

# 最新前台接待员工作职责(优质5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 前台接待员工作职责篇一

- 1、及时准确接听、转接电话，如需要，记录留言并及时传达。
- 2、接待来访客人并及时准确通知被访人员，处理好顾客投诉及安抚。
- 3、负责前台区域的环境维护，保证设备安全及正常运转。
- 4、做好客人入住登记、结账离店。

## 前台接待员工作职责篇二

[直属上级]：值班经理

[岗位职责]：为客人提供接待、问询、结帐等服务。在任何工作时间，提供主动、热情、耐心、细致、准确、高效的服务，竭诚服务，殷勤待客，严格执行酒店各项服务标准，努力树立酒店良好的品牌和公众形象。

[工作内容]：

1. 为公司客人、散客办理入住登记手续，发放回收房卡。
2. 随时准确掌握和了解客房状态、，积极有效地推销客房及服务项目。

3. 负责办理客房的换房手续。
4. 保存好住店客人的资料。
5. 按规定程序提供客人留言服务。
6. 负责办理客人离店结帐手续。
7. 为客人提供使用保险箱业务。
8. 为住店客人提供物品借用服务。
9. 为住店客人提供行李、物品寄存服务。
10. 正确有效地接待客人问询，提供有关饭店服务设施、市内外交通、娱乐购物等各类信息。
11. 负责前台内的卫生保洁工作及设备设施的维护。
12. 为住店宾客提供叫醒服务。
13. 负责酒店小商品的销售服务工作，并做好交接盘点。
14. 耐心接受客人投诉，并及时向上级报告客人意见和诉求。
15. 负责提供客人电话和访客查询，办理访客登记手续。不得把住店客人资料轻易泄露。
16. 做好客人损坏酒店物品进行赔偿的处理工作，并报告上级主管。
17. 做好客人遗留物品的登记、保管和核对归还工作。
18. 负责制作酒店的营业日报。

19. 做好交接-班工作。
20. 积极参加酒店和公司组织的各类培训活动。
21. 负责按规定程序提供开门服务。
22. 负责客用钥匙的保管，做好客房钥匙收发和寄存的工作。
23. 按规定程序核对房态和房帐，发现差异及时更正。
24. 负责接受酒店设施设备的报修工作，并及时报告工程人员维修。
25. 按标准及时准确地将入住宾客信息输入电脑。
26. 熟悉酒店安全有关规范，做好可疑客人的监控，发现问题及时报告。
27. 做好员工间的协作工作，完成上级指派的其他工作

#### 一、 负责预定销售客房：

- 1、接到客人的预定客房电话（使用标准用语接听电话）。
- 2、询问定房人的姓名（先生/小姐，请问您贵姓……请稍候……）
- 3、查看电脑入住率，是否接受入住（抵达时间，所需要房型，及大概入住的天数）
- 4、接受预定，与来电者确定信息（订房者姓名、入住客人姓名/单位、入住和离店时间、房间数和房型以及房价）
- 5、与订房人确定付费方式和联系方式，以方便联系。

6、向订房人复述全部纪录并做确认后，录入前台电脑系统。  
(感谢订房人来电)

7、如非常重要的订房信息，需要口头向下一班接-班工作人员交-班，做好准备事项。

## 二、 办理客人入住流程：

1、客人进门，前台负责接待，要先说欢迎语，再说问候语，最后询问客人需要。

2、接待服务要做到语调柔和，亲切：“请”字当头，“谢谢”收尾，“对不起”常挂嘴边，送客人不忘说“再见”

3、根据客人需要，为其介绍房间类型及收费方式。

4、确认入住后，仔细核对期有效证件（身份证、护照、驾驶证、港澳通行证、士兵/军官证）后，扫描并录入电脑存档。

5、确认客人的入住天数，向客人明列其需要缴纳的押金（对于长住客，尽量多收押金）或是房租，确定支付方式。

6、向住客开押金单/收据、住房通知单以及房卡，最后温馨提示房客宾馆里的注意事项。

7、根据客人需求，在电脑系统管理中或是交接-班中□ps房客的代办事项□morning call □请勿打扰、查无此人……等事项。

8、前台要与楼层随时核对房态，以免在租住过程中，出现失误。

## 三、 办理客人离店手续：

1、每天中午12：00为前一天（更久）房客的退房时间，如果

需要退房的房客当天12:00后, 18:00前未退房者, 按超时收取其半天房租; 如超过18:00未退房者, 再按全天收取房费。

2、距离退房时间半个小时的时间, 从楼层服务员处了解或是电话询问房客(“x先生/小姐您好! 这里是前台, 请问今天还要续住吗……?”), 是否要退房, 注意分类退房房客和续住房客。

3、客人办理退房手续, 需收回押金单(收据)、房卡。并通知所在楼层服务员查房(有偿使用物品、家私配置是否有缺少或损坏), 并根据电脑或是工作表单记录, 详细核对房客应付房租、电话费或其它服务费用。并向客人明列其消费明细, 扣除消费费用, 并接到楼层查房电话通知(未有使用有偿使用物品、家私损坏的行为)后, 退还其房间押金。叮嘱客人慢走, 欢迎下次光临。

ps

1、当天中午11:00—13:00为入住、退房高峰期, 客人较多时, 接待工作应忙而不乱: 办理第一位、询问第二位、再招呼第三位。

2、办理退房时, 定要仔细核对客人的押金单以及房号, 务必要向客人收回房卡:

a每间客房只配一张房卡, 因此房客的住房资料一定要详细登记。

b如若房客在住房过程中, 遗失房卡, 此房卡赔偿有客人负责。

c如若退房时, 前台未向客人收回房卡, 造成房卡遗失, 则此赔有当班办理退房手续的员工负责。

d因此，早、晚、夜交接-班人员要根据当班的住房率，仔细核对房卡、房态。

3、电话通知客人退房时：对天还要续住的房客，则要顺便通知房客：方便的时候要到前台缴纳当天的房租或是押金。

4、房客退房时，接到楼层的退房通知后：要根据楼层的通知，对有偿使用的物品和家私的损坏，照报价表收费。如果房客有以上的消费行为发生，而楼层没有检查出的话，此费用由查房服务员负责。否的话，由当班前台员工负责。

#### 四、 整理当班营业额

1、根据当天的退房率，核对剩于住房的押金单或是房租。以及已退房的房卡是否已收回。

2、下班前的一至两个小时，整理当班的房租收入、电话费、有偿使物品费、家私配置损坏费以及发票税，放回等金额的备用金后，所剩余的为当天当班的营业额。

3、将统计好的当班营业额，填好收入支出表格，备注等，缴纳给财务。如果财务末值班，则收入固定的保险柜。

4、剩余时间的营业额（房租或其它收入）则统计为下一班值班人员的当班营额，有接-班人员清点数目。

#### 五、 电话转接听服务

1、外线接听：“您好！凯宾国际酒店前厅部！请问有什么可以帮到您的……”

a如果来电需转接客房，则要对方提供确切的房号和房客姓名；

b如果来电需转接办公室，则要询问对方贵姓，有什么要事。

请对方稍等，在保留通话的当时，迅速电话询问办公室领导是否接通xx的来电，否的话，告知来电人员[]xx经理不在，或是在开会。

c如果来电要找的人不在，在礼貌的向对方回话[]xx电话无人接听/或是暂时不在/或是正在开会，需要留下口迅帮您转达吗？或是留下联系方式[]xx回来，再回电给您。

2、内线接听：您好！前台（总机），请问有什么可以帮到您？如果来电显示到确切的房间号，则要尊称客“先生/小姐/夫人/经理/老总”前加上客人姓氏。

3、内线、外线电话都要在铃响3声内接听，如果超过3声，接起电话后，则要向对方致歉：“抱歉！让您久等了，这里是……”

4、电话机旁随时准备记录用的纸和笔，方便记录来电者留下需要转达的口迅，详其：留言者、留言时间、留言内容、需要转达的对象。

## 六、 拨打电话注意事项：

1、形象得体，身体不可依靠桌、椅、墙壁、更不能坐在桌子或椅背上。

2、工作当中，长话短说，不可长时间使工作电话占线，以免影响业务信息的传达。

3、通话当中，时刻保持微笑，对方“听”得到。

4、通话时，嘴里不可嚼东西，是不尊重别人的行为。

5、工作人员，工作时间，不可以使用公司通通讯设备拨打本地或长途私人电话。

6、通话结束后，要说些客气的话语：麻烦了、打扰了、谢谢、再见。要先等对方挂电话后再放下话筒。

七、 解答客人疑问，处理客人的投诉、意建和要求：

1、以积极的态度听取和处理客人的投诉。

2、换位思考，能转换角色，设身处地的为客人考虑。

3、在不违反规章制度的前提下，尽可能满足客人的需求。

4、宽容、忍耐，无论任何原因不和客人争辩，把理让给客人。

5、尽量维护客人的自尊，哪怕错在客人，也尽量“搭梯”让客人下台。

6、维护酒店的形象和声誉，原则问题不放弃立场。但时刻注意语言的表达方式□a表情要自然、大方，不要惊慌失措，更不可心不在焉。

b语调要柔和，说话声音不可过大，用商讨或是询问的口吻与客人交谈。

c谈话的体态，与客人商讨时，动作不可过大，不要手舞足蹈，更不要用手指人，双手不可交叉放在胸前。

7、对客人的任何意建和投诉，均应给予明确合理的解释或是交待。对于事态严重者，则要即刻报告给上级领导。

8、对客人提出合理建议、批评和投诉表示感谢，并向客人解释：在部门条件成熟的情况下，我们会采纳的。

ps□理性的看待的客人的投诉和批评，则反应旅业员工的最佳职业素养。

## 一、负责预定销售客房：

- 1、接到客人的预定客房电话（使用标准用语接听电话）。
- 2、询问定房人的姓名（先生/小姐，请问您贵姓请稍候）
- 3、查看电脑入住率，是否接受入住（抵达时间，所需要房型，及大概入住的天数）
- 4、接受预定，与来电者确定信息（订房者姓名、入住客人姓名/单位、入住和离店时间、房间数和房型以及房价）
- 5、与订房人确定付费方式和联系方式，以方便联系。
- 6、向订房人复述全部纪录并做确认后，录入前台电脑系统。（感谢订房人来电）
- 7、如非常重要的订房信息，需要口头向下一班接-班工作人员交-班，做好准备事项。

## 二、办理客人入住流程：

- 1、客人进门，前台负责接待，要先说欢迎语，再说问候语，最后询问客人需要。
- 2、接待服务要做到语调柔和，亲切：“请”字当头，“谢谢”收尾，“对不起”常挂嘴边，送客人不忘说“再见”
- 3、根据客人需要，为其介绍房间类型及收费方式。
- 4、确认入住后，仔细核对期有效证件（身份证、护照、驾驶证、港澳通行证、士兵/军官证）后，扫描并录入电脑存档。
- 5、确认客人的入住天数，向客人明列其需要缴纳的押金（对于长住客，尽量多收押金）或是房租，确定支付方式。

6、向住客开押金单/收据、住房通知单以及房卡，最后温馨提示房客宾馆里的注意事项。

7、根据客人需求，在电脑系统管理中或是交接-班。

8、前台要与楼层随时核对房态，以免在租住过程中，出现失误。

### 三、办理客人离店手续：

1、每天中午12：00为前一天（更久）房客的退房时间，如果需要退房的房客当天12：00后，18：00前未退房者，按超时收取其半天房租；如超过18：00未退房者，再按全天收取房费。

2、距离退房时间半个小时的时间，从楼层服务员处了解或是电话询问房客（x先生/小姐您好！这里是前台，请问今天还要续住吗？），是否要退房，注意分类退房房客和续住房客。

坏的行为）后，退还其房间押金。叮嘱客人慢走，欢迎下次光临。

1、当天中午11：00—13：00为租、退房高峰期，客人较多

时，接待工作应忙而不乱：办理第一位、询问第二位、再招呼第三位。

2、办理退房时，定要仔细核对客人的押金单以及房号，务必要向客人收回房卡。

a每间客房只配一张房卡，因此房客的住房资料一定要详细登记。

b如若房客在住房过程中，遗失房卡，此房卡赔偿有客人负责。

c如若退房时，前台未向客人收回房卡，造成房卡遗失，则此赔有当班办理退房手续的员工负责。

d因此，早、晚、夜交接一班人员要根据当班的住房率，仔细核对房卡、房态。

3、电话通知客人退房时：对天还要续住的房客，则要顺便通知房客：方便的时候要到前台缴纳当天的房租或是押金。

4、房客退房时，接到楼层的退房通知后：要根据楼层的通知，对有偿使用的物品和家私的损坏，照报价表收费。如果房客有以上的消费行为发生，而楼层没有检查出的话，此费用由查房服务员负责。否的话，由当班前台员工负责。

#### 四、整理当班营业额

1、根据当天的退房率，核对剩于住房的押金单或是房租。以及已退房的房卡是否已收回。

2、下班前的一至两个小时，整理当班的房租收入、电话费、有偿使物品费、家私配置损坏费以及发票税，放回等金额的备用金后，所剩余的为当天当班的营业额。

3、将统计好的当班营业额，填好收入支出表格，备注等，缴纳给财务。如果财务未值班，则收入固定的保险柜。

4、剩余时间的营业额（房租或其它收入）则统计为下一班值班人员的当班营额，有接一班人员清点数目。

#### 五、电话转接听服务

1、外线接听：“您好！波西米亚商务宾馆前台部！我是李x□  
请问有什么可以帮到您的”

a如果来电需转接客房，则要对方提供确切的房号和房客姓名；

b如果来电需转接办公室，则要询问对方贵姓，有什么要事。请对方稍等，在保留通话的当时，迅速电话询问办公室领导是否接通xx的`来电，否的话，告知来电人员[]xx经理不在，或是在开会。

c如果来电要找的人不在，

2、内线接听：您好！前台（总机），请问有什么可以帮到您？如果来电显示到确切的房间号，则要尊称客“先生/小姐/夫人/经理/老总”前加上客人姓氏。

3、内线、外线电话都要在铃响3声内接听，如果超过3声，接起电话后，则要向对方致歉：“抱歉！让您久等了，这里是”

4、电话机旁随时准备记录用的纸和笔，方便记录来电者留下需要转达的口迅，详其：留言者、留言时间、留言内容、需要转达的对象。

六、拨打电话注意事项：

1、形象得体，身体不可依靠桌、椅、墙壁、更不能坐在桌子或椅背上。

2、工作当中，长话短说，不可长时间使工作电话占线，以免影响业务信息的传达。

3、通话当中，时刻保持微笑，对方“听”得到。

4、通话时，嘴里不可嚼东西，是不尊重别人的行为。

5、工作人员，工作时间，不可以使用公司通通讯设备拨打本

地或长途私人电话。

七、解答客人疑问，处理客人的投诉、意建和要求：

- 1、以积极的态度听取和处理客人的投诉。
- 2、换位思考，能转换角色，设身处地的为客人考虑。
- 3、在不违反规章制度的前提下，尽可能满足客人的需求。
- 4、宽容、忍耐，无论任何原因不和客人争辩，把理让给客人。
- 5、尽量维护客人的自尊，哪怕错在客人，也尽量“搭梯”让客人下台。
- 6、维护酒店的形象和声誉，原则问题不放弃立场。但时刻注意语言的表达方式：
  - a表情要自然、大方，不要惊慌失措，更不可心不在焉
  - b语调要柔和，说话声音不可过大，用商讨或是询问的口吻与客人交谈。
  - c谈话的体态，与客人商讨时，动作不可过大，不要手舞足蹈，更不要用手指人，双手不可交叉放在胸前。
- 7、对客人的任何意建和投诉，均应给予明确合理的解释或是交待。对于事态严重者，则要即刻报告给上级领导。
- 8、对客人提出合理建议、批评和投诉表示感谢，并向客人解释：在部门条件成熟的情况下，我们会采纳的。

一、客房清洁（退房、续住房、请勿打扰房、空房）

- 1、早班接-班后，了解当天的客房分布状况。由领导或经理

分派当天的清洁任务，准备好清洁车以及相应的布草（被套、床单、枕袋、浴巾、面巾）和易消耗物品（水杯、牙刷/膏、香皂、手纸、茶包、针线包、拖鞋、鞋布）

2、按顺序打扫房间卫生：续住房—退房—请勿打扰—空房

抹尘□a续住房打扫不得超过30分钟b退房打扫不得超过45分钟c请勿打扰房间，要事先电话或敲门征得客人同意后，方可打扫卫生□d空房末房不得超过5分钟。

3、客房清洁标准程序□a敲三遍房门，每遍敲3声，每遍间隔3秒钟，同时报“客房服务”/“打扫卫生”b撤垃圾（在注意续住房客的便签纸或是报纸，未经客人同意，不可撤走□c按标准撤/做床（如果是续住房客，按续住房客的要求折叠床铺□d清洁卫生间（烟灰缸内的烟灰、一次性的香皂不可投进马桶□e抹尘：按顺时针或逆时针，从上到下的擦拭，注意边角位置□f补充物品（按规定数量补充缺少的客用品□g吸尘（从里向外，注意边角□h检查：服务员的最后一眼是客人的第一眼。

二、统计当天当班的住房表格及工作状态

1、善于记住房客的姓氏或姓名，但不能起码呼其名。了解客人所住的天数、人数。如果常住客，尽可能掌握房的习惯和好恶。牢记所服务楼层的的住房状态。

2、辅助前台工作人员，催交客房房租，做好房客的出入和来访登记。

3、生病或是酿酒的房客，要交待所有员工留意其房间状况。如有突发善，要报告上级领导。

4、房客借用额外的房间配置用品时，在符合公司规定的情况

下，做好借用登记和交接-班。

5、客人退房后，遗留在客房里的物品，要立即上交前台或是办公室代为联系失主。客人遗留物品的保留期限：普通物品三个月、贵重物品一年。

6、对天当天的续住和新租房房客提供客房服务：卫生清洁□morning call□送开水、报纸等服务。

7、领班人员做好所负责员工的工作时间和状态，并检查员工打扫的客房卫生。

8、统计当天当班的布草和易消耗物品的用量。

### 三、退房查房的程序：

1、得到房客退房的信息，敲门进入房间：先查点房间配置（布草、电器）是否齐全或是否有损坏现象，以及有偿使用物品的使用情况。（家私配轩是否有损坏或是严重污渍的现象）

2、如果房间配置有损坏或是缺少现象，则根据实情通知前台，由前台收取期赔偿费用。

3、如果由于服务员的失误，未将家私损坏和有偿使用物品的量通知前台，则此费用有查房服务员负责。

### 四、客人损坏物品的处理：

1、保留现场，马上通知主管或经理赶至现场。

2、由主管或经理根据损坏程度通知相关部门。

3、四专业人士确定赔偿金额，由主管理或经理联系客人处

理。

4、对于有些损坏能够处理，可以不赔偿或赔偿部分清理、维修费用。

五、保持自己工作区域内的整齐、洁净工作前，下班后将工作区域清理干净，布置整齐。

## 六、处理客人投诉

1、向客人道歉，站在客人的立场为客人考虑解决问题。

2、维护客人和宾馆双方的利益，在没有弄清事实真相时，不能盲目、轻率地给客人肯定或否定的答复。

3、及时上报客人投诉，并做好投诉记录。

4、如果自己范围内处理不了，及时上报主管或是经理来处理

七、统计当天当班所用的布草和易消耗物品量。

## 八、客房服务注意事项：

1、走路时，要舒展肩背，不要弯腰、驼背，有急事也不要跑步，可快步行走。

2、按照右侧通行的原则，如在反方行走遇到迎面来人时，应主动让路。

3、遇到客人找不到想要去的部门时，应主动为其指路

4、打扫卫生时，如果房客在客房内，要和房客说：抱歉，打扰了

5、在宾馆走廊见到客人，应靠右驻足（或是逐渐放慢脚步）

待客人先走，要向客人问好或是微笑点头示意。酒店保安员岗位职责

职务概述：负责岗位值班的人员，通过对各个出口的控制，交通要道、公共区域秩序的维护，车辆的指引、停放等来为酒店正常经营提供保障。

职责范围：

- 1、熟悉治安、消防业务知识；
- 2、严格查证，谨防闲杂人员混入酒店；
- 3、严格执行会客制度，凡进入酒店联系工作、业务人员必须按会客程序操作；
- 4、监督员工戴证进出酒店，监督酒店员工考勤打卡；
- 5、做好外来车辆登记工作；
- 6、阻止员工及客人擅自携带危险物品进入酒店
- 8、根据员工手册的要求检查员工所带的物品；
- 10、在必要时提供护送服务；
- 11、维护大堂秩序，保持大堂幽雅文明环境；
- 12、爱护保管好公共设施；
- 13、防止精神患者、衣衫褴褛者、衣冠不整者进入酒店；
- 15、协助保安领班调查处理投诉；
- 16、会同保安领班对行为不检点人士加以指正、控制；

- 17、礼貌回答客人的询问，指点引路，搀扶老弱病残；
- 18、掌握酒店一般客情，重要会议、宴请等活动情况，加强对相关区域的巡逻；
- 19、检查酒店各要害部位，如更衣室、公共场所、紧急通道的安全情况；
- 20、检查各部门安全管理工作的落实情况；
- 21、检查各种设施设备的运行情况，发现问题及时采取有效措施，保护现场并及时报告；
- 23、认真做好巡查记录、交接班工作；
- 24、完成上级交办的其他工作。

1、接到客人的预定客房电话（使用标准用语接听电话）。

2、询问定房人的姓名（先生/小姐，请问您贵姓……请稍候……）

3、查看电脑入住率，是否接受入住（抵达时间，所需要房型，及大概入住的天数）

4、接受预定，与来电者确定信息（订房者姓名、入住客人姓名/单位、入住和离店时间、房间数和房型以及房价）

5、与订房人确定付费方式和联系方式，以方便联系。

6、向订房人复述全部纪录并做确认后，录入前台电脑系统。（感谢订房人来电）

7、如非常重要的订房信息，需要口头向下一班接班工作人员交班，做好准备事项。

## 前台接待人员工作流程

### 一、 办理客人入住流程：

- 1、客人进门，前台负责接待，要先说欢迎语，再说问候语，最后询问客人需要。
- 2、接待服务要做到语调柔和，亲切：“请”字当头，“谢谢”收尾，“对不起”常挂嘴边，送客人不忘说“再见”
- 3、根据客人需要，为其介绍房间类型及收费方式。
- 4、确认入住后，仔细核对期有效证件（身份证、护照、驾驶证、港澳通行证、士兵/军官证）后，扫描并录入电脑存档。
- 5、确认客人的入住天数，向客人明列其需要缴纳的押金（对于长住客，尽量多收押金）或是房租，确定支付方式。
- 6、向住客开押金单/收据、住房通知单以及房卡，最后温馨提示房客宾馆里的注意事项。
- 7、前台要与楼层随时核对房态，以免在租住过程中，出现失误。

### 二、 办理客人离店手续：

- 1、每天中午12：00为前一天（更久）房客的退房时间，如果需要退房的房客当天12：00后，18：00前未退房者，按超时收取其半天房租；如超过18：00未退房者，再按全天收取房费。
- 2、距离退房时间半个小时的时间，从楼层服务员处了解或是电话询问房客“x先生/小姐您好！这里是前台，请问今天还要续住吗……？”，是否要退房，注意分类退房房客和续住房

客。

3、客人办理退房手续，需收回押金单（收据）、房卡。并通知所在楼层服务员查房（有偿使用物品、家私配置是否有缺少或损坏），并根据电脑或是工作表单记录，详细核对房客应付房租、电话费或其它服务费用。并向客人明列其消费明细，扣除消费费用，并接到楼层查房电话通知（未有使用有偿使用物品、家私损坏的行为）后，退还其房间押金。叮嘱客人慢走，欢迎下次光临。

## 一、 负责预定销售客房

1、接到客人的预定客房电话（使用标准用语接听电话）。

2、询问定房人的姓名（先生/小姐，请问您贵姓……请稍候……）

3、查看电脑入住率，是否接受入住（抵达时间，所需要房型，及大概入住的天数）

4、接受预定，与来电者确定信息（订房者姓名、入住客人姓名/单位、入住和离店时间、房间数和房型以及房价）

5、与订房人确定付费方式和联系方式，以方便联系。

6、向订房人复述全部纪录并做确认后，录入前台电脑系统。（感谢订房人来电）

7、如非常重要的订房信息，需要口头向下一班接-班工作人员交-班，做好准备事项。

## 二、 办理客人入住流程

1、客人进门，前台负责接待，要先说欢迎语，再说问候语，最后询问客人需要。

- 2、接待服务要做到语调柔和，亲切：“请”字当头，“谢谢”收尾，“对不起”常挂嘴边，送客人不忘说“再见”
- 3、根据客人需要，为其介绍房间类型及收费方式。
- 4、确认入住后，仔细核对期有效证件（身份证、护照、驾驶证、港澳通行证、士兵/军官证）后，扫描并录入电脑存档。
- 5、确认客人的入住天数，向客人明列其需要缴纳的押金（对于长住客，尽量多收押金）或是房租，确定支付方式。
- 6、向住客开押金单/收据、住房通知单以及房卡，最后温馨提示房客宾馆里的注意事项。
- 7、根据客人需求，在电脑系统管理中或是交接-班中□ps房客的代办事项□morning call □请勿打扰、查无此人……等事项。
- 8、前台要与楼层随时核对房态，以免在租住过程中，出现失误。

### 三、 办理客人离店手续

- 1、每天下午14：00为前一天（更久）房客的退房时间，如果需要退房的房客当天14：00后，18：00前未退房者，按超时收取其半天房租；如超过18：00未退房者，再按全天收取房费。
- 2、距离退房时间半个小时的时间，从楼层服务员处了解或是电话询问房客□x先生/小姐您好！这里是前台，请问今天还要续住吗……？），是否要退房，注意分类退房房客和续住房客。
- 3、客人办理退房手续，需收回押金单（收据）、房卡。并通知所在楼层服务员查房（有偿使用物品、家私配置是否有缺

少或损坏），并根据电脑或是工作表单记录，详细核对房客应付房租、电话费或其它服务费用。并向客人明列其消费明细，扣除消费费用，并接到楼层查房电话通知（未有使用有偿使用物品、家私损坏的行为）后，退还其房间押金。叮嘱客人慢走，欢迎下次光临。

（1）、当天中午11：00—13：00为租、退房高峰期，客人较多时，接待工作应忙而不乱：办理第一位、询问第二位、再招呼第三位。（2）、办理退房时，定要仔细核对客人的押金单以及房号，务必要向客人收回房卡□ a每间客房只配一张房卡，因此房客的住房资料一定要详细登记□ b如若房客在住房过程中，遗失房卡，此房卡赔偿有客人负责□ c如若退房时，前台未向客人收回房卡，造成房卡遗失，则此赔有当班办理退房手续的员工负责□ d因此，早、晚、夜交接-班人员要根据当班的住房率，仔细核对房卡、房态。（3）、电话通知客人退房时：对天还要续住的房客，则要顺便通知房客：方便的时候要到前台缴纳当天的房租或是押金。（4）、房客退房时，接到楼层的退房通知后：要根据楼层的通知，对有偿使用的物品和家私的损坏，照报价表收费。如果房客有以上的消费行为发生，而楼层没有检查出的话，此费用由查房服务员负责。否的话，由当班前台员工负责。

#### 四、 整理当班营业额

1、根据当天的退房率，核对剩于住房的押金单或是房租。以及已退房的房卡是否已收回。

以及发票税，放回等金额的备用金后，所剩余的为当天当班的营业额。

3、将统计好的当班营业额，填好收入支出表格，备注等，缴纳给财务。如果财务未值班，则收入固定的保险柜。

4、剩余时间的营业额（房租或其它收入）则统计为下一班值

班人员的当班营额，有接-班人员清点数目。

## 五、 电话转接听服务

1、外线接听：“您好！富鑫商务宾馆前台部！我是李x□请问有什么可以帮到您的……” a如果来电需转接客房，则要对方提供确切的房号和房客姓名□ b如果来电需转接办公室，则要询问对方贵姓，有什么要事。请对方稍等，在保留通话的当时，迅速电话询问办公室领导是否接通xx的来电，否的话，告知来电人员□xx经理不在，或是在开会□ c如果来电要找的人不在，在礼貌的向对方回话□xx电话无人接听/或是暂时不在/或是正在开会，需要留下口迅帮您转达吗？或是留下联系方式□xx回来，再回电给您。

则要尊称客“先生/小姐/夫人/经理/老总”前加上客人姓氏。

3、内线、外线电话都要在铃响3声内接听，如果超过3声，接起电话后，则要向对方致歉：“抱歉！让您久等了，这里是……”

4、电话机旁随时准备记录用的纸和笔，方便记录来电者留下需要转达的口迅，详其：留言者、留言时间、留言内容、需要转达的对象。

## 六、 拨打电话注意事项

1、形象得体，身体不可依靠桌、椅、墙壁、更不能坐在桌子或椅背上。

2、工作当中，长话短说，不可长时间使工作电话占线，以免影响业务信息的传达。

3、通话当中，时刻保持微笑，对方“听”得到。

4、通话时，嘴里不可嚼东西，是不尊重别人的行为。

5、工作人员，工作时间，不可以使用公司通迅设备拨打本地或长途私人电话。

6、通话结束后，要说些客气的话语：麻烦了、打扰了、谢谢、再见。要先等对方挂电话后再放下话筒。

七、 解答客人疑问，处理客人的投诉、意建和要求

1、以积极的态度听取和处理客人的投诉。

2、换位思考，能转换角色，设身处地的为客人考虑。

3、在不违反规章制度的前提下，尽可能满足客人的需求。

4、宽容、忍耐，无论任何原因不和客人争辩，把理让给客人。

5、尽量维护客人的自尊，哪怕错在客人，也尽量“搭梯”让客人下台。

6、维护宾馆的形象和声誉，原则问题不放弃立场。但时刻注意语言的表达方式□a表情要自然、大方，不要惊慌失措，更不可心不在焉□ b语调要柔和，说话声音不可过大，用商讨或是询问的口吻与客人交谈□ c谈话的体态，与客人商讨时，动作不可过大，不要手舞足蹈，更不要用手指人，双手不可交叉放在胸前。

7、对客人的任何意建和投诉，均应给予明确合理的解释或是交待。对于事态严重者，则要即刻报告给上级领导。

8、对客人提出合理建议、批评和投诉表示感谢，并向客人解释：在部门条件成熟的情况下，我们会采纳的。理性的看待的客人的投诉和批评，则反应员工的最佳职业素养。

## 前台接待员工作职责篇三

- 2、处理销售部或其他部分发来的预定单；
- 3、及时按工作标准及程序进行预定变更，取消等数据处理；
- 4、检查、核实当日及越日抵达酒店的预定信息，做好预定预备工作；
- 5、为客人办理进住登记手续，安排房间，[莲山 课~件]尽可能满足客人的公道需求；
- 6、为客人办理换房、加床续住等手续；
- 7、负责保管、制作和发放客房钥匙卡；
- 8、按规定填写、录进并统计进住散客及团队登记表；
- 9、保持前台清洁整洁，检查所需表格、文具和宣传品是否齐全，并报告前台领班；
- 10、认真核对上一个班次输进电脑的客人资料，及时正确的输进当班的客人资料；
- 11、按规定登记、录进和发送境外客人户籍资料；
- 12、认真细致做好交工作，保证工作的延续性；
- 13、协助前台收银员为客人做好结帐工作；
- 14、完成经理(番禺经理)交办的其他工作任务。

## 前台接待员工作职责篇四

- 2、引领顾客进入拍摄流程；
- 3、协调串联店内各部门运转；
- 4、日常门店内外(顾客/伙伴)资料统计；
- 5、日常顾客咨询解答，熟知门店所有套系风格及价格；
- 6、协助店长完成部分店务；不定时协助摄影师选片
- 7、门店日常卫生维护

## **前台接待员工作职责篇五**

2. 负责前台房间登记、结账、电话接听、房间预订、客人问询等相关服务工作；
3. 确保按照公司服务标准，提供高质量前台服务；
4. 掌握酒店各项优惠政策和房价政策，了解客房状况和出租率，有销售意识；
5. 检查预订资料及vip通知单，合理安排宾客的入住；
6. 确保入住登记单详细、准确、清晰，符合有关部门的规定；
7. 完成上级主管交办的其它工作；