

前厅管理服务技能培训

2010年10月01日起实施

前厅管理服务技能培训

2010年10月01日起实施

前厅部岗位职责认知

- 培训对象 酒店前厅部全体员工
- 培训目的 明确岗位职责及工作技能要求，为客人提供优质服务
- 培训要点 前厅管理人员的素质及职责前厅服务人员的素质及职责

前厅经理的素质与职责

前厅经理是前厅营业与管理的最高指挥，是前厅全体员工甚至是整个酒店的形象代表。其主要工作是经过对前厅经营的计划、组织、人员配置、指挥与控制，发明出前厅高效工作的气氛，从而确保酒店的经济效益。

前厅服务员的素质与职责

前厅服务员是酒店形象的代表，是酒店各部门中素质最高的员工。他们身兼酒店的推销员、公关员、调解员、信息资料员以及业务监督员数职。酒店的成功经营是否，客人对酒店的印象甚至是否在本店留宿往往决定于酒店前厅服务员的素质。

1. 前厅服务员的素质要求

前厅的员工应该具有较高的素质，酒店应该选拔素质最高的员工在前厅工作。前厅员工的基本素质涉及如下几方面：

(1)仪表、仪态

优异的前厅服务员，必须着装整齐、大方、面带微笑、主动热情、讲究礼仪、礼貌、彬彬有礼地接待客人。而且头脑反应敏捷、记忆精确、表情自然、留心客人表情，注意客人动作，掌握客人心理。许多酒店要求：前厅服务员上岗前要洗头、吹风、剪指甲、确保无胡须、头型大方、化装轻淡、朴素雅致；不使用有颜色指甲油及浓味香水等。

前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响酒店的形象，关系到服务质量、客人的心理活动，甚至影响到酒店的经济效益。也就是说，酒店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一种管理有素、经营有方的印象，从而觉得受到尊重而且感到能在这么的酒店里住宿是一种荣耀，所以乐意再次光顾。

(2)语言

前厅服务员不但应有良好的仪容、仪表，而且必须具有优美的语言，令人快乐的声调，恰当的内容和灵活策略的语言技巧。这么，前厅的服务就显得生机勃勃。前厅服务员必须掌握一两门外语的基本会话，发音原则，体现精确。

(3)行为举止

优异的前厅服务员，应该做到站立原则、行为规范、举止大方。尽量防止或克服不好的习惯动作如吸烟、嚼口香糖、工作场合吃喝、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手划脚等。

(4)业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、精确地按程序完毕本职员作。工作的迅速敏捷、精确无误也标志着酒店管理水平。任何业务操作失误，不但会给酒店造成经济损失，更主要的是破坏了客人对酒店的总体印象。

(5)应变能力

应变能力是前厅服务员所应该具有的特殊服务技能与素质。因为客人来自全国各地或异国异乡，不同的生活习惯、不同的知识与涵养都会有不同的体现；酒店在经营中也会出现失窃、火灾以及账目失控等特殊的情况，前厅服务员只有具有应变能力，才干妥善处理好这些特殊问题。在任何情况下，前厅服务员都应从容冷静，采用灵活多变的措施，处理好每件特殊的事件。

(6)诚实度

前厅服务员必须具有较高的诚实度。这一素质在酒店经营中已显得愈加主要。尤其是在涉及到出纳工作及外币兑换工作时，前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律；在接待工作中，客人的优惠必须符合酒店的要求，绝对不能以工作之便，徇私舞弊。

(7)知识面

前厅服务员在业务中经常能遇到客人多种各样的提问。这些问题有时会涉及到政治、经济、旅游、风俗、文化以及有关酒店情况，前厅服务员只有具有较宽的知识面和丰富的专业知识，才干为客人提供准而实的信息。

(8)合作精神

前厅的每一位员工都应该意识到前厅就是酒店的一种“舞台”，每个人都在扮演一种特定的角色，

要想演好这场戏，需要员工的集体合作。当接待员忙于接待时或因特殊情况离动工作岗位时，其他员工必须能够替代其工作，共同使客人满意，个人的意见或恩怨决不能体现到工作中来，不然会破坏整个酒店的形象。

2. 前厅服务员岗位职责

(1) 迎宾岗位职责

①指挥和疏导门前车辆，做好来宾迎送工作。

②面带笑容，为客人打开车门，躬身向客人致意，并用右手挡住车门上沿，以免客人碰头。对孩子、老人或是行动不便的客人，要主动提供帮助，搀扶下车。

③帮助客人装卸行李，并请客人清点、检验有无物品遗失。假如客人是离店，应在车辆开动后向客人挥手致意。注重在开关车门时不要夹住客人的衣裙及物件。

④观察出入门厅人员的动向，注意做好防暴、防窃工作，并帮助保卫人员做好来宾到达与离开时的保卫工作。

(2)接待员职责

①细致热情地接受订房和团队开房。在开房时向客人详细简介房间情况，讲清房价，防止引起误解。

②做好开房登记和有关验证客人身份的工作。熟悉当日抵店的VIP客人身份、房号及抵离时间。

③熟悉当日散客及旅行团的开房情况，掌握当日的房间情况。

④办理加床和换房要向客人讲明情况，并要登记和阐明，以便查询。

⑤夜班当班员工，要负责制作当日报表，反应房间情况，并搞好班组卫生。

⑥严格遵守各项制度和服务程序。

(3)预订员职责

①根据客人的要求，为其提供与其需求相应的客房。

②全天二十四小时为客人提供预订服务，及时处理客人的订房要求。

③及时统计和存储预订资料。

④做好客人到达前的准备工作。

(4)行李员职责

①按要求位置站立，站姿要端正，并亲密注意客人动态，准备随时为客人提供帮助。

②时刻注意分房员的召唤，热情为客人带路，敏捷地为客人运送行李，并主动为客人简介酒店的各项服务设施。

③要注意确保客人行李的安全，并及时精确地帮助客人把行李送到指定的地点。

(5)行李寄存员职责

①回答客人有关寄存的问询，向客人阐明酒店有关寄存的要求。

②寄存领取手续要清楚，登记要精确，力求不出差错，万一犯错则应立即向有关领导报告。

③做好交接班工作，各项手续要清楚。

④严格遵守有关制度及各项服务操作程序。

(6)收银员岗位职责

①严格遵守各项财务制度和操作程序。精确地收点客人的现金或是支票。精确地填写发票。

②做好交接班工作，钱物一定要交割清楚。

③按要求及时结清客人或团队的多种费用。

(7)话务员岗位职责

- ①负责接听一切外来 ，连接酒店各部门及客人的一切 。
- ②转达客人的投诉，告知有关部门采用补救措施。
- ③负责为客人提供叫醒服务。
- ④负责将客人的一切要求经过 转达给有关部门或个人。
- ⑤明确在接到紧急 时应采用的措施和行动。

(8)问询员岗位职责

- ①掌握本酒店的一切设施及酒店所在城市的其他大酒店、娱乐场合、游览胜地的某些情况。
- ②管理好客房钥匙，做好保管和收发工作。
- ③熟悉电脑查询操作。
- ④帮助客人安排会客。将来访者的姓名等情况传达给客人，再根据客人的意见安排会面事宜。
- ⑤负责办理客人委托的有关事宜。为客人办理订房、购置机票和车（船）票、办签证、取送物品、购物等各项事情。

(9)票务员职责

①满足客人的需要，及时为其购置机票、车（船）票。并做好购票及发票的登记工作，确保无误。

②按要求收取购票手段费，并及时结清账目。

③严格遵守有关制度和服务操作要求。

(10)前台领班职责

①帮助前台主管好日常工作。检验、督促员工严格遵照各项服务程序和原则，为客人提供优质服务。

②尽最大努力满足顾客需求，仔细处理客人的投诉，遇到不能处理的问题要及时向上级报告。

③确保入住登记符合有关要求，做到详细、精确、清楚。每天定时检验，精确控制房间状态。遇到有换房、特殊安排房等情况要及时告知有关部门。

④每天定时检验邮件、留言，确保其发送、寄存、统计精确无误。

⑤完毕上级分配的其他工作。

培训练习

前厅部的员工在工作中有某些详细的事项需要注意：

1. 注意使用礼貌用语，如“请”、“您”、“对不起”、“先生”、“女士”等。
2. 时刻提醒自己要面带微笑。
3. 要善于在工作中控制自己的情绪。
4. 学会艺术地拒绝。

由此可见，前厅部的工作直接反应了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的总体形象。

(3)前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心，前厅部能搜集到有关整个酒店经营管理的多种信息，并对这些信息进行仔细的整顿和分析，每日或定时向酒店管理机构提供真实反应酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定时向酒店管理机构提供征询意见，作为制定和调整酒店计划和经营策略的参照根据。

综上所述，前厅是酒店的主要构成部分，是加强酒店经营的第一种主要环节。

前厅服务技能培训

- 培训对象 酒店前厅部全体员工
- 培训目的 提升前厅部各岗位员工的服务技能，为客人提供优质服务
- 培训要点 技能，为客人提供优质服务预订岗位员工服务技能要求，总台收银岗位员工服务技能要求

接待岗位员工服务技能要求

1. 接待岗位工作流程

(1)上班前 5 分钟检验、调整自己的仪容仪表，与上一班人员进行工作交接，了解当日的开房估计情况及有哪些工作要做，哪些问题需要处理。

(2)检验各项工作的完毕情况，尤其是各类报表是否齐备，然后派服务员复印，分送有关部门。

(3)负责分房的员工根据酒店空房的类型、数量及客人的预订要求给有特殊要求的客人、团队客人及当日的主要客人预分房间。

(4)整顿台面，将已分好的房号输入电脑，并仔细核对，然后复印团队单，分送给行李组及各有关楼层。

(5)团队房检验完毕之后，立即打印空房表，并与楼层进行核对。

(6)检验散客房。

(7)利用空隙时间检验订单，取出已到客人的订单，在其上注明人数和房号，并将已到客人的收据及信用卡转交收银处。

(8)打印一份开房动态表，涵盖当日估计开房数、实际开房数、团队数及当日主要散客人数，在交接班时交给下一班。

(9)当班过程中，若有需要处理的问题或是主要告知，要在交接本上统计清楚，以防将事情延误。

2. 接待岗位操作要求

(1)团队接待要求

①客人到达时，首先要主动上前招呼、问好。向有关陪同人员询问该团的人数、预订的房间数等，并以最快的速度找出该团的统计。

②重新检验房号是否正确，并请陪同人员在“团队入住登记表”上署名。

③核实各项服务内容是否相符，必须要前后一致方能予以开房。如有不一致，则须与领队或陪同人员取得一致。

④要严格遵照协议，一般不允许随意增减房间。

(2)散客接待要求

①向客人问好，表达欢迎，并表达乐于为其提供服务。

②问清到达客人是否有预订房间。假如是预订客人，可对其致以欢迎词。假如客人没有预订，在有空房的情况下，应尽量满足其住宿的要求，万一客满，最佳帮助客人同其他酒店联络。

③填写住宿登记表。住宿登记表一般是一式两联，境外人员的临时住宿登记则是一式三联，住宿登记表中应涉及客人的姓名、性别、职业、国籍、身份证或签证号等项内容，必须要求客人仔细填写。

④与客人确认所住房间的种类、房价及付款方式，假如客人采用信用卡方式付款，接待员必须先确认酒店能否接受客人所持的卡，所持卡是否有效。

⑤填写房卡。在客人填写住宿登记表的同步，接待员应为客人填写房卡交给客人。

⑥与客房部联络。在客人办理好入住手续后，接待员应将客人的入住信息告知客房部，以便其提前做好接待的准备工作。

⑦

制作客人账单。在印好的账单上打上客人的姓名、抵离日期、房号、房间类型、应付房费等内容，并将其与住宿登记表、客人的信用卡等一起送交前台收银员保存。

3. 前厅接待常见问题的处理

(1) 客人不愿进行入住登记

①应了解客人的想法，并耐心解释填写住宿登记表的必要性，假如客人是怕麻烦，能够代其填写，让其签字认可即可。

②假如客人是有所顾虑，害怕被人打搅，则可向客人耐心解释，并作出确保让其放心。

(2) 来访者要求查询住房客人

先查询客人的房号，而后与客人联络，征得客人的同意，然后才干告诉来访者客人的房间号。

(3) 在房间紧张的情况下，客人要求延住

①照顾已住店客人的利益为第一要义，宁可为即将来店的客人简介别的酒店，也不能赶走已住店的客人。

②

能够先向已住客人解释酒店的困难，征求其意见，是否乐意搬到其他酒店延住。假如客人不乐意，则应尽快告知预订处，为即将来店的客人另寻房间，或是联络其他酒店。

(4)客人离店时，带走房间物品

个别客人在临走时出于贪小便宜，或是为了留个纪念等心理，常会顺手拿走酒店的茶杯、毛巾等用具，遇到这种情况，直接向客人索要是很不合适的，会令客人下不了台，破坏彼此间已建立起来的友好关系，聪明的做法是不露痕迹地告诉客人：“您房间里的东西找不着了，是不是您一时不注意放在什么地方，忘记恢复原位了，能不能麻烦您帮助我们找一找？”

二、迎宾岗位员工服务技能要求

迎宾员，是站在酒店入口专门负责迎送客人的前厅部员工。一般是由男性担任，其工作程序是：

1. 迎接客人

(1) 当客人到达时向其点头致意并说“欢迎光临”

，表达欢迎。如客人是乘车前来，则应替客人打开车门，并将右手放于车门上方，提醒客人不要碰头。开关车门时要格外小心，以免夹到客人。

(2)帮助行李员卸下行李，并查看有无漏掉，而后关门退后，向司机致谢，示意司机开车。

2. 指挥门前交通

迎宾员须掌握酒店门前交通情况，牢记停车场地址，以便迅速精确地指示车辆停靠点。

3. 做好门前保卫工作

迎宾员可利用其特殊的工作岗位，注意门前来往行人，及时发觉可疑人员，帮助作好酒店的安全工作。对于举止异常的人，应随机应变，机智处理，阻止其入内。

4. 回答客人的问题

迎宾员处于一种较为特殊的工作地点，客人经常会顺便向他们询问有关情况，如酒店的设施，某些娱乐活动的举行地点，市内风景名胜的地点等，则应热情以待，努力给客人一种满意的回复。

5. 欢送客人离店

当客人离店时，迎宾员应主动上前与客人打招呼，并帮助行李员装好行李，帮客人把行李搬上车，让客人核实施李数。当客人上车后，感谢客人对酒店的光顾，预祝客人旅途快乐，然后，为客人关上车门，向客人微笑告别，目送客人的车离去。

三、行李岗位员工服务技能要求

酒店的行李服务一般是由前厅部的行李员提供。其工作岗位一般位于大堂的礼宾部。

1. 散客行李工作流程

(1) 入店

①客人抵店后，行李员主动上前向客人表达欢迎。

②与客人一起清点行李数目，检验是否有损坏。

③

将客人引至总台,帮助客人搬运所带的行李,搬运时必须十分小心,不可损坏行李;珍贵物品要让客人自己拿。

④客人办理住宿登记时,行李员要站在一旁等待。

⑤带领客人到客房。客人办完手续后,行李员从接待员手中领取房间钥匙,带客人到客房。在乘电梯时,要请客人先进去,再按楼层键。

⑥进入房间之前,为防万一,要先敲门,拟定无人再进入。将行李放好,若是白天,再为客人打开窗帘,将钥匙交给客人,为客人合适地简介房内设施。

⑦问询客人是否还需要其他服务,若没有,则向客人道别,迅速离开,将房门轻轻拉上。

⑧填写“散客行李搬运统计”。

(2)离店

①站立在前厅大门附近,随时注意是否有人离店,若有则立即上前提供服务。

②若是接到客人要求搬运营李的服务,则应问清房间号,立即

赶到客人的房间。

③按门铃或敲门进房，帮客人将行李搬到大厅，若客人还未结账，应告诉客人结账地点，等待客人。

④清点行李，装车，送客人离店，向其道别，祝其一路顺风，行程快乐。

⑤填写客人“离店行李搬运统计”。

2. 团队行李服务流程

(1) 入店

①行李到店时，由领班与送行李者一起清点行李件数，检验是否有破损情况，而后填写“行李进出店登记表”，若有破损，应加以注明，最终请团队责任人签字证明。

②将行李运进行李房，摆放整齐，挂上行李牌，最佳把行李罩住，在拿到分房表后，查出客人的房间号码，写在行李牌上。

③分好房后，尽快将客人的行李送到房间，若发觉有错误应立即报告当班的领班和主管，协同查清。

④对运送行李的情况应作详细统计，进行核对，并存档。

⑤在送行李的过程中应仔细、负责，力求不出差错，确保行李完整无缺，并做到对客人礼貌有加。

(2)离店

①接到团队行李离店的告知后，将其号码的行李离店的时间精确地统计在交接班的本子上，找出该团入店时填写的行李表进行核对，重新建立一种表格。

②按照团队的号码、名称及房间号，到相应的楼层收取行李，并与客人一起核对。

③将行李集中，运到行李部，检验后，在“行李进出店登记表”上签字，将行李罩好，并贴上表。

④运送行李的车到达之后，帮助将行李装车，并由团队责任人清点行李件数，在“行李进出店登记表”上签字，注明车号。

⑤由领班将填写齐全的“行李进出店登记表存档”。

3. 行李寄存和提取

(1)行李寄存工作要求

①确认身份。客人要求寄存行李时，要先问清客人的身份，须是本店客人，才予以寄存。

②请客人填写“寄存卡”并署名。将“寄存卡”上联交给客人，下联络在行李上。

③检验行李。看是否上锁，并提醒客人不能将珍贵物品及易燃易爆的危险物品寄存。

④将行李有序地摆放。

(2)行李领取工作要求

客人领取行李时，行李员要当面将行李件数点清，再交给客人，同步把“寄存卡”的上、下联订在一起存档。

(3)注意事项

行李员在为客人办理寄存和提取业务时，均应严格按照要求进行，以免引起纠纷。

①假如客人丢失了寄存卡，则一定要凭借足以能证明客人身份的证件来放行行李。

②若非本人领取，也一定要请来人出示足以证明其身份的证件。

四、预订岗位员工服务技能要求

1. 预订岗位工作流程

(1)提前 5 分钟整顿仪容仪表，按时到岗。

(2)进行交接班、签到，仔细阅读交班内容。

(3)详细了解当日及近期的房间使用情况，预订房间的客人到达的时间、人数，及时与有关岗位进行沟通联络。

(4)详细了解预定当日到店的 VIP 身份、房间号及抵离时间；确认是否已分好房及房间状态，若还未安排妥当，要告知接待岗位工作人员尽快安排。

(5)将 VIP 单和报表送至总经理办公室、客房部及餐饮部。

(6)了解当日团队及散客预订情况，并将有关情况 & 数据打印在表格上。

(7)将前一天的订单进行整顿并装订。

(8)若是星期日当班，应作出下一周的“房间预订情况表”、“VIP

预订情况表”，并发送至有关部门。

(9)仔细完毕当日的预订工作，不能及时完毕则应在交接班时交待清楚，让下一班完毕。

2. 预订岗位操作要求

(1)预订的方式

① 预订

在接受 预订时，预订岗的员工须注意如下几种方面：

a.不能让客人久等，预订员必须对本月本季的客房情况非常熟悉，能及时向客人提供其需要的信息。

b.若因某些特殊原因不能立即回复，应留下客人 号码和姓名，等到查清之后再告知客人。

c.因为 的清楚度、语言障碍及听力等原因的影响， 订房轻易犯错，所以，预订员必须将客人的预订要求仔细统计，并在统计完毕之后向对方复述一遍，得到客人确实认方可。

d.必须在

中向客人问清其姓名、单位、国籍、抵离日期、订房的保存时间等一系列问题，并要复述一遍，让客人核对。

e.接听 时要注意做到亲切、耐心、细致，充分体现工作效率。

② 订房

订房应严格遵照下列程序：

a.要仔细阅读，搞清客人在 中所提出的要求。

b.把这些要求清楚地写在订单上。

c.根据客人所提的要求，告知有关部门，让其早做准备。

d.假如客人提供的资料不够详细，须按来件上的地址、 号与客人联络，搞清有关情况。

③口头订房

口头预订是指客人直接来到酒店，当面预订客房。对于客人的口头预订，预订员应注意如下事项：

a.统计要清楚。尤其是客人的姓名不能写错。

b.要让客人拟定逗留的天数，假如不能完全拟定，也要让其说出大

致的日期。

c.接待客人时态度要友好，充分展示酒店的形象。

④协议预订

协议预订是指酒店与旅行社或是某团队之间经过签订订房协议，以达成长久出租客房的目的。应注意订房协议的样式与内容要根据酒店的不同而有所变化。

⑤互联网预订

伴随计算机的推广使用，越来越多的散客开始采用这种方式进行预订，这种预订方式具有了以便、快捷、先进而又便宜的优点。

(2)预订的受理

①接受预订

预订员在查阅电脑或预订簿后，如拟定有空房，能满足客人的要求，则能够接受预订。并应立即填写预订单，将客人姓名、抵离时间、房间类型、价格、结算方式等各项内容填写清楚。

②拒绝预订

假如酒店无法满足客人的要求，应对预订加以婉拒。但在拒绝时，切忌简朴生硬地拒绝客人，而应该主动提出一系列的提议供客人选择。如提议其更改来店日期、变更客房预订数或是房间类型等。另外，在征得客人的同意后，还能够把客人的姓名等有关资料统计在候补客人名单上，一旦有空房，就立即告知客人。

③确认预订

在接受客人的预订要求后，预订员应立即把客人的预订要求与酒店将来时期客房的利用情况进行对照，查看是否能够满足客人的要求，假如能够，就须对客人的预订加以确认。

确认预订的方式一般有两种一口头确认与书面确认。在条件许可的情况下，应尽量采用书面确认的方式，向客人发出确认的信函。

④核对预订

对于提前很长时间就预订了客房的客人，酒店为了提升预订的精确性和开房率，并作好接待准备工作，在客人到店前，预订岗位人员应经过 或书信等方式与客人进行再次核对，问清其到达日期及住宿人数

等是否有变化。

⑤取消预订

因为多种临时出现的原因,客人可能会在预订了房间后又取消订房。

预订员在接受客人取消预订时,应按如下措施正确处理:

a.不要流露出任何不快乐的情绪,并表达欢迎客人随时再光顾酒店。

b.客人取消预订后,预订员要作好预订资料的处理工作,如在预订单上盖上“取消”的印章,并在其备注栏内注明取消日期、取消人等,然后存档。另外,还要在电脑或预订控制簿上将其注销。

c.假如预订后预订岗已将其情况告知到其他各有关部门,那么在客人取消预订后就要将这一信息再次告知给以上这些部门。

⑥变更预订

变更预订是指客人在到达之前临时变化预订的日期、人数、要求等。

在接到客人要求变更预订的申请后,预订员应先查看有关预订统计,拟定是否能够满足客人的变更要求。假如能够,则予以确认,并填写“更改表”

，修改有关统计。若在此之前已将客人的有关资料告知给有关部门，则还应把变更的信息再传达知给这些部门。假如不能满足客人的变更要求，预订员应将酒店的情况如实告知客人，并与之协商处理。

⑦超额预订

超额预订是指酒店在某个时期内，有意让其接受的客房预订数超出其接待能力，其目的是提升客房利用率。因为客人往往会因为各种原因临时取消预订，或是变化预订，从而造成酒店部分客房处于闲置状态，假如酒店进行超额预订，就能够降低损失。但是，超额预订应该有“度”地限制，防止出现因超额而使客人不能入住。

假如因超额预订而不能使客人入住，酒店应向客人道歉；并帮助客人与其他相同等级的酒店联络。

3. 预订员服务原则

在受理客人的预订时，有某些总体原则是预订员必须遵照的：

(1)填写“预订单”时务必十分严厉仔细，逐栏逐项填，笔迹工整，不出差错。

(2)接到“预订函”后，应讲求效率，立即处理，不能让客人久等。

(3)接听 时，必须使用礼貌用语，做到友好亲切，应答得体。

五、征询岗位员工服务技能要求

1. 征询岗位工作流程

(1)上班前 5 分钟到达岗位，并接受仪表、仪容的检验。

(2)与上一班当班人员进行交接，对有关问题要当面问清。

(3)在“交班簿”上签字并阅读“交班簿”。

(4)了解当日酒店内的最新动态与房态，熟悉当日抵店的 VIP 情况。

(5)检验 等是否已交到其有关的客人的手中，检验有无留言、留言灯是否还亮。

(6)午间时取出当日的报刊及客人信件，检验完之后交给行李主管处。

同步检验电传、 等。

(7)整顿、处理信件与 等，作好当班的 营业报表。

(8)

将未办理之事详细交待给下班当班人员，如当班时有委托代办，须详细统计在专门的本册上，尽量在当班时完毕，万一未能完毕，则要详细交待给下一班。

(9)将全部留言处理完之后，关掉留言灯。

(10)清理杂物，搞好柜台卫生，清点办公用具，及时进行补充。

(11)作好当日酒店内部的 营业报表，将客人的信件寄出。

(12)进行交接班。

2. 征询岗位操作要求

(1)征询

客人征询的内容涉及有关酒店本身的某些情况，也有有关酒店所处城市的交通、旅游景点等方面的问题，涉及面可能会相当广泛，所以，征询岗位的员工必须具有一定的知识面，掌握大量的有关信息，了解有关的最新信息，以便能给出令客人满意的回复。

(2)查询

查询的内容一般有：客人的房号、客人是否有其他来访者等。接待

这一类的查询，征询员首先应问清来访者的身份与姓名及其与住店客人的关系等，然后打

给被查询客人的房间，客人表达同意后，才干让来访者进入楼层拜访。假如客人恰好不在房内，征询员就应严格遵照保护客人隐私权的原则，不能随便将客人的房间号码告诉来访者，更不能够随便让来人进入房间找人。

(3)客房钥匙的管理

在客房钥匙的管理方面，还应注意如下几点：

①钥匙应由专人负责，每天开始工作前，检验是否全部钥匙都放置在了正确的位置上。要尤其注意钥匙及邮件架的安全，无关人员不允许拿取钥匙。

②注意与收款员、大厅服务人员及团队陪同、领队等保持联络，提醒离店的客人偿还钥匙。

③要注意钥匙的保养，定时擦拭，发觉有损坏则立即更换。

(4)客人信件的处理

对客人的信件必须仔细负责地进行处理，仔细查找后，完整无缺地交到客人手中，防止发生因信件传递有误而引起不必要的麻烦，或者是

给客人带来不必要的损失。处理措施是：

①将信件与在店团队客人名单核对，找到收件人之后，在信封上写上收件人房间的号码。

②将信件放入相应的邮件架格内，并每晚定时检验，若发觉客人未取走信件，应派人将信件送到客人的房间。

③把余下的信件与“预订登记簿”、预期抵店客人的名单进行核对，找到收件人之后，将客人到达的日期写在信封上。假如是当日就要到达的客人的信件，应立即交给开房组，其他信件则临时先寄存在信件寄放架内，当班的征询员应每晚检验信件寄存架，把次日即将抵店的客人的信件交给开房组。

④其他的信件与“邮件转寄单”进行核对，按转寄单上客人所注明的要求进行办理。

⑤有一部分信件可能是已经离店客人的，则应与住店客人名单、“客人资料档案卡”进行核对，找到收件人之后尽快转寄。

⑥若是无人认领的信件，在到了酒店要求的保管期限之后，可经主管人员同意，将信件退还给寄件人。

(5)留言服务

①访客留言

访客留言一般是一式三联，先是由服务人员将“访客留言单”填写完毕交给领班检验。之后，开启客房的留言灯，把访客留言单的第一联放进钥匙或邮件架，第二联、第三联则分别送交总机与行李员，其中，行李员还需要将“留言单”从房门底下塞入客房里。这么，客人就可经过三种途径来得悉访客留言的内容。征询员为确保客人获知留言的内容，应将留言灯一直开启到客人拿到“留言单”为止。

②住客留言

客人为预防在其离开期间有人拜访，往往也需要留言，这时就需要填写另一种留言单，即住客留言单。住客留言单一般是一式两联，分别由征询组与总机保存。如有客人来访，征询员应将留言内容告知来访者。

六、总机话务岗位员工服务技能要求

1. 总机话务岗位工作流程

(1)按时到岗，进行交接班。交接时必须向上一班人员了解清楚叫醒服务情况、转移情况及客人的其他某些特殊要求。

(2)阅读“交接班统计”并署名。

(3)了解当天气情况。

(4)了解当日的VIP，熟悉他们的姓名及房号。

(5)开展正常话务工作。

(6)注意接班后的叫醒服务。

(7)进行交接班，向接班人员交接清楚VIP情况、通讯情况及叫醒情况。

2. 总机话务岗位操作要求

(1) 转接及留言服务

①向来客者热情问好，然后仔细聆听客人讲话再转接，并说“请稍等”，假如客人需要其他征询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通某部门。”

②在等待转接时，为客人播出悦耳的音乐。

③接转之后，假如对方无人接听，话务员应在铃响五次之后向客人阐明：“对不起， 没人接，请问您是否需要留言？”若是需要留言，则将 转至前厅问询处。若是给酒店管理人员的留言，则由话务员清楚地统计下来，经过寻呼或其他方式尽快将留言转达给有关人员。

(2)回答征询及查询服务

①假如客人查询的是常用 号码，话务员须以最快的速度对答，体现工作效率。所以话务员平日应将那些常用的 号码进行熟记、背诵。

②假如客人是查询非常用 号码，话务员必须请客人稍等，保存线路，以最有效的方式为客人查询号码，在确认号码正确无误后，再及时告知客人。假如所查询的号码比较难查，一时之间查不出来，则应请客人留下 号码，等查清后再主动与客人进行联络，将号码告诉客人。

③假如来电是查询客人房间的 ，话务员务必要注意为客人保密，不能泄露住客的房号，应先接通，然后让客人直接与来电人通话。来电时假如总台 占线，话务员可经过电脑为客人查询。

(3) “免 打搅”服务

①话务员要将全部提出免 打搅服务要求的客人姓名、房号统计在交接本上，并注明接到此告知的时间。

②话务员将这些客人房间的 号码经过话务台锁上，并要及时精确地把这一信息告知给全部的当班人员。

③客人取消了免打搅服务后，接到告知的话务员应立即经过话务台释放被锁住的 号码，并在交接班本上注明取消的时间。

④在客人接受免打搅服务期间，若有人来电要求与客人通话联络，话务员应将客人不乐意被打搅的信息礼貌地告知来电者，并提议其留言或是等客人取消免打搅服务之后再进行联络。

(4)叫醒服务

对每一种来自酒店内部客人的叫醒服务申请，话务员都要进行确认。

①将叫醒日期、房号、时间、话务员工号及收到申请的时间都清楚地统计在统计本上。并把信息输入电脑，检验是否正确。

②

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/906030154013010151>