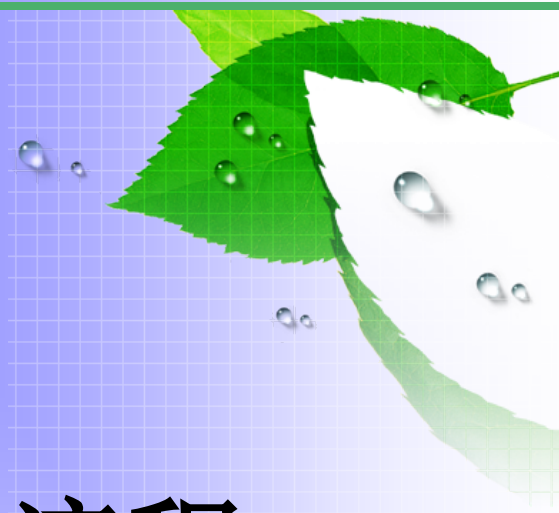
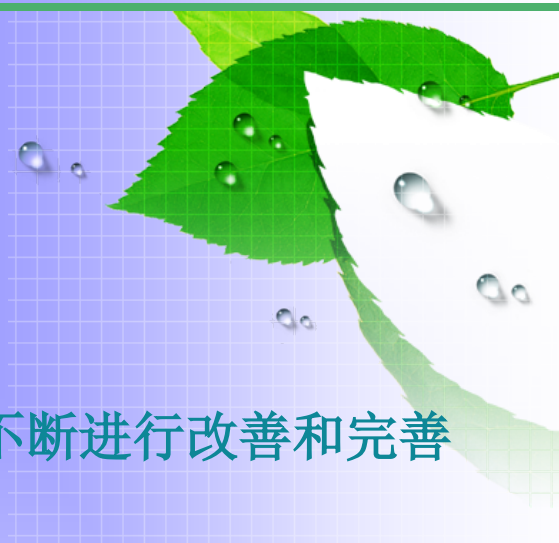




前厅入住接待服务



前厅接待服务工作流程



一、岗位责任制

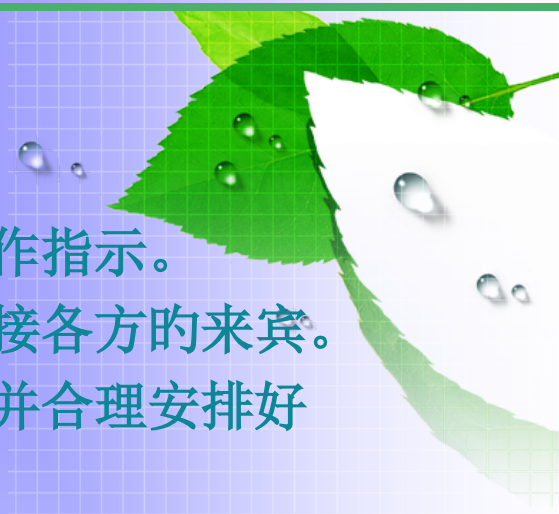
❖ (一) 接待主管的职责范围

- ❖ 1. 根据前台经理的指示，对接待组进行管理。
- ❖ 2. 制定接待组各项工作计划。
- ❖ 3. 帮助制定接待组的岗位责任制和操作规程，并不断进行改善和完善。
- ❖ 4. 合理安排职员的班次并布置工作任务。
- ❖ 5. 做好下属的思想工作，调动员工的工作主动性。
- ❖ 6. 检验下属员工完毕工作的质量及执行规章制度的情况。
- ❖ 7. 帮助下属员工处理工作中遇到的难题. 处理工作差错和事故。
- ❖ 8. 对下属员工进行有效的培训，提升其业务水平和素质。
- ❖ 9. 检验本组工作必备用具及设备的使用情况，及时给与补充和申报维修保养。
- ❖ 10. 协调本组与有关组及部门之间的关系。



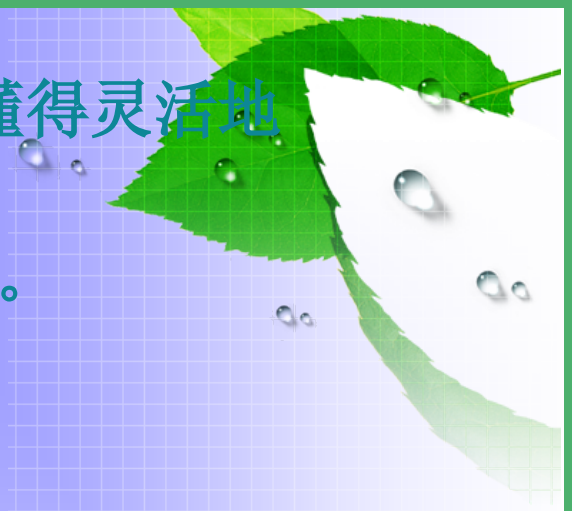
❖ (二) 高级接待员岗位责任制

- ❖ 1. 受前台部经理的领导，直接接受本组主管的工作指示。
- ❖ 2. 以殷勤、礼貌、周到、快捷、可靠的服务来迎接各方的来宾。
- ❖ 3. 为散客和团队入住的客人办理入住登记手续，并合理安排好多种房间。
- ❖ 4. 掌握精确的房态，必要时帮助主管与客房部核对房间。
- ❖ 5. 与各部门能亲密联络. 做好资料、信息的沟通。
- ❖ 6. 熟练掌握业务知识及操作技能，负责有关住房、房价、宾馆服务设施的查询和推销工作。
- ❖ 7. 做好各类报表的打印及统计。
- ❖ 8. 检验当日团队预分房后输入电脑的房号，以及入住客人电脑所输入的姓名。





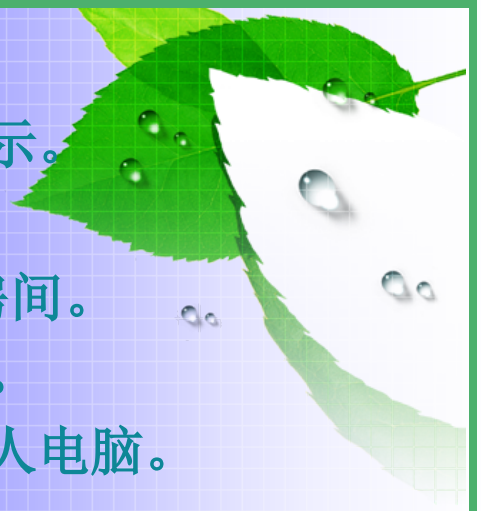
- ❖ 9. 在团队接待共作中要起到主班作用，懂得灵活地处理团队增减房所出现的问题。
- ❖ 10. 帮助订房部做好客人资料的档案工作。
- ❖ 11. 帮助其他员工处理某些疑难问题。
- ❖ 12. 能独立安排团队或散客的房间。
- ❖ 13. 维持好本组范围内的卫生清洁。
- ❖ 14. 了解客情，做好防火防盗安全工作，发觉问题及时向上级报告。
- ❖ 15. 在熟悉团队、散客的业务知识基础上，帮助主管培训新人，担任培训者的职责。
- ❖ 16. 帮助主管参加部分本组工作，多提合理化提议。共同商议，修改操作规程。
- ❖ 17. 仔细完毕本组主管安排的各项任务。





❖ (三) 中级接待员岗位责任制

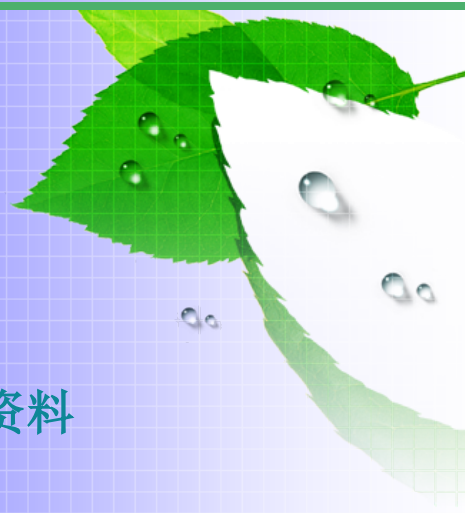
- ❖ 1. 受前台部经理的领导。直接接受本组主管的工作指示。
- ❖ 2. 向客人提供优质的服务，令客人称心如意。
- ❖ 3. 接待来宾. 为他们办理人住登记手续并合理安排好房间。
- ❖ 4. 严格把好入住登记手续关，做好协查通缉犯的工作。
- ❖ 5. 掌握电脑操作技能，当客人入住后要迅速将资料输入电脑。
- ❖ 6. 跟办上一班未能完毕的工作。
- ❖ 7. 经过电脑、电话、单据、报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给各部门。
- ❖ 8. 掌握客房的出租情况，打印统计各类客及房间销售的多种营业报表。
- ❖ 9. 合理安排和统计陪同的用房。
- ❖ 10. 熟悉团队、散客的业务操作. 并能独立处理疑难问题。
- ❖ 11. 帮助订房部做好客人资料的档案编写。
- ❖ 12. 维持好本组范围内的清洁卫生。
- ❖ 13. 仔细完毕本组主管安排的各项任务。
- ❖ 14. 发觉问题要及时向上级报告。





❖ (四) 一般接待员岗位责任制

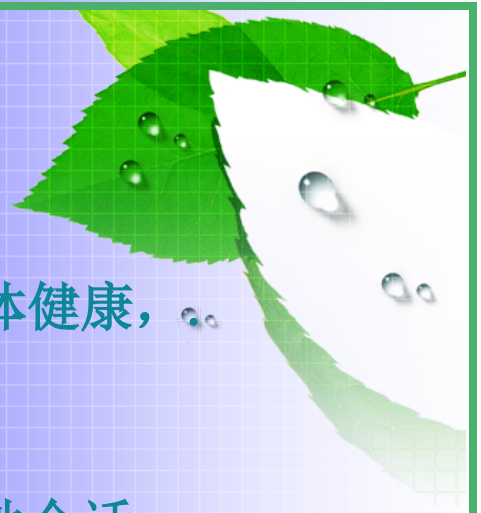
- ❖ 1. 受前台部经理的领导，直接接受本组主管的工作指示。
- ❖ 2. 热情接待各方来宾，为客人提供良好的服务。
- ❖ 3. 为团队客人准备钥匙。
- ❖ 4. 根据团队的订餐要求，准备好餐券。
- ❖ 5. 在客人到达前预告整顿好订单、宾馆信用卡和登记卡等资料
- ❖ 6. 替来住宿的客人办理人住登记手续并安排房间。
- ❖ 7. 统计团队的叫早、出行李、用餐和离馆的时间以及报帐方式，把相应资料告知有关部门。
- ❖ 8. 把客人到达后的资料输入电脑。
- ❖ 9. 将已到客人的VOUCHER信用卡、登记卡、批条等转给财务部，接车单转给汽车部。
- ❖ 10. 负责有关房价、宾馆服务设施等方面的问询工作。
- ❖ 11. 搞好本组范围内的卫生清洁，补充登记卡和住房卡等必用物品。
- ❖ 12. 仔细完毕本组主管安排的每项工作。
- ❖ 13. 遇到问题要及时向上级请示报告。

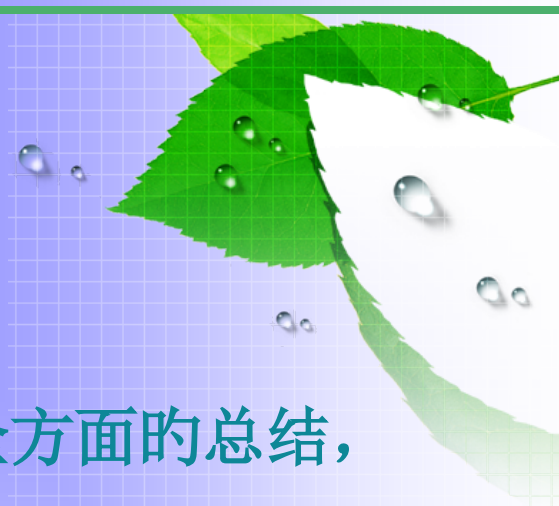




❖ (五) 接待职员的基本条件和要求

- ❖ 1. 文化程度:高中以上学历, 受过旅馆专业培训。
- ❖ 2. 道德品质端正, 乐于从事旅馆工作。
- ❖ 3. 身体要求: 身高男1.68M以上, 女1.58M以上, 身体健康, 五官端正, 能适应站立服务和上三班。
- ❖ 4. 基本知识和技能:
 - ❖ (1) 能用国语、粤语和一种以上的外语与客人流利地会话。
 - ❖ (2) 掌握销售学、心理学的基本常识。
 - ❖ (3) 熟悉客源旧的风俗习惯。
 - ❖ (4) 懂得涉外政策、法规、礼仪和验看护照、签证的基本知识。
 - ❖ (5) 熟悉宾馆的各项规章制度. 掌握本组的业务。
 - ❖ (6) 有较强的口头体现能力, 感染力和应变能力。
 - ❖ (7) 会英文打字。
- ❖ 5. 热情、勤奋、自尊、诚实。





二、操作规程

❖ (一) 各岗位工作安排

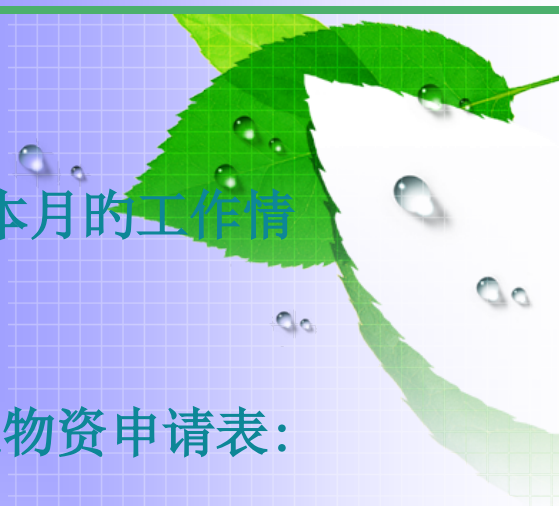
❖ 1. 接待主管的工作内容

❖ (1) 年度工作

- ❖ A、每年年底，对本组一年的上作进行全方面的总结，并写成报告呈交前台部
- ❖ B、对职员进行评估，决定是否可予以升级。
- ❖ C、每年春、秋两届交易会前，都要召开动员会和进行有关交端会的培训工作。
- ❖ D、每年七月帮助前台部做好新员工的招募和培训工作

❖ (2) 季度性工作

- ❖ A、对职员进行一次综合性考核
- ❖ B、对职员进行季度评核，定出其下季度的浮动工资级别



- ❖ (3) 月度工作
- ❖ A、月底填写月度总结表。呈交前台部。总结报告本月的工作情况，制定下月的工作计划
- ❖ B、月底填写考勤、加班表，交内勤
- ❖ C、月底检验现存工作必需品的数量，填写领取物资申请表：
- ❖ D、月底编排下月的班期表
- ❖ E、每月一号将上月需保存的资料整顿归档
- ❖ F、不定时召开骨干会议，研究处理本组存在的问题
- ❖ G、工作上遇到问题，应多与订房部、前台财务、销售部、公关部、客房部等有关部门召开协调会
- ❖ (4) 每七天工作
- ❖ A、星期六参加部门主管例会，听取上级指示。报告本组工作
- ❖ B、每七天开主管碰头会，总结本周工作，安排下周任务
- ❖ C、根据员工的特点制定培训计划，对员工进行培训学习



- ❖ (5) 散客接待主管一日工作流程:
- ❖ 早班(7: 00. AM—3: 00PM)
- ❖ A. 按时到岗, 根据班期表检验员上出勤情况::
- ❖ B. 检验当班员上仪容仪表, 涉及工衣、工号牌、失发、化装、戴手饰等是否符合有关要求
- ❖ C. 检验彻夜班所做的报表涉及CHINESE&ENGLISH DALIY, VIP STAY OVER & DEPARTURE REPORTS, SPECIAL RATE REPORT, NO SHOW AND CANCELLATION REPORT, GUIDE ROOM REPORT是否齐全、精确. 资料是否已经整顿归档
- ❖ D. 将当日到达及离馆的团队和散客数、开房率、空房数抄在团队总表上
- ❖ E. 安排一名职员将报表复印分送有关部门:
- ❖ F. 检验彻夜班的卫生打扫情况, 同步检验组内防火器材是否在位和完好。





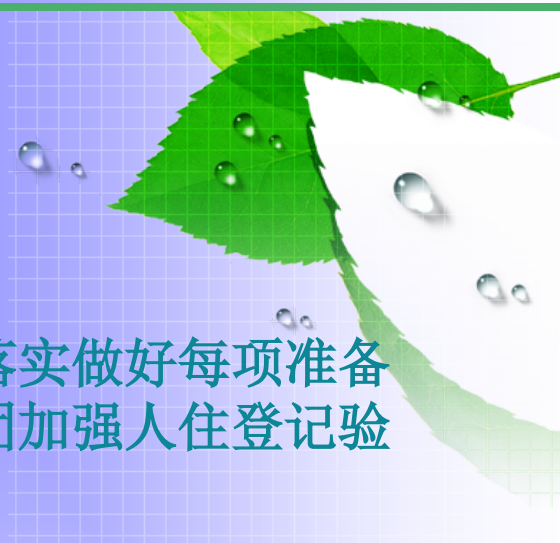
- ❖ 7. 检验分送保安部的团队名单和散客登记本内容是否齐全、彻夜班抄的内客入住名单是否核黑名单，并听取夜班职员对夜班问题的汇出现报
- ❖ 8. 检验彻夜班复印的团单是否齐全，然后分别给行李组派送，将留底的放好. 并把复印好的原版团队总表交回订房部。

- ❖ 中班(15:15—23:30)
- ❖ 1. 参加交班会工作，了解当日V.LP. 情况，电话转移情况，DND情况。住客特殊要求，宾馆或部门的新要求或其他各类信息等。
- ❖ 2. 检验话务员的仪容仪表。
- ❖ 3. 请示主管当班工作有否特殊安排。
- ❖ 4. 检验完夜班上作后，掌握当日正确的房态情况，遇到双人房超额订而需暂停销售双人房、团房较多而需分到散客楼层等情况时，要立即向接待经理或前台位班经理请示报告。



- ❖ 5. 仔细阅览当日的定单，对VIP客人和有特殊要求的订房内容要熟记。
- ❖ 6. 检验用HISTORY CHECK IN的客人的准备工作。
- ❖ 7. 检验当日接待的VIP，LH W客人的准备上作是否就绪，发觉问题要及时处理。
- ❖ 8. 查清稽核报表上反应的问题，尽快予以回复，并跟办交班部统计未完毕的事情。
- ❖ 9. 检验各类工作备品存量是否符合要求。
- ❖ 10. 检验团房输入电脑的情况，报帐资料是否齐全。已入名单的团队要进行预分房。把留给陪同的电脑号抄在四联单的左下角。





❖ (6) 团队接待主管一日工作流程

❖ A、早班7:00AM——3:30PM

❖ 1. 检验早班卫生情况

❖ 2. 熟悉当日到达团队的订房情况、按他们要求落实做好每项准备工作. 提醒员工对个别信誉不好的旅行社所组的团加强人住登记验证工作

❖ 3. 检验离馆团和在住团的资料归档情况

❖ 4. 检验早班开餐单的情况（有否漏开午晚餐、正餐。是吃套餐还是吃自助餐）

❖ 5. 检验在住团的叫醒情况

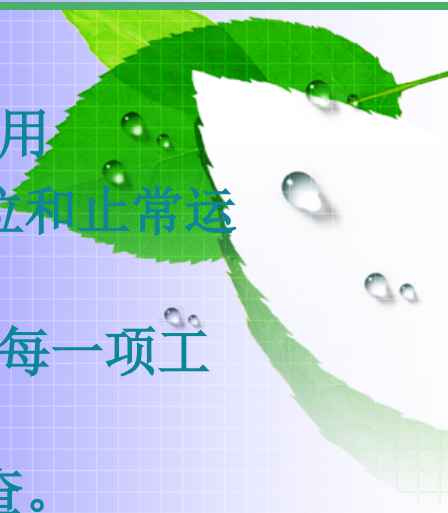
❖ 6. 检验在住团电脑输人的名单，看看是否有漏人名现象

❖ 7. 检验早班整顿续住的陪同房及昨天的定餐单。陪同房表和团队总表的归档情况

❖ 8. 检验是否做好团队订餐预测表



- ❖ 9. 检验团队接待柜内备品的存量是否足够一种星期使用
- ❖ 10. 检验团队接待的用具、电脑、打印机、等是否在位和正常运转
- ❖ 11. 检验落实交班要跟办的内容. 做到按时保质地完毕每一项工作
- ❖ 12. 督促早班同事制做好当日到达团的门匙并进行抽查。
- ❖ 13. 对照团队总表的团队总数，检验既有的团队数是否齐
- ❖ 14. 按工作需要，合理安排组织内员工的午膳时间
- ❖ 15. 检验房间的准备工作，订餐单情况
- ❖ 16. 掌握当日开房情况. 估计陪同用房数量，如出现陪同房数量不够，要采用其他应急措施及时告知接待经理和前台部值班经理
- ❖ 17. 检验早到的团有否迅速输入电脑，而且有否全部入齐
- ❖ 18. 督促员工复印早到团队名单交问询组





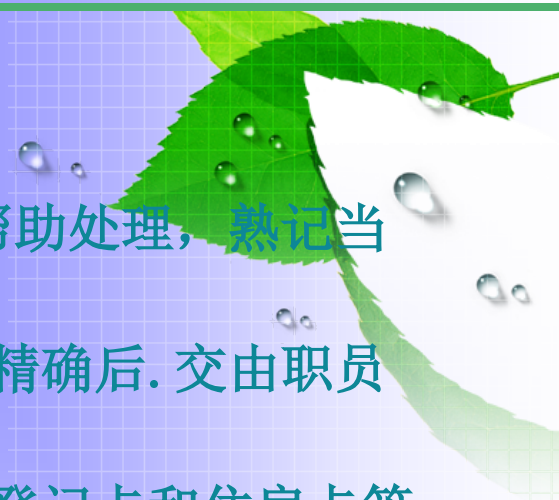
- ❖ B. 中班（3: 00PM——11: 30PM）
- ❖ 1. 交接班和检验卫生情况
- ❖ 2. 检验中班接待团体的情况，员工有否按照操作规程做，能否按要求完毕要求工作内容
- ❖ 3. 检验落实交班要跟办的内容，做到按时保质地完毕工作
- ❖ 4. 检验陪同安排表，用餐地点安排情况有无错漏
- ❖ 5. 检验陪同留房情况，确保有足够的陪同房
- ❖ 6. 按工作需要，合理安排组内员工晚膳时间
- ❖ 7. 检验落实须现付团队的收费情况和团队陪同房的付帐情况
- ❖ 8. 检验所到的团有无报叫醒时间和名单有无输入电脑、房间有无漏人电脑和更改房态，房租计算是否精确等情况。
- ❖ 9. 督促中班同事复印已到团队名单给问询组，
- ❖ 10. 在10: 30PM前将已到团队四联单中“行李组联”交行李组
- ❖ 11. 如遇到每月一日房价汇率有变化. 要查清楚在住团的房租是否要改汇率，并重新输入正确的房价。遇交易会、公众假期亦要根据协议更改房租



❖ (7) 散客接待各班次的工作内容

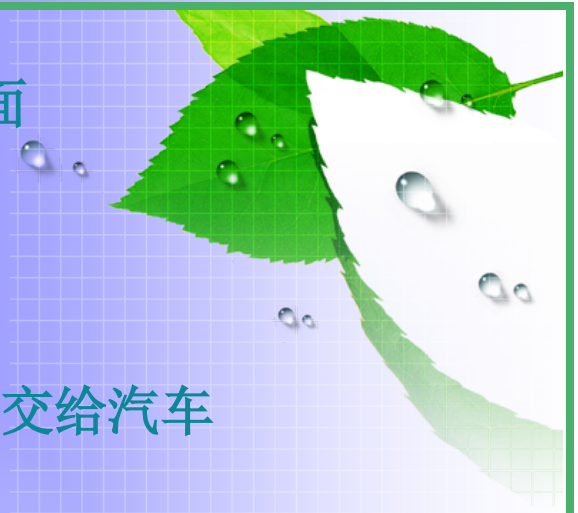
❖ 早班（7：00AM——3：30PM）

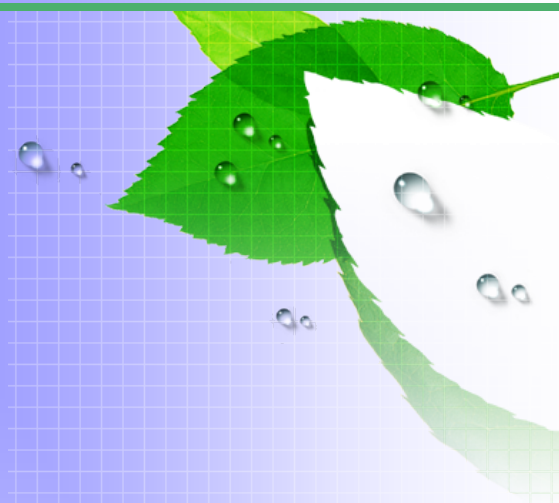
- ❖ 1. 与夜班职员交接班. 了解哪些工作需早班同事帮助处理, 熟记当日VIP客人、团队数及估计开房率
- ❖ 2. 早班主管检验完彻夜班职员所做的报表齐全, 精确后. 交由职员复印分送至各部门
- ❖ 3. 在柜台值班的职员要整顿台面上的物品, 补充登记卡和住房卡等必用具
- ❖ 4. 打四份当日到达客人的名单. 把主要客人、有历史档案以及要尤其接待的企业客人的订房, 用荧光笔画出并注明, 以便轻易区别用不同的方式接待客人
- ❖ 5. 用塑胶套分别把每张订单装订好, 有历史档案的客人要在订单相应的名字上, 用荧光笔作标识, 把已准备好的登记卡连同订单一起放入胶套内:
- ❖ 6. 把订单按订房号码从小到大排列好, 主要客人和要尤其接待的企业客人的订单则另外放开





- ❖ 7. 根据订房的客名准备并填写房卡，放在订单背面
- ❖ 8. 将主管已分好的散客房号输入电脑
- ❖ 9. 为入住的客人办理登记手续，安排分配房间
- ❖ 10. 客人入住后迅速把资料输入电脑
- ❖ 11. 把已到客人的登记资料移交财务部、接车单移交给汽车部收款员
- ❖ 12. 跟办交班簿统计中还未完毕的事
- ❖ 13. 当班过程中，如有主要告知和有待处理的问题，必须写交班
- ❖ 14. 配合主管把全部预分的房号输入电脑
- ❖ 15. 打一份当日离馆客人报表(DEPARTURE REPORT)，并与原定当日离馆而没有离馆的客人确认离馆日期
- ❖ 16. 在2:45PM左右，打1份HOUSE COUNT计算开房率，然后写交班，内容涉及当日估计开房率、现时开房率、团队数、VIP、值班经理等
- ❖ 17. 开交班会



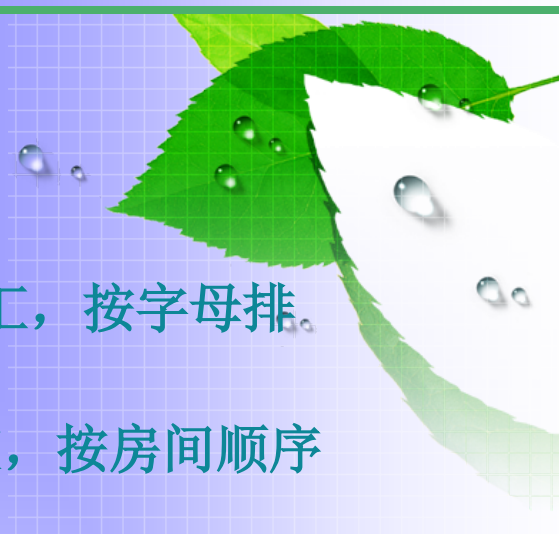


- ❖ 中班(3.： 00PM—11： 30PM)
- ❖ 1. 开交班会，了解清楚需跟办的事情
- ❖ 2. 熟悉订单，尤其是V1P客人的订房内容
- ❖ 3. 为入住的客人办理登记手续并合理安排房间
- ❖ 4. 客人入住后精确迅速地把资料输入电脑::
- ❖ 5. 继续跟办原定当日离馆而没有离馆的客人情况。
- ❖ 6. 打空房表，核对清楚房态，
- ❖ 7. 待检验完登记卡资料已经正确输入电脑后，将客人所填写的全部登记资料输入客人历史档案电脑中，并打印一份交订房部归类存档。
- ❖ 8. 把中班到达客人的资料移交给财务部，同步把中班到的客人接车单移交给汽车部收款员
- ❖ 9. 当班过程中，如有主要告知或有待处理的问题。必须写交班
- ❖ 10. 检验还未到达的订单中，是否有些客人已经入住
- ❖ 11. 交接班



- ❖ **夜班(11: 15PM—7:15PM)**
- ❖ **1. 23: 15**上班, 交接班并阅读交班本的内容
- ❖ **2.** 了解当日房间的出租情况, 团队以及**V1P**的到达情况
- ❖ **3.** 为夜晚人住的客人登记, 并将登记资料输入电脑
- ❖ **a、凌晨12: 00**以后入住登记的客人要告知客房服务中心, 并在登记卡上记下对方工号
- ❖ **b、早上6: 00**之前人住算一天的房租, 输入电脑之后。应告知财务补入房租
- ❖ **4.** 移交报帐凭证、信用卡给财务, 夜间如有接车单应移交财务处人帐
- ❖ **5.** 将内客登记资料抄写在内客本, 并将第一联移交财务
- ❖ **6.** 检验通辑名单(在内客簿上签名核对完后), 一但发既有可疑的名字.应第一时间告知大堂副理、保安部
- ❖ **7.** 打印报表, 在**2: 00**[稽核作夜审)前应打的报表
- ❖ **(1)两份SPECIAL ARRIVAL REPORT** (第二天散客到达名单交酒店代表
- ❖ **(2)** 订车客人到达时间报表两份(交酒店代表)
- ❖ **(3)内部用房统计表**

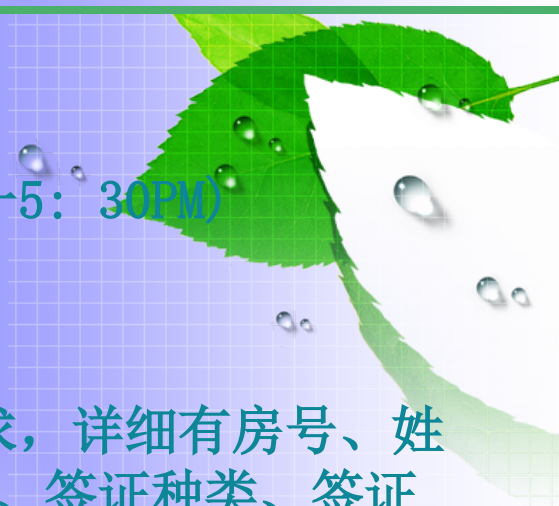




- ❖ (4) 免费房统计报表
- ❖ (5) VIP报表
- ❖ (6) 特殊房价表
- ❖ (7) GUEST LEDGER BY NAME; (在住客人情况总汇, 按字母排序)
- ❖ (8) GUEST LEDGER BY ROOM (在住客人情况总汇, 按房间顺序)
- ❖ 8. 统计数据, 制作营业日报表:
- ❖ 9. 2:30左右, 打电话到客房服务中心核对房态, 如有问题, 能处理的应立即处理, 不能处理的要交早班跟办。
- ❖ 10. 3:00左右至稽核到处剪发觉的问题, 取数据。
- ❖ 11. 打印离馆主要客人报表 (VIP DEPARTURE) 在住主要客人报表 (VIP STAYOVER) 和NO SHOW) 报表为第二天的VIP以及熟客作准备工作。

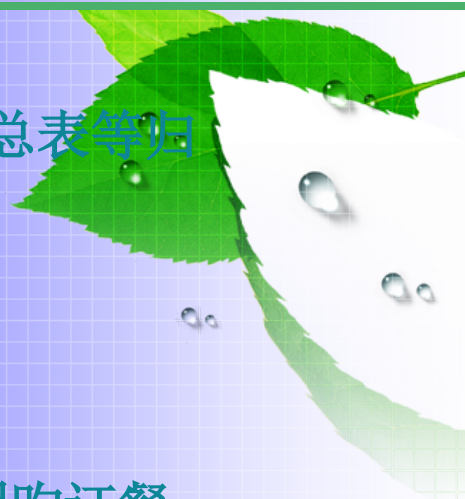


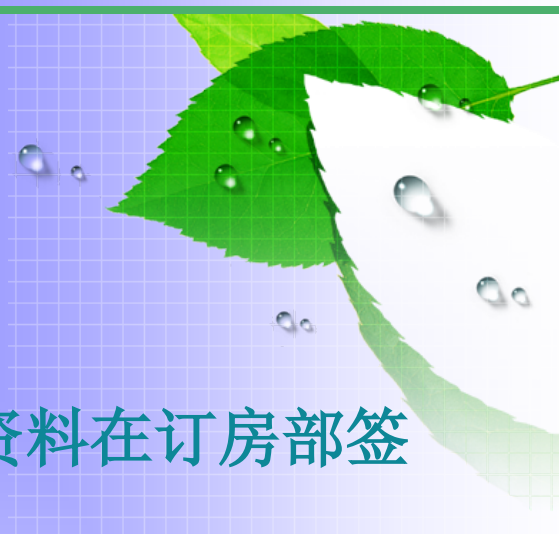
- ❖ (8) 团队接待业务班次的工作安排
- ❖ 早班:a班(7:00AM—3:30PM) B班:(9:00AM—5:30PM)
- ❖ 1. 按时到岗,在办公室签到。
- ❖ 2. 检验离馆团和在住团的归档情况。
- ❖ 3. 检验交保安部的团队名单各项项目是否符合要求,详细有房号、姓名、性别、出生年月日、职业,国籍、护照号码、签证种类、签证号码、签证使用期、签证机关、入境口岸、日期等。
- ❖ 4. 把前天夜到而还未入电脑的团队客人名字输入电脑。
- ❖ 5. 将全部团队资料及散客订餐单拿到一楼团队接待处,搞卫生
- ❖ 6. 从餐单夹中取出当日团队的定单,按中、西早分开,开团队订餐单,开完后交财务开具帐单、客人餐券。
- ❖ 7. 将餐券盖上-编号和日期,连同陪同餐券整顿好。
- ❖ 8. 统计用餐人数。交宴会部签收。填写‘用餐人数预测表’和“陪同餐券发。





- ❖ 9. 整顿续住陪同房，将昨天的定餐单、陪同表、团队总表等归档
- ❖ 10. 报在住团次日的叫醒时间并记下总机工号。
- ❖ 11. 把散客餐单拿到二楼接待
- ❖ 12. 拿钥匙袋到三楼制作当日到达团的钥匙。
- ❖ 13. 准备完钥匙后把钥匙拿回一楼团队接待。把每个团的订餐单放入相应的钥袋内，并按总表编号摆放好
- ❖ 14. A班上班报到署名后，审阅当日的团单，要加床的团要预先报房号给楼层
- ❖ 15. 检验稽核夜间报告，发觉问题要联络有关部门尽快处理并回复稽核
- ❖ 16. 待a班制完钥匙后检验是否有错，检验续住团名是否输错，检验订餐单和餐券是否正确：
- ❖ 17. 接待到达的团队客人，迅速输入电脑及复印早班到达的团队名单给问询处，早上到的团都要先与楼层核对房态

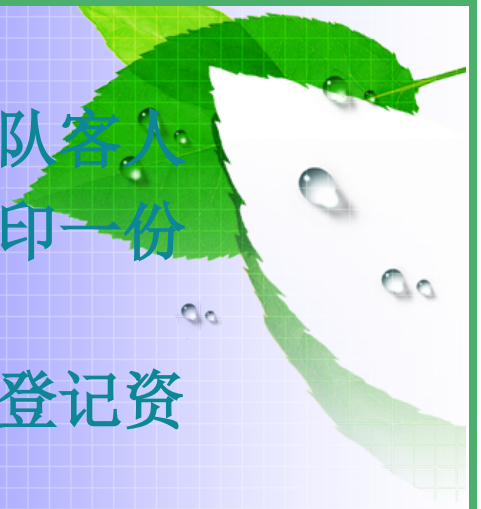




- ❖ 中班:b班:(3: 00PM—11: 30PM)
- ❖ B班:(4: 00PM—0: 30:AM)
- ❖ 1. b班按时到位署名后, 开交班会
- ❖ 2. 打电话询问陪同房情况, 把新接到的资料在订房部签收后拿到团队接待
- ❖ 3. 搞团队接待处卫生及交接班
- ❖ 4. 接待到达的团队客人, 客人入住前一定要打电话与楼层确认房间卫生是否已搞好:
- ❖ 5. B班上班前要到客房服务中心取客人留下的钥匙, 交回问询处。
- ❖ 6. 签阅二楼交班及报到, 然后到订房部取传真。
- ❖ 7. 接待到达的团队, 迅速输入电脑和复印分送团单



- ❖ 夜班:C班: (07: 00PM—3:30AM)
- ❖ 1. 上班报到后到团队接待帮助接待到达的团队客人
- ❖ 2. 待接到订房房部的订单后, 将团队订单复印一份, 用作第二大开餐单用, 然后交由主管分房。
- ❖ 3. 根据散客订单的客名。查找打印出客人的登记资料。
- ❖ 4. 把团队订单的内容誊录在四联单上, 内容涉及报帐单位、人数、房数、到达、离馆口期和时间、所分房号及备注上的每项内容, 如属四大; 旅行社房租要尤其输入的, 则要在四联单左上角作记号。
- ❖ 5. 将各个团队所分的楼层抄在相应的团队总表上。
- ❖ 6. 用打字机把团名打在四联单上。
- ❖ 7. 把预分好的团房输入电脑。



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/808132131055006131>