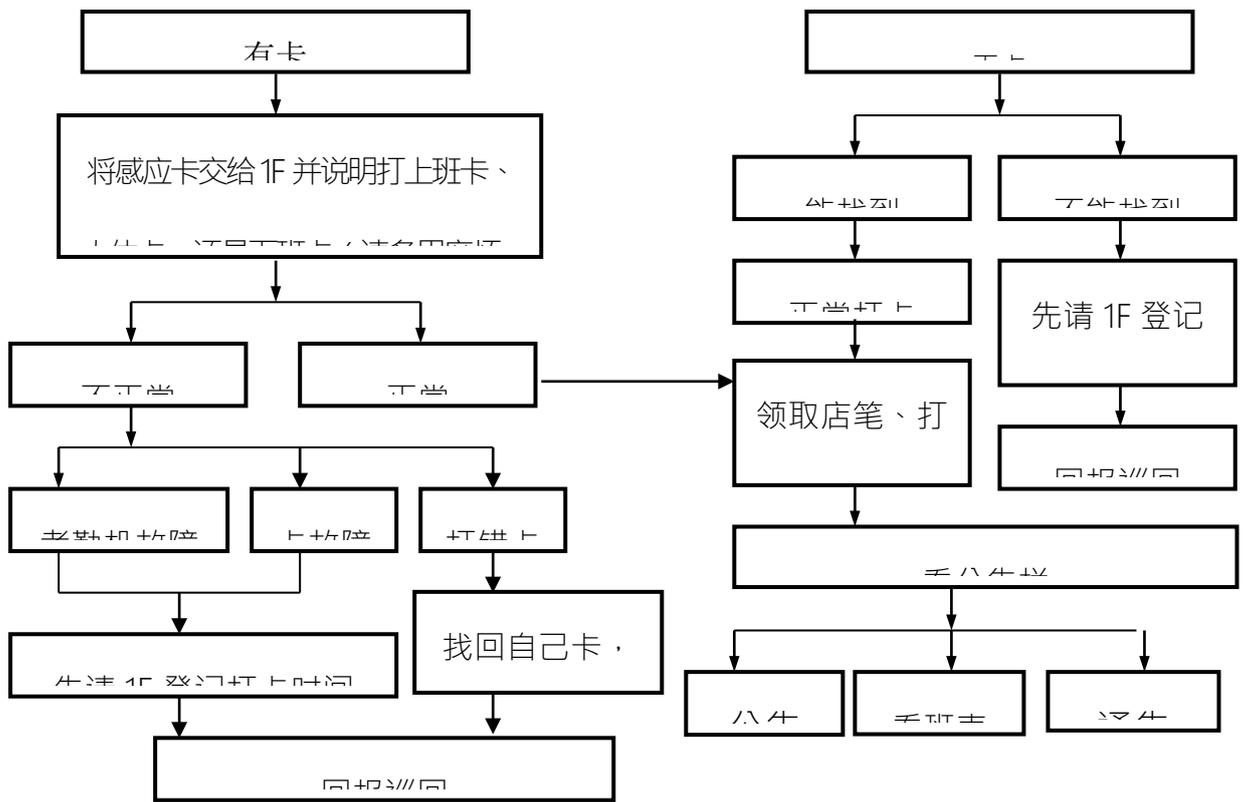
- 1、不可穿拖鞋（亦不可赤脚），须穿包鞋，可穿凉鞋，但后根须有绑带。
- 2、可穿背心，不可穿短裤（含女生），裤子、裙子不得短于膝盖

更衣柜使用要求：

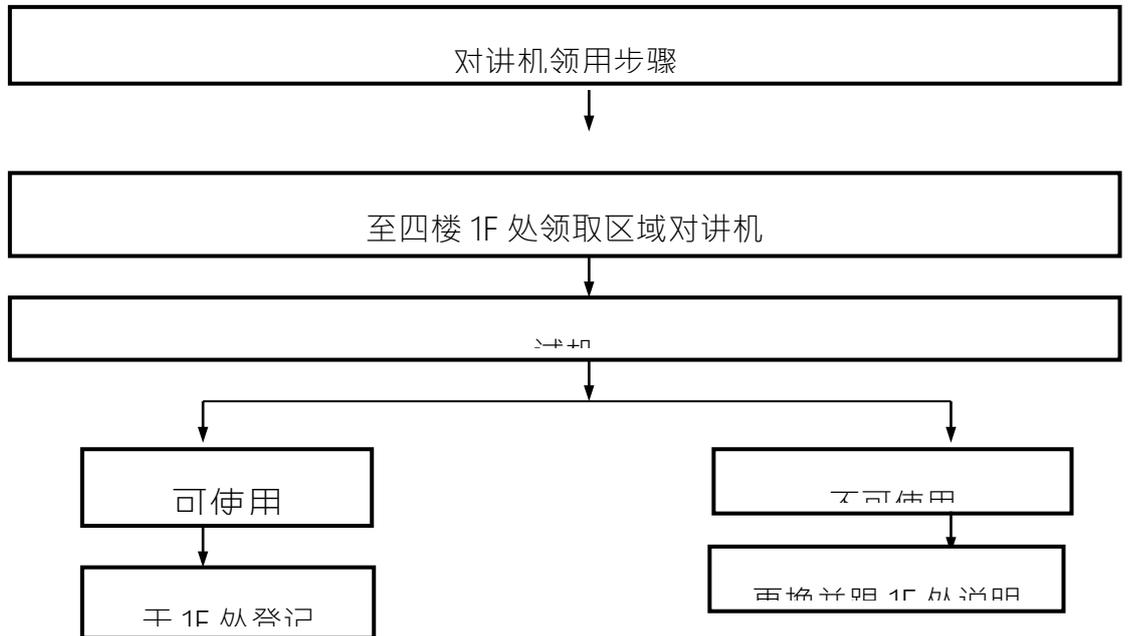
- 1、更衣柜是存放职员衣物、个人物品地方；不可放钱、手机（珍贵物品）、香烟、食品、企业物品；
- 2、上班时间更衣柜钥匙、个人珍贵物品等放入拉边袋一起上交；
- 3、上班时间不可未经回报私自进更衣室打开更衣柜；
- 4、更衣柜有损坏、钥匙丢失回报巡回，由巡回通知物料干部处理；
- 5、个人衣服需放置休息室，不可夹带任何物品；

步骤三、打卡步骤

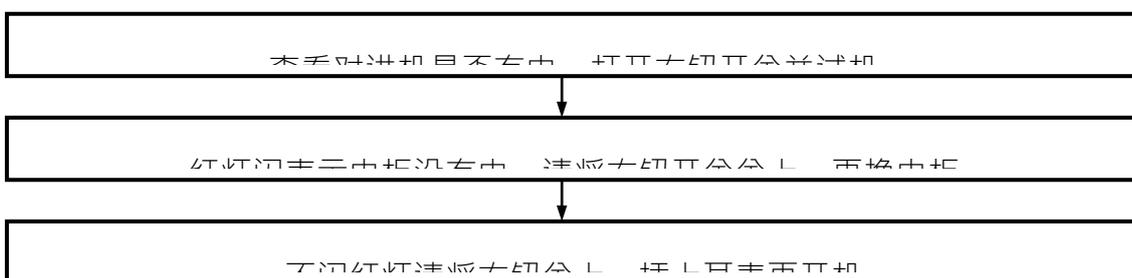


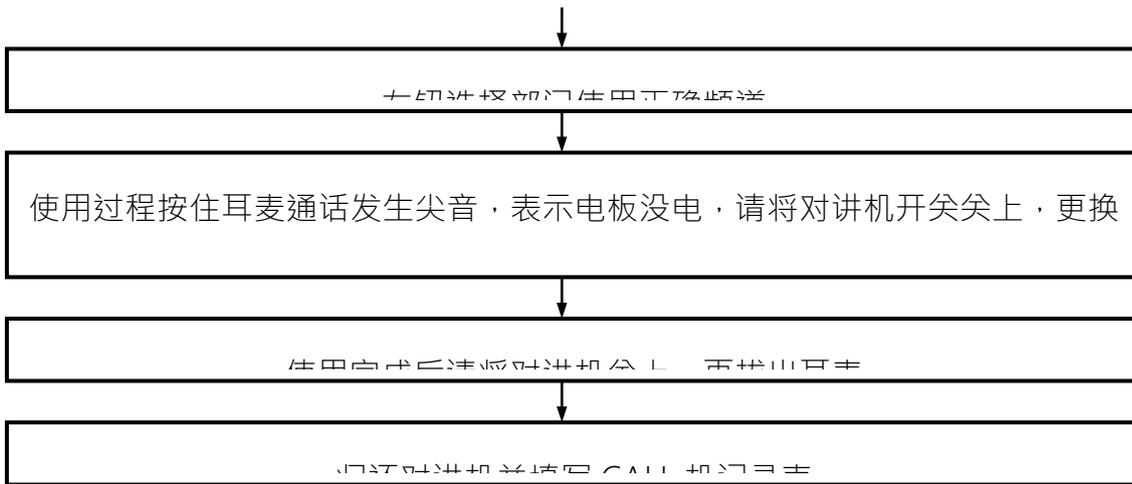


步骤四、对讲机领用步骤



步骤五、对讲机使用步骤





对讲机频道

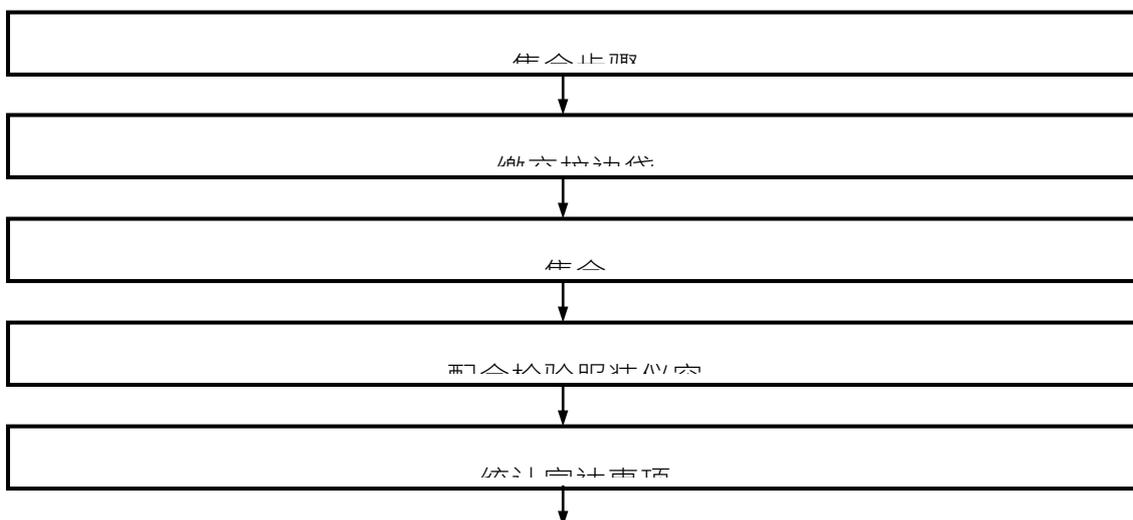
宝达：1 频：保安 2 频：外场（2 楼） 3 频：外场（3 楼） 2 频：维修

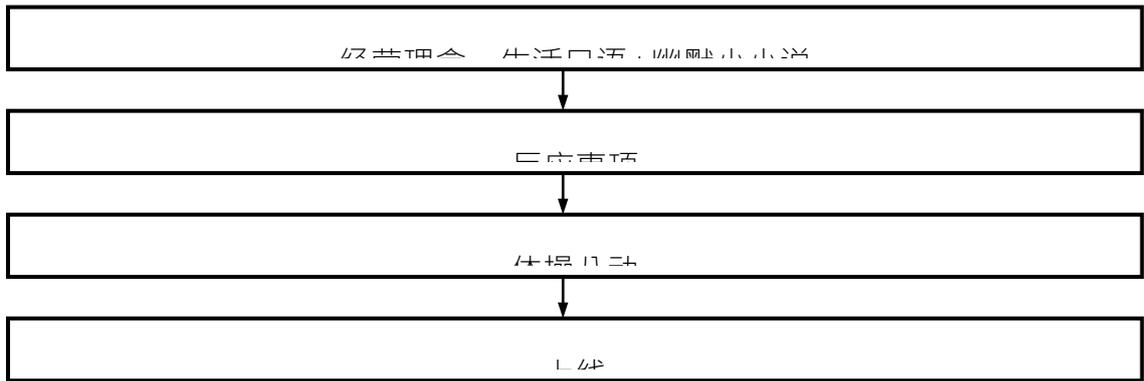
汇成：1 频：保安 2 频：外场（5 楼） 3 频：外场（6 楼） 2 频：维修

对讲机使用注意事项：

- 1、耳麦插入或拔出对讲机时切记是关机状态
- 2、 更换电板时一定要使对讲机处于关机状态。电板背扣向下轻轻压，不可硬拔。
上新电板时一定要推到底座上缩定未止。
- 3、 耳麦使用时不能把耳麦线折断或沾水。用耳麦讲话时，请保持麦克风于嘴唇
距离 3cm 至 4cm 处。

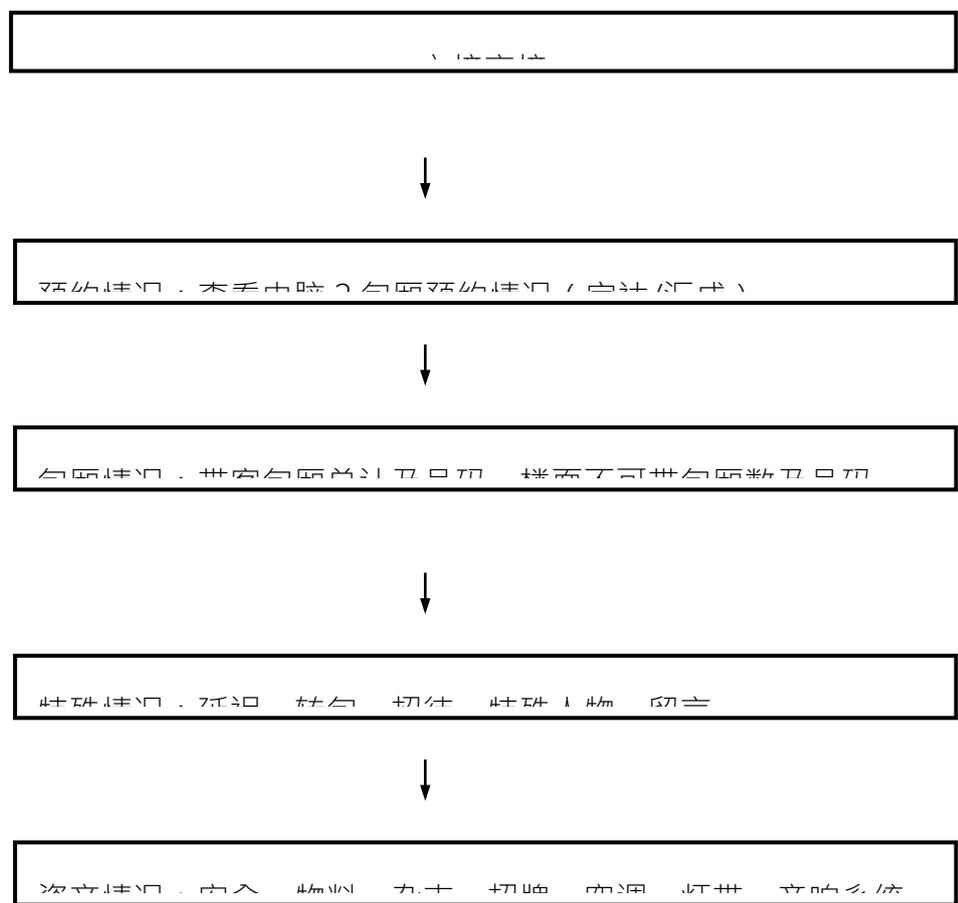
步骤六、集合步骤





第三节 主接现场工作步骤讲解

步骤七.上线接班步骤



↓

大厅等候情况：批数、位置、人数、姓名、时间、有没有预约顺位寻人



↑ 批数 ↑ 位置 ↑ 人数 ↑ 姓名 ↑ 时间 ↑ 有没有预约



打印站 / 未打印的同一批次打印的时间是否一致、



打印 磁盘 打印机



卫生物品目录



公共卫生责任书



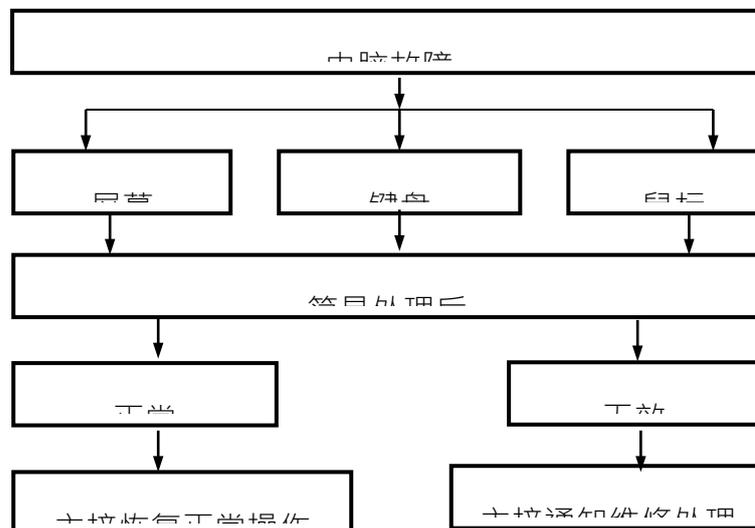
物品：订书器、机笔、橡皮、剪刀、美工刀、尺、订管机



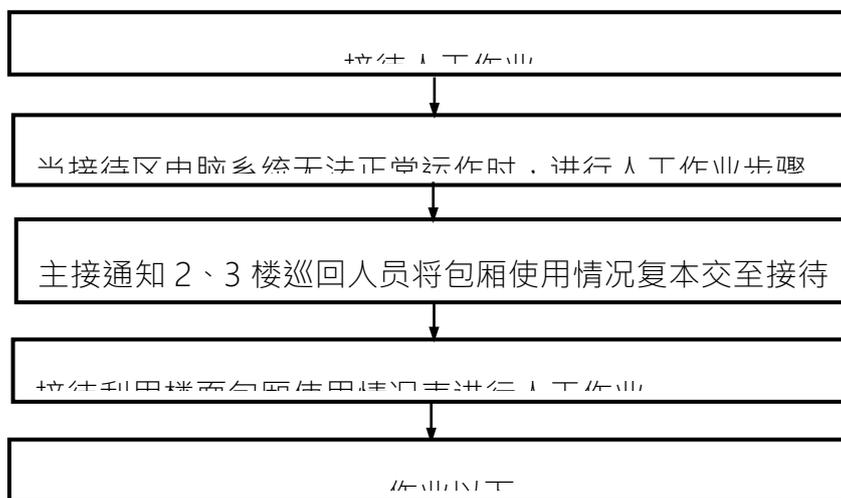
填写交接单

步骤八、电脑操作步骤

1、电脑故障简易处理步骤



2、接待人工作业步骤



表格使用方法：

形式	包厢号码	进场时间	离场时间	包厢情况
P	201			
P	202			
P	203			

A、包厢形式

B、按包厢号码排班包厢号

C、包厢进场时间

D、包厢离场时间

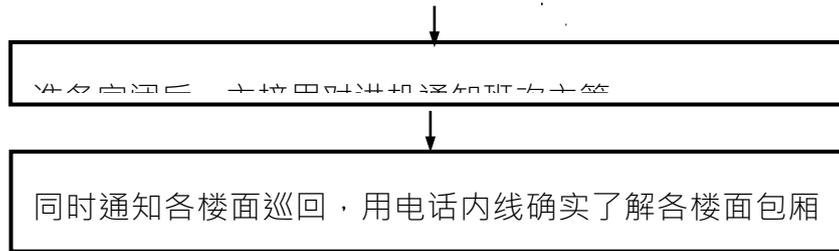
E、用“○”代表买单包厢

用“”代表买单完成

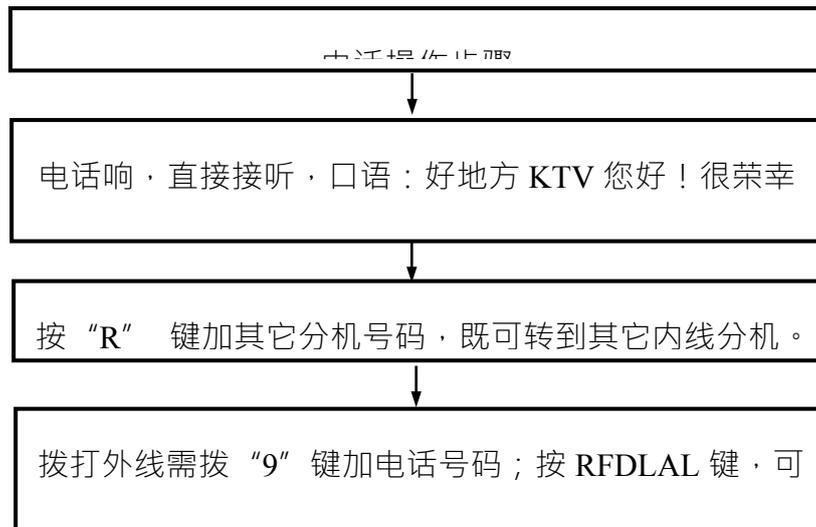
用“”代表买单离场

F、用橡皮擦将以上“”号擦去
为可代之包厢

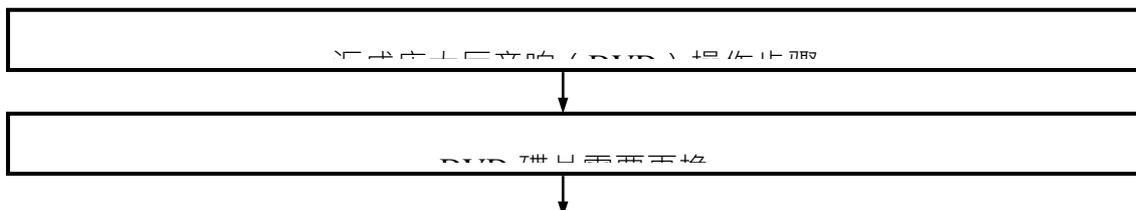
注：此张表格以铅笔填写

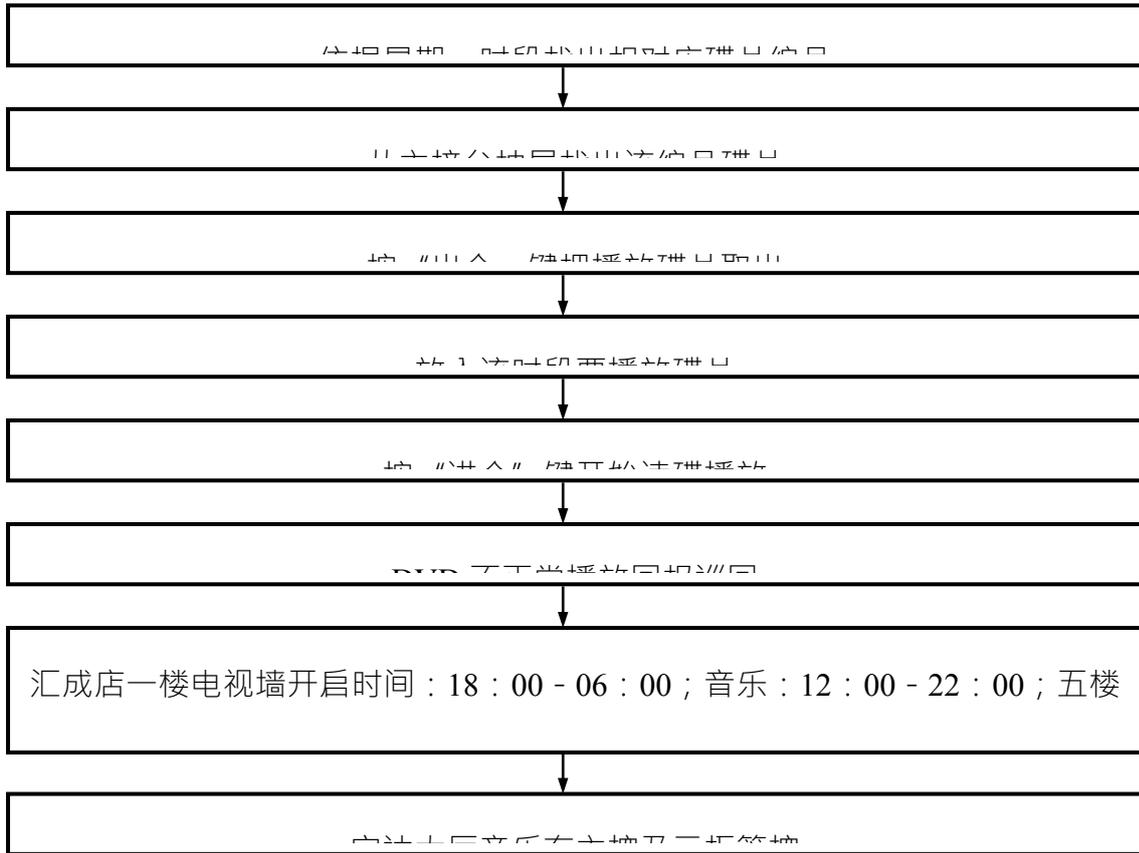


步骤九、电话操作步骤



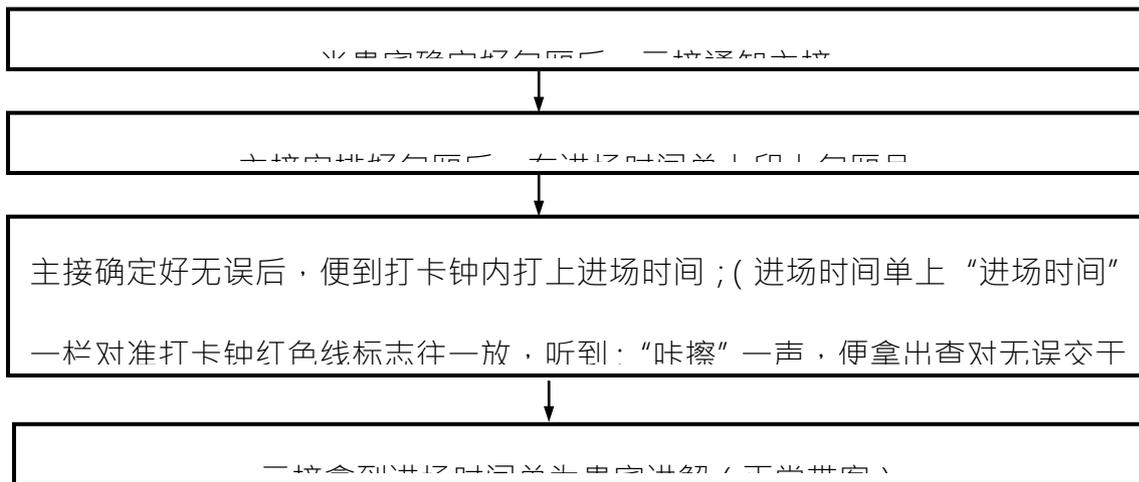
步骤十、大厅音响操作步骤



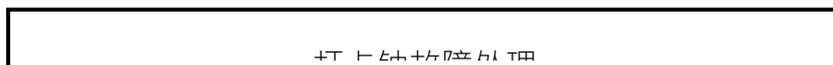


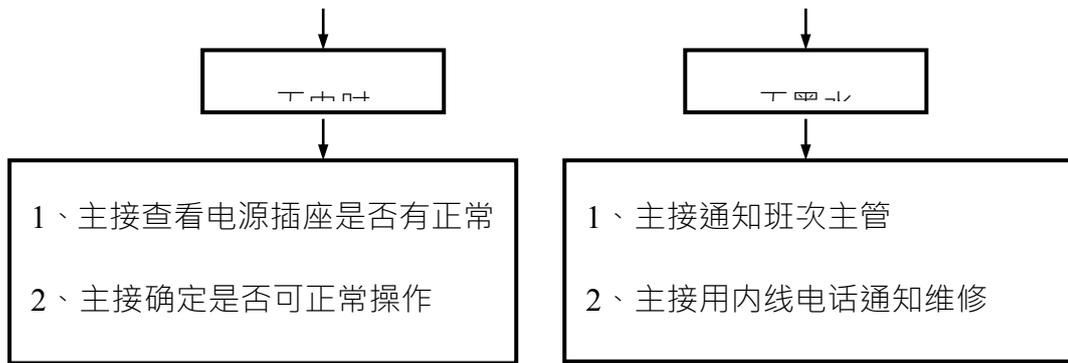
步骤十一、打卡中操作步骤

1、 打卡钟步骤

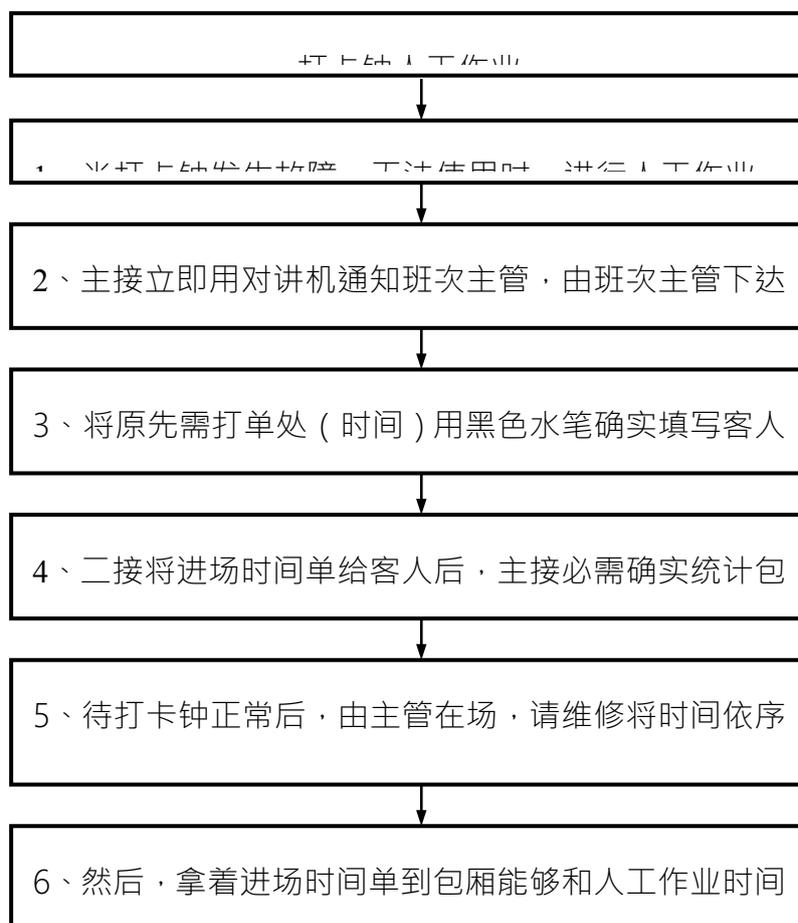


2、 打卡钟故障处理步骤





3、打卡钟人工作业步骤



步骤十二、电梯操作步骤

1、电梯故障回报处理步骤

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/157101133154006114>