

前台操作手册

一、前台纪律管理制度

一、职员形象管理

1. 职员必需统一穿着工衣、工鞋，保持服装整齐清洁，工鞋洁净。
2. 职员到岗工作，必需根据指定位置佩戴职员证。
3. 职员不得梳怪异发型，头发过肩需束起成马尾状，留海不可盖眉遮眼（手部只可佩戴戒指、手表；发饰不可超出两件）。
4. 职员不可留长指甲，只可涂无色指甲油；饰物不得夸张繁重。
5. 职员上班时须按要求化淡妆（包含：眼影、粉底、腮红、唇等）。
6. 不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西；保持体味清新、口腔清洁。
7. 打哈欠要掩着口部；不得故作搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅小小动作。
8. 不得表现慵懒情绪；站立时不得摇摆身体，不得依傍墙壁、柜子而立；不可扮鬼脸做怪动作。

二、纪律管理

1. 前台区域内如客人在场情况下一律不得坐着工作，不得交头接耳谈论和工作无关话题。
2. 严守工作岗位，不得私自离岗、无故串岗、从事和本职员作无关私人事务。
3. 前台电话来电，应在电话响起三声之内接听；接听电话需使用标准用语。
4. 不得私自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台电话；工作时间严禁玩弄手机、接听私人电话。如遇特殊紧急情况，需立即切断电话，避免影响工作。
5. 不得利用工作时间阅读和工作内容无关报章、书籍。
6. 不得大声喧哗、打闹、交头接耳或制造噪声。
7. 前台工作人员需熟记销售顾问电话分机号、手机号码、会所内线全部号码和管理人员手机号码。
8. 在处理柜台文件工作时，要留心周围环境，避免忽略客人。
9. 客人来到柜台前，立即放下正在处理文件，礼貌问安，表现出曾受过专业训练风采、称职及有为客人服务能力。
10. 留心倾听客人问题，不能随意中止客人叙述，然后再清楚解答。如碰到问题不懂作答时，应该说：“请稍等，待我查实一下”。
11. 尽可能切记客人姓氏，在见面时能称呼客人“X先生/小姐/女士，您好！”。
12. 如遇客人对某事情外行或不能随俗之处，不得取笑客人。
 - a) 不得嫌客人烦琐，应耐心地为客人服务。

三、考勤纪律管理

1. 职员必需根据部门要求工作班次和时间按时上、下班（上班需提前十五分钟到岗作交班工作）。
2. 因公外出应表明去处，并取得上级同意。
3. 职员不得无故迟到、早退或旷工；病假、事假、调班均须事先办妥手续。
4. 职员上班期间不准使用前台电脑上网。

二、前台主管职责

前台主管作用就是实现上司、同事、下级三方面沟通，主管要和她们建立起一个咨询和沟通渠道，所以前台主管中间作用是至关关键。

1 关键职责：

前台主管关键负责整个客服团体内部管理，人员考评，工作步骤制订和政策计划，并不停进行优化和创新，确保整个部门日常工作正常、高效运行。具体以下：

1. 监督、指导前台工作，研究、处理工作中碰到问题，制订工作关键。
2. 负责提供各项新增服务举措提议和策划，并负责组织实施。
3. 处理重大用户投诉，并立即做出处理意见。
4. 定时整理搜集用户反馈，优化服务步骤。
5. 协调和其它部门合作。
6. 常常和前台人员保持沟通，调整前台人员心理压力，确保部门职员工作热情及工作水平质量，提升用户满意度。
7. 制订前台工作汇报，总结当月工作情况，制订下月工作计划。

2 关键工作：

1. 做好前台日常工作，以身作则，给其它职员作个好楷模。
2. 每日检验职员礼仪衣饰、仪容仪表。
3. 制订每个月前台职员排班表。
4. 监督职员每日考勤情况和工作情况，全方面检验有否遗漏工作。

5. 主持每日下午 10 分钟前台小会议和每七天例会，总结工作情况和制订工作计划。
6. 合理安排前台工作岗位、工作分配和人员培训。
7. 管理客服邮箱，回复并整理相关邮件。
8. 负责整理每七天会员投诉统计。
9. 负责组织开展会员活动宣传总策划。
10. 负责会员民意调查，搜集会员反馈，为上级决议及相关部门工作提供可靠依据。
11. 负责提供各项新增服务举措提议和策划，并负责组织实施。
12. 作为主管，一周应有最少 4 个工作日是上夜班，确保在繁忙时段维持会所正常运作。

三、前台工作步骤

备注：鉴于各会所营业时间差异，许可前台上下班时间有差异

营业时间（环市店：7：00-23：00；天河店：9：00-22：00；东方店：10：00-22：00）

1 早班：A 班：8：30——17：00

1. 上班前整理好仪容仪表，按时到岗；
2. 到工程部拿钥匙开 DJ 房（除东方店外），开场内音乐，然后打开会员休闲区网吧电脑；
3. 巡场；
4. 回到前台岗位，开大堂灯、开启电脑，整理文具、表格及资料等，做好营业前准备工作；
5. 看交班本并署名，跟进遗留问题；检验是否有课程更改及其它通知，方便立即通知会员；
6. 清点太阳油和周卡、会员卡（空白卡）数量；（天河、东方店临时没有太阳灯）
7. 抄天天课程；
8. 如有报纸、杂志需摆放到水吧杂志架上，有信件需整理好派送到相关部门。

2 中班：B 班：12：00——20：00

1. 整理好仪容仪表，按时到岗位，B 班和 A 班交接，A 班用餐；
2. 看交班本并署名，跟进遗留问题；
3. 处理岗位工作。

3 晚班：C 班：14：30——22：00

1. 看交班本并署名，跟进遗留问题；
2. 21：55 关场内音乐；

3. 22:00 结束营业。清点当日未使用会员卡、关电脑、前台灯、网吧电脑,将前台全部文具、表格、资料等物品放回抽屉并锁好;如有遗留问题需在交接本写明;最终将钥匙交回工程部。

4 前台领班:

1. 天天检验前台全部文具、表格、资料等物品试用情况,如立即用完,应立即复印、申请领取;
2. 非繁忙时间段,可安排同事轮番休息;
3. 每两小时安排同事巡场。
4. 如有新同事入职,需要对其进行培训;
5. 如有其它同事没把工作做好,需要督促其完成好工作;
6. 每个月月底提醒负责各项工作同事将当月工作整理好交给领班(如私人储物柜,大 locker 等)
7. 如前台有特殊情况出现(比如投诉或提议),需在场帮助处理问题,维护前台秩序;如情况严重应立即汇报客服或上级,并陪同一起处理。
8. 定时到箱里清出毛巾币并点算数量。
9. 如新会员卡立即使用完,需立即领取。
10. 天天需要向主管发 e-mail 汇报当日会所及前台情况。

5 前台工作人员天天随时需做好工作:

1. Check in & Check out: 帮助会员做好 check in (check out) 工作,发放(收回)储物柜钥匙和毛巾牌,将资料录入电脑;
2. Check out 时,如客人没有归还毛巾牌,需询问会员是否有归还毛巾,数量是否对,如没有问题可让客人离开;如发觉有遗失,需按遗失物品价格收取相关费用;
3. 如会员卡搞不出资料或有异常情况时,应立即查明原因,做好相关处理事项,并交给相关人员跟进;
4. 接听全部来电,并转到所属部门;
5. 如有客人参观,先做好相关参观登记,再通知顾问接待;
6. 新入会会员,办好入会手续后,须在前台照大头相,输入电脑,方便确定身份进场,帮会员制做新会员卡(必需按卡类做卡);
7. 如有会员租用私储柜,先向会员讲解租柜相关事项及收费标准,帮助会员填写单据,请会员交相关费用,并做好租用钥匙资料统计;
8. 如有客人来试玩,须先向顾问预约,询问相关事项,填写表格,经上级同意后,交押金 100 元,再发放钥匙入场;
9. 每当有客人入会、参观、试玩,全部需要立即把客人资料(包含姓名,性别,电话,顾问,路径)输入“智勤道熙”管理系统内;

10. 每节课临下课前半小时需到门口清点人数；
11. 如上公开课需帮忙拍照；
12. 每两小时去巡场，并在巡场登记本里写清发觉问题及处理情况；
13. 保持前台和大堂卫生，沙发和桌子摆放；
14. 面带微笑、热情待客，集中注意力留心前台情况，非工作人员未经同意不可进
 - a) 入会所；如有客人坐在沙发上，要主动上前询问“请问有什么可帮得到你？”，并自觉倒水给客人；
15. 如前台、大堂有损坏地方，应立即填写工程单，立即进行维修；
16. 每位同事天天下班前需发信息给前台主管汇报自己当日工作情况，需向其汇报当日售卖情况；
17. 帮助各部门工作。

附件七：日常工作巡查表

附件八：日常工作巡查表（常出问题）

四、入场 / 离场工作步骤

会员到会所运动，入场时给会员良好第一印象，离场时让运动完会员取得百分百满意，需要前台有热情、友好、到位服务。入场和离场作为第一道和最终一道服务，起着至为关键作用。

一、入场 (Check in)

会员进入大门，微笑示意并打招呼

—— **“您好/早上好/晚上好，先生/小姐！”**

请会员出示会员卡

—— **“您好，先生/小姐，请出示您会员卡！”**

(一) 正常情况（非企业卡/企业卡）

1、非企业卡会员：

嘀卡确定资料无误后发放储物柜钥匙（好世界店：发放毛巾牌）、收取会员卡将其放在对应位置、将钥匙编号输入电脑。

2、企业卡会员：

如企业卡放在前台处，请会员将其有效证件放在前台，并让该会员署名办入场手续（同上）

—— **“您好，先生/小姐，这是您储物柜钥匙，请保管好，运动完请凭钥匙在前台取回您卡，祝您健身愉快！”**

注意事项：1、拿到卡时感谢会员并尽可能记住客人资料；

2、嘀卡时留心其会员卡及储物柜到期情况；

3、拿卡及钥匙时注意要用双手，以表示礼貌。

(二)、非正常情况

1、 嘀卡后无资料显示

A、芯片损坏

嘀卡无声音，系统完全无反应，则为该卡磁片损坏，查实资料后发钥匙，收回坏卡，请会员优异场运动，前台职员立即帮其办理新卡，于《特殊情况统计表》中作好统计方便后台跟进

—— **“您好，先生/小姐，不好意思，您卡可能损坏了，您先运动，我们立即为您重新做一张新卡！”**

B、出新卡

嘀卡有声音，但系统无资料显示，经查询确定为该会员已出新卡，让会员做好签收登记。

—— **“您好，先生/小姐，新会员卡我们已经为您办好，请在这边做签收登记！”**

C、系统错误

会员用是正式有效会员卡，嘀卡有声音但无资料出现或电脑显示其它会员资料，且没有出新卡统计，则是系统错误。帮其办入场手续，前台在电脑中打开记事本，嘀卡读取会员所用卡卡号，在<特殊情况统计表>中统计会员姓名、会员编号、现用卡号等资料，交后台跟进处理。

2、忘记带卡

如会员忘记带会员卡，则请用户填写《临时会员卡》，确定资料后许可其入场。

——“您好，先生/小姐，请您在这填写《临时会员卡》，我们会为您办入场手续！”

注意事项：如无法确定会籍身份及其它非正常情况，须营运部经理同意才能准其入场

3、非本人消费

A、转卡：如确定是转卡，需为会员做新卡，同时收回旧卡。（转卡需要办理转名手续，由会籍顾问跟进）

——“您好，先生/小姐，您会籍是由**会员转过来，须要办一张新卡，以方便您以后入场运动！”

B、非本人持卡消费

——“您好，先生/小姐，抱歉，我们会所要求会员卡只能是本人使用，所以您不能进场运动，请您谅解，或您能够为自己办一张卡，那您随时全部能够过来运动！”

4、只交订金未交齐余额（不制作会员卡）

A、第一个星期内可准其入场

B、超出一个星期，不许可进场，并致电会籍顾问跟进。

5、购次卡进场：

客人是购次卡，查看收据，确定后发放钥匙进场运动，请客人离场时将钥匙交回前台。

6、企业卡

A、卡在会员处：如没带卡，查看用户留存名单，如资料符合，则让其入场运动，如查不到但客人坚持进场，则请会籍顾问帮助处理。

B、卡寄存在前台但超出限定人数：通知对方运动名额已满，若要进场须购次卡或等该企业有些人运动完离场。假如用户坚持入场，则请会籍顾问帮助处理。

7、未做卡只带单据

新会员未能立即做卡，请会员出示单据，核实资料后发放钥匙入场运动，并立即帮会员办理会员卡。

8、卡到期

用户拿已过期会员卡准备进场，向客人解释会籍到期需续会籍才可进场，同时通知其会籍顾问跟进处理。

——“您好，先生/小姐，不好意思，您会员卡已过期，您续卡后即可继续进场运动”！

二、离场（Check out）

离场时，微笑示意并打招呼

——“您好/早上好/晚上好，先生/小姐！”

会员归还钥匙（好世界店：归还毛巾牌；天河店：收回毛巾），立即为客人办离场手续

——“您好/早上好/晚上好，先生/小姐，请出示您储物柜钥匙！”

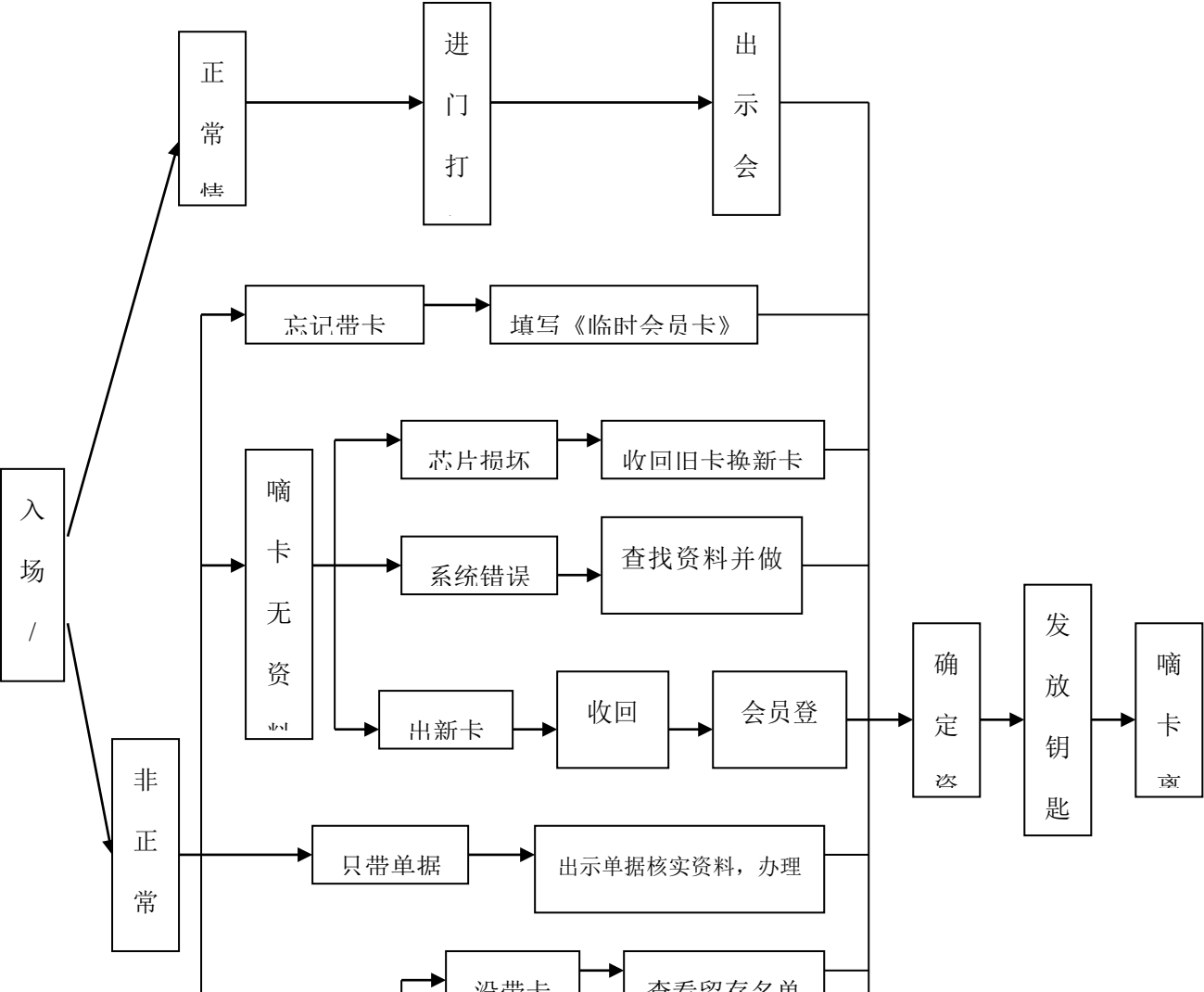
嘀卡离场并查对钥匙号码

——“您好/早上好/晚上好，先生/小姐，这是您会员卡，请收好！”

会员取卡转身离开时候，跟会员离别

—— “请慢走，祝您愉快，拜拜!”

入场 / 离场步骤图:



五、新客参观步骤

一、新客参观

1、正常情况

非会员要求入场内参观了解，请客人作参观登记（填写《访客参观记录表》，需要留下客人姓名、联系电话、和怎样得悉我们会所），通知客人将有顾问为其做具体介绍，请客人稍等，同时通知会籍顾问到前台做接待

—— **“您好，先生/小姐，请做一个参观登记，我们会有专门会籍顾问帮您做具体介绍，请您稍等！”**

注意事项：通知销售次序依据 walk-in 编排表次序（由销售部提供）。

2、非正常情况

会籍顾问不在会所时，电话通知会籍顾问立即到场，先让客人填写表格，再请客人在前台休息区稍坐片刻，对客人做具体了解，务必取得客人具体资料，方便会籍顾问跟进。若联络不到会籍顾问，可联络值班教练接待

3、过期会员重新回访

过期会员过来，请客人填写资料，通知其原先会籍顾问，如该顾问已离职，则按 walk-in 步骤操作。

—— **“您好，先生/小姐，请您先在这边做一个表格登记，我们立即通知您会籍顾问为您做具体了解，谢谢！”**

二、电脑系统录入

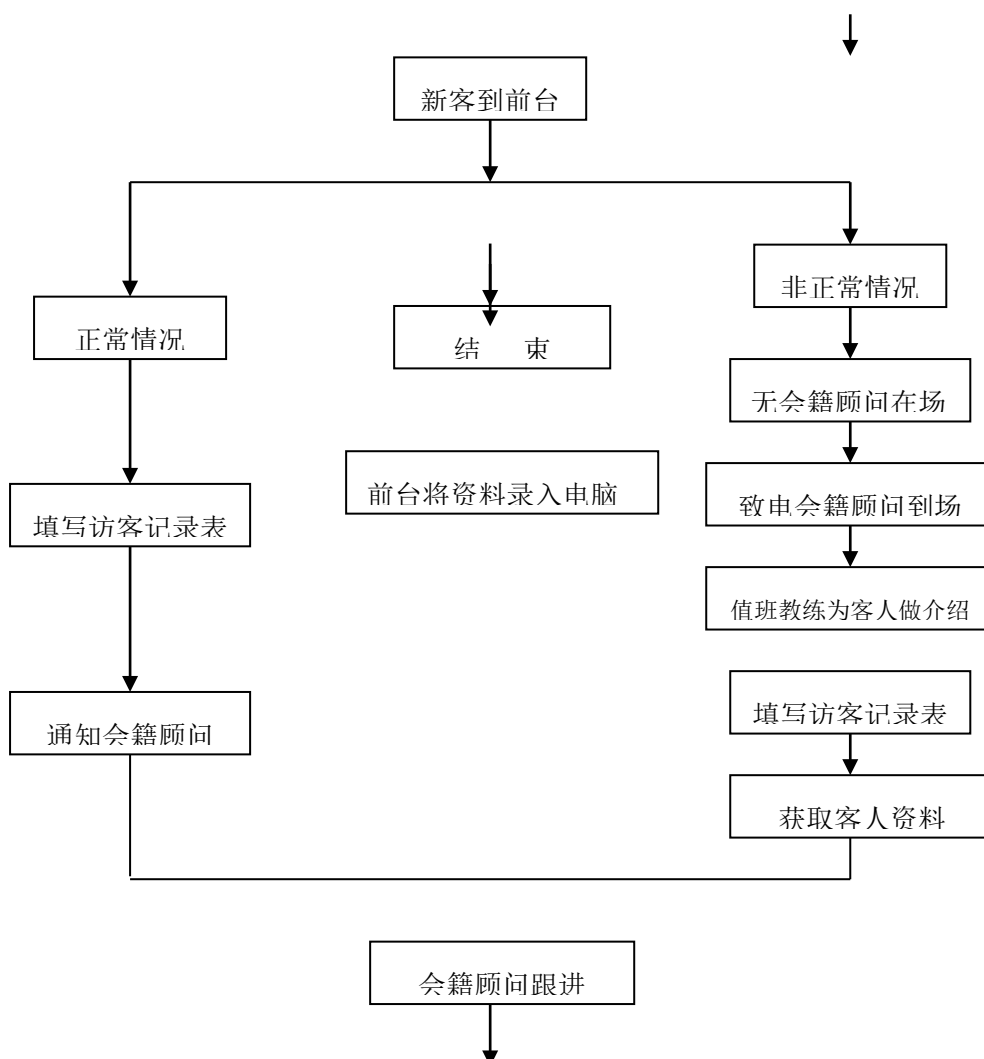
- 1、打开“智勤道熙”管理系统，进入“录入新用户”，输入用户姓名、性别、年纪、住址、手机号码（如有其它号码全部能够录入），E-mail；
- 2、在“得悉路径”里选择为“试玩券”路径，在“所属销售”里选择对应销售顾问名称，如是好友介绍，须在“谁介绍”注明该好友姓名，其好友如是会员，须在“是否是会员”一格注明，如有特殊情况，能够“备注”栏注明。
- 3、新访客成功签约，需在系统里，打开“已预约”，在里面找到对应用户资料，双击打开该用户，点击“下一步”按钮，在“是否成功签约”选择“是”然后填写“成交金额”按保留。

注意事项：“新客”概念为：1、第一次到会所参观；

2、没有做过任何预约；

3、没有找过任何顾问。

新客参观步骤图：



六、访客操作步骤

一、业务造访

访客到前台，要求找某部门，首先问清楚有没有预约时间、对象和访客姓氏、企业等情况。

——“您好，先生/小姐，请问有您找哪位，有没有预约呢？”

——“您好，先生/小姐，请问您贵姓，是哪间企业呢？”

1、同意进入：致电相关部门同事讲明情况，由其上前台处理，如相关部门主管同意直接进入，则需填写《访客记录表》，并让访客佩戴“访客牌”方可进入，离开时回收访客牌。

2、不同意进入：致电相关部门同事讲明情况，若相关人员不接见则灵活拒绝。

——“您好，先生/小姐，不好意思，XX部门同事现在比较忙，假如方便可留下卡片，我们会为你转交。”

二、职员/兼职教练好友来访

访客到前台，要求找某职员/兼职教练，了解相关情况后，依据需要通知该职员/教练到前台处理，请访客在前台等候。如访客坚持入场，需经相关主管同意，填写《访客记录表》并佩戴“访客牌”才可进入。

——“您好，先生/小姐，请问您贵姓，找哪位，有预约好吗？”

注意事项：

1. 东方店：教练不可私自由后门带访客进入，若发觉就由行政开罚单
2. 任何访客全部不能够在会所内健身

三、访会员

访客到前台，要求找XX先生/小姐，确定是找会员后，问清楚是否有联络好和访客姓氏

- 1、前台等候：了解后电话联络会员，告诉对方有一位XX先生/小姐在前台找她，让访客在前台等候，会员上来处理；如电话联络不到，可问清楚访客来访原因(有什么事情找)后，请其会籍顾问通知会员。
- 2、坚持入场：来访者坚持进场，让其填写《访客记录表》，注明所找会员名称，查实该会员是否在场后，让其佩戴“访客牌”由会籍顾问带其入场。

四、摆放杂志人员、管理员、送水果、送水等

摆放杂志、送水果、送水等作业人员需进场，请对方出示工作证，让其入场。

五、其它情况

- 1、假如是找出口或洗手间，则指导其所在地方；如不是，则依据情况灵活处理
- 2、直接冲下场内

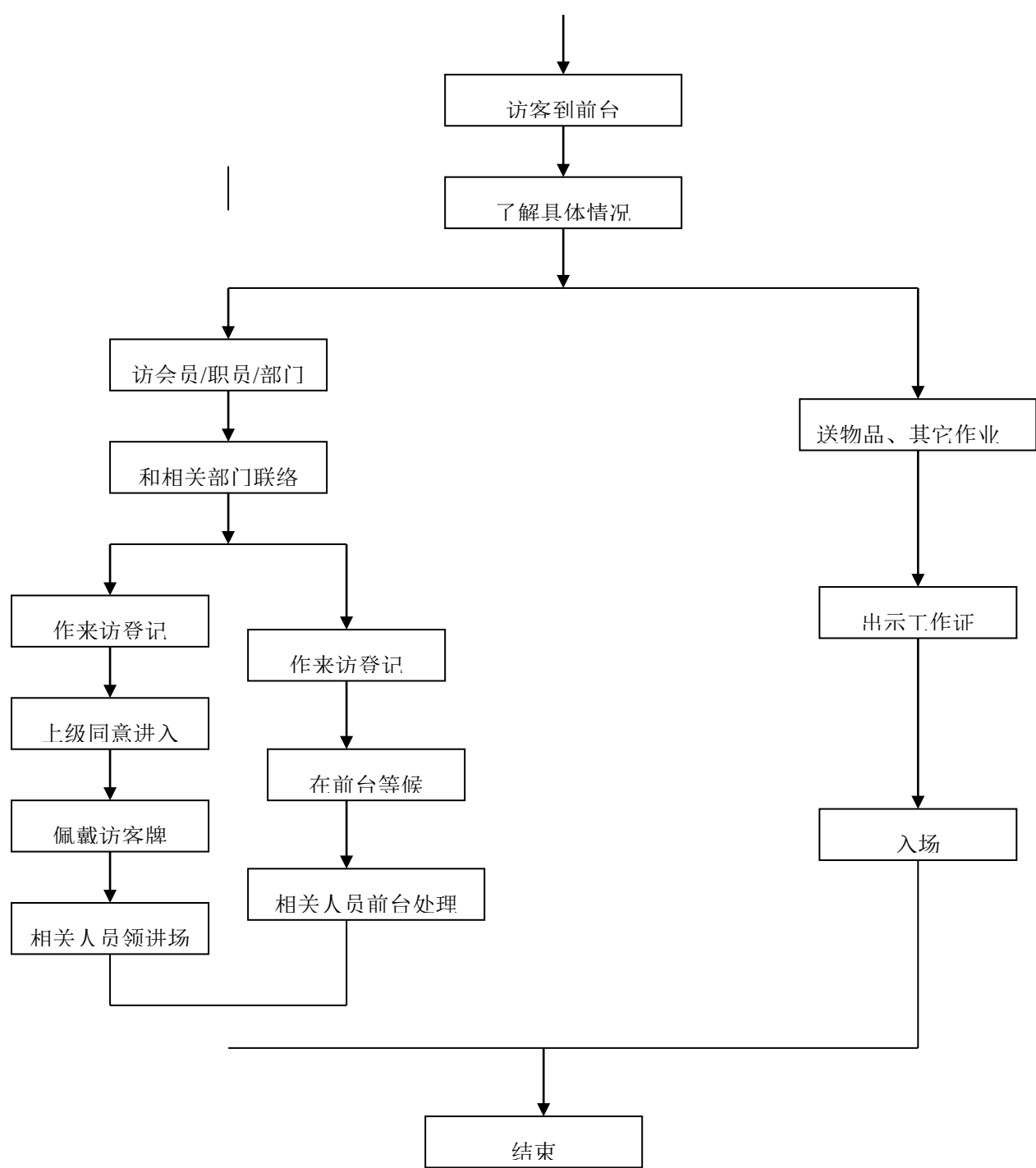
前台需立即上前问询来意，依据情况分析此人是善意还是恶意。善意则跟着对方，并礼貌请其到前台登记或离场；如属恶意，则请其它同事电话通知保安部及相关人员到场处理。

——“先生/小姐，请问你是我们会员吗？”

若“是”，请其在前台办理 check-in 手续。——“烦请于前台办理 check-in 手续

若“否”，通知私人会所，并请其离开。——“抱歉，这是私人会所，非会员不可进入，这边请。”（手示意入口处）

访客操作步骤图：



注意事项：假如有其它情况出现，则依据操作步骤处理。

七：试玩操作步骤

一、试玩

1、会员带好友试玩

先通知其会籍顾问到前台，请试玩者填写《试玩申请表》并署名确定已按要求填写完成

——“您好，先生/小姐，请填写此表格并署名！”

表格填写完成，请客人留下有效证件或 100/200 元押金，并确定表格已填写完整，由前台发放钥匙（好世界店发放毛巾牌），并告诉会员离场时凭钥匙（毛巾牌）退回证件或押金。

——“您好，先生/小姐，您需要放 100 元押金（东方店：200 押金）或您证件在前台，运动后，凭钥匙和毛巾牌领回您押金（或证件）。”

2、持推广、宣传送出体验券

客人持由推广、宣传送出体验券准备试玩，请客人填写表格，同时通知会籍顾问

——“您好，先生/小姐，请先填写《试玩记录表》，我们会有专门会籍顾问带进您进场体验。”

表格填写完成，请客人放有效证件或 100 元押金（东方店：200 押金）并收回体验券订在试玩表后面，由前台发放钥匙（毛巾牌），并告诉会员离场时凭钥匙退回押金或证件，若无体验券必需经理署名。

——“您好，先生/小姐，您需要放 100 元押金（东方店：200 元押金）或您证件在前台，一会您做完运动以后，凭钥匙领回您 押金（或证件）。”

注意事项：收回体验券必需订《试玩申请表》背后，无法提供体验券表格则需要销售经理署名

3、试玩完成离场

前台工作人员在客人填完《试玩申请表》后将其同押金/证件放在指定地方，离场时会员凭钥匙离场，前台工作人员找到相对应《试玩申请表》，查对后取出证件或押金退还给客人，并请客人在表格后面署名确定。

注意事项：1、所收押金需查看相对应编码，并在试玩表上面注明，请会员署名；所收押金 / 证件和试玩表一并夹住，放在指定地点。

2、经手人在《试玩记录表》上要求客人确定署名，表示已退还按金/证件

3、《试玩记录表》一定要有顾问署名及客人署名

二、电脑系统录入

1、打开“智勤道熙”管理系统，进入“录入新用户”，输入用户姓名、性别、年纪、住址、手机号码（如有其它号码全部能够录入）、E-mail；

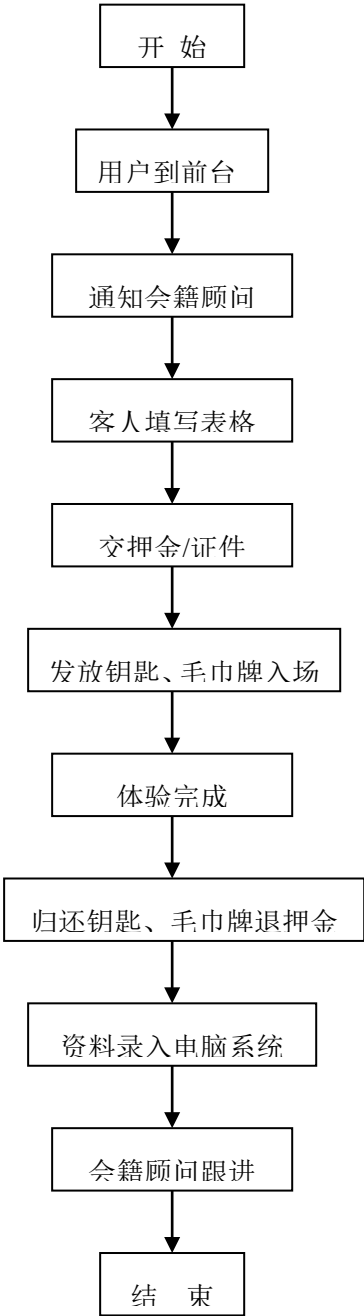
备注：临时东方店系统不属于“智勤道熙”，操作未能统一。

2、在“得悉路径”里选择为“试玩券”路径，在“所属销售”里选择对应会籍顾问名称；如是好友介绍，须在“谁介绍”注明该好友姓名，其好友如是会员，须在“是否是会员”

一格注明；如有特殊情况，能够“备注”栏注明。

3、试玩客人成功签约，需在系统里，打开“已预约”，找到对应用户资料，双击打开该用户，点击“下一步”按钮，在“是否成功签约”选择“是”，填写“成交金额”按保留。

试玩操作步骤图：



附件三：试玩记录表

八、会员卡制作和领取

一、会员资料输入

- 1、好世界：用户交齐费用并办理完入会手续后，收银将会员简单资料输入电脑。资料输入员会依据会员所填写资料在电脑上加以完善。前台没有任何修改会员权限。
- 2、天河：用户交齐费用并办理完入会手续后，前台将会员简单资料输入电脑。财务部会依据会员所填写资料在电脑上加以完善。前台没有任何修改会员权限。
- 3、东方：用户交齐费用并办理完入会手续后，前台将会员资料输入电脑。前台含有更改、修改会员资料权限。

二、相片制作

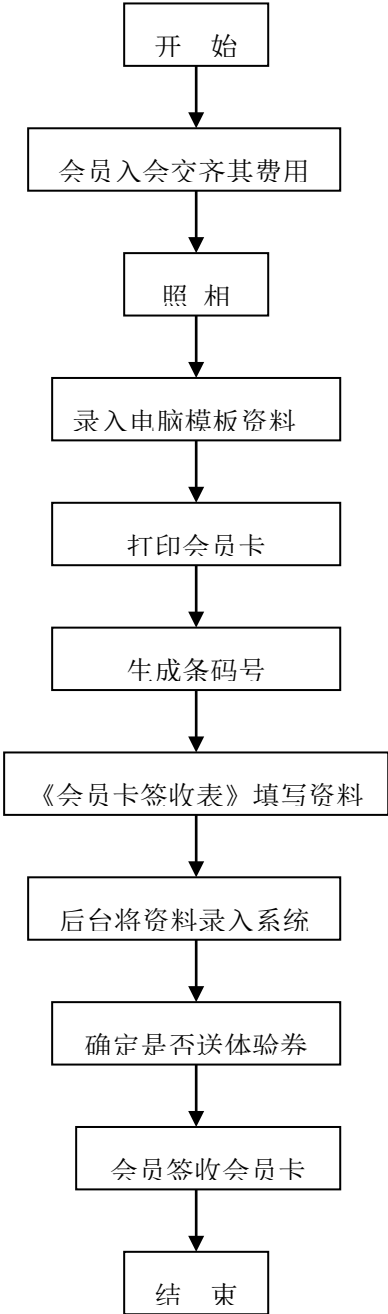
- 1、用户交齐费用并办理完入会手续后，工作人员帮其摄影制作会员卡；
- 2、将照好相片复制到电脑指定存放相册文件夹中（天天所摄影片需建立独立文件夹存放），在照片名称上面输入相对应会员编号。

三、会员卡制作

- 1、打开“会员卡模版”，查询需制卡会员资料，将会员资料（会员姓名、种类、编号、日期、相片）填入“会员卡模版”；
 - 2、“会员卡模板”资料填写齐全后，找出和会员入会类型相对应卡片进行打印；
 - 3、打印出完整资料会员卡在电脑“记事本”生成条码号，将“条码号”统计到《会员卡签收表》。
 - 4、制卡人在《会员卡签收表》上面填写会员卡资料，交后台工作人员录入电脑系统中，生成正式使用卡。
- 好世界：会员卡由资料输入员激活
 - 东 方：会员卡由收银激活
 - 天河店：会员卡由财务激活

四、会员卡领取：会员于《会员卡签收表》上面署名确定。

会员卡制作步骤图：



九、会员卡冻结和解冻操作步骤

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/576054002013010145>