

前台接待的工作职责和内容(实用12篇)

安全工作计划需要全员参与，每个员工都要对自己的安全有责任心。制定安全工作计划时，要考虑不同风险等级和紧急程度，制定相应的应急预案。在下面提供的安全工作计划范文中，可以看到如何明确工作目标、任务和安全措施。

前台接待的工作职责和内容篇一

2、负责酒店电话业务和客房销售工作

3、负责办理客房的换房手续负责办理客人离店结帐手续

4、保存好住店客人的资料做好传真收发、预订确认工作

5、为住店客人提供各项商务服务;为住店客人提供物品租用服务,为住店客人提供行李、

物品寄存服务

6、正确有效地接待客人问询,提供有关酒店服务设施、市内外交通、旅游景点、娱乐购

物等各类信息

7、负责前台内的卫生清洁、物品规整及设施维护负责接受酒店设备设施的报修工作,

并及时报告工程人员

8、做好交接班工作

前台接待的工作职责和内容篇二

作为学校的涉外窗口，须经常与家长接触，具有较重大的责任，前台接待直接代表学校形象和服务质量，因此，学校的前台接待必须严格遵守接待工作规范，反之，则会给学校形象造成严重的不良影响。有鉴于此，特制定前台接待工作规范细则，对接待工作进行规范化、具体化。前台接待所有在岗位职责范围内应当负责的工作，如果出现失职，导致学校出现重大损失，即使本细则未予制定，也可追究其必要的失职责任，具体处罚由学校有关领导研究后决定。

一、岗位职责

- 1、负责进入学校办公场所的来客的接待、登记、导引，对无关人员上门推销和无理取闹者，阻挡在外或协助有关人员处理。
- 2、负责学校邮件、包裹、报纸的收发与转交。
- 3、负责接听来访电话，记录电话内容，并做好记录与传达工作。
- 4、保持前台环境清洁。
- 5、协助来访客人的接待、公司会议后勤工作。

二、工作权责

- 1、前台整理、清洁。
- 2、接待来访家长、重要宾客并进行指引及提供相关服务。
- 3、接听电话，处理一般事务，遇重要投诉应及时通学校相关领导。

三、工作具体要求

岗位职责一：热情接待访客

1、为学校来访家长设立登记本，所有来学校人员均须登记，（老板的熟朋友可免登记）。登记本上注明来访人姓名、人数、来访事由、出入时间。

2、上班时间必须在岗。如因公务需外出，经直接领导批准可离岗。外出期间，由直接领导安排前台接待人员，必须保证前台无空岗。如无法安排人员，前台接待人员不得外出。私事不得离岗。

3、学校有来访客人，来客行至前台一米以内，前台接待必须起身微笑相迎，说礼貌用语，招呼家长就座。客人坐下后，前台接待方可就座。

1、电话铃响三声内接听，如超过三声后接起电话，则应该说“不好意思，刚才有事走开了，请问有什么可以帮到您？”

2、接听电话时用规范的语气说：“您好□xxx教育！”来电人提出要求，须记录的必须及时记下，如需转达他人的，需记下来电时间、来电人姓名、事由、相关事项。

3、接电话时必须注意礼仪，语速平和，保持自然、得体、大方的形象，不得嘴里吃东西，不得前仰后合。说话时控制音调，不得过于吵闹。

4、接电话不得先于来电人挂机。（私人电话除外）

岗位职责三：保证接待前台工作环境

1、接待前台除学校宣传单、个人茶杯、台历、盆花外，不得

放置任何物品，不得在前台吃食物。

2、前台只能由接待人员坐，其他人员不得进入。公司人员不得聚在前台闲聊，如有公务需探讨可进入前台，但不得超过十分钟。需超过十分钟的，应改在其他办公室进行，前台接待人员同时须向上级领导申请安排。

3、协助保洁专员做好前台的清洁工作。

岗位职责三：接待礼貌礼节

1、接待家长要自然大方、稳重热情、有礼貌，熟练运用“十一字”礼貌用语，做到微笑服务，用好敬语。

2、不询问客人的年龄，特别是女家长，不要询问家长的履历、工资收入、衣物价格。对奇装异服的人不围观，不交头接耳，对残疾或身体有缺陷人士不歧视，热情帮助，服务周到。

3、不得有对来客有过分随便、过分亲热的举动，不得勾肩搭背、不得嘲笑来客不小心的现象，不得对来客指指点点。

四、本《工作细则》对前台接待的各项工作内容提出具体要求，如有违

反要求的，将视情节轻重予以处理：

1、违反上述各项规定，一个月内达到三次以上（含三次）的，视为失职，公司将公开批评。

2、违反上述各项规定，一个月达到五次以上（含五次）的，视为严重失职，当月绩效考评列为不合格，行政事务部经理开具扣罚通知书，扣罚现金50—100元，并加强相关的学习培训。

3、违反上述各项规定，一个月内达到十次以上，或累计超过

十五次的，视为不合格，公司予以调岗，如无法安排岗位的，予以辞退。

职务概述：

职责范围：

1、 个人操作

1.1、 有礼貌地问候所有到店的客人，并提供高效率的入住登记服务程序。

1.2、 尽力为酒店销售房间。在可能的情况下，使酒店达到最高的开房率和房间收入。

1.3、 提供优秀的服务，尽量满足客人的要求及负责所有的打印工作。

1.4、 协助前厅部接待领班做好所有商务，贵宾入住前的准备工作。

1.5、 协助前厅部接待领班做好商务入住，退房工作及注意个人的仪态及仪表，符合酒店的要求。

1.6、 执行酒店所有的规章制度及熟悉前厅部的功能及工作程序。

1.7、 快速并有礼貌地回答客人的电话及处理客人投诉。

1.8、 客人入住时应查清是否有客人的留言或信函，确保客人在第一时间能收到。

1.9、 制作各种统计报表及负责当日订房工作。

1.10□

1.11、对酒店已出租或未出租的房间数量要随时掌握。每天要预备好当日到达客人表及当日离店表。

2、 物料责任

2.1、 爱护酒店和部门内的设施设备，尽量作到节能降耗。

3、 财务责任

3.1、 在客人入住登记时，应检查住宿登记表的内容是否与护照或有关证件相符，并要严格地执行酒店的信贷，清楚地填写有关客人的付款方式及其它资料。

3.2、 将所有账单入在住客账及给客人办理离店结账手续，并准确地按账单收款。

3.3、 检查每日账单并按指示将挂账转入财务部处理。

3.4、 累计房客结账单及核对现金收据及信用卡凭证。

3.5、 每日交接-班清楚准确交接备用金及一切现金账目。

4、 人事培训

4.1、 接受人事培训部及本部门的所有培训并通过考核。

5、 安全责任

5.1、 不能随便与客人外出或到客人的房间去（因公事除外）。

5.2、 严格遵守酒店的安全制度。

6、 跨部门及分部门协调

6.1、 与相关部门沟通，更加快捷有效的为客人提供服务。

7、 汇报及会议

7.1、 参加部门召开的会议及接待主管组织的各种培训。

7.2、 将客人的建议和意见真实、客观的记录并向上级汇报。

威尔信商务酒店

大堂副理岗位职责

职务概述：

服从总经理的工作安排, 直接向总经理负责。

职责范围：

1、 个人操作

1.1、 代表总经理迎送酒店重要宾客。

1.2、 检查酒店员工遵守店规店纪。

1.3、 检查各营业点员工对各项工作程序的执行情况。

1.4、 代表总经理慰问住店生病的宾客和过生日的客人。

1.5、 协调处理酒店突发事件和善后工作。

1.6、 检查即将到店的重要宾客房间的布置、卫生状况、客房设施设备的运行状况，迎候并陪同客人到房间。

1.7、 检查各营业点、客房及公共区域的设备设施和卫生状况。

- 1.8、 巡查各餐厅开餐以及正在举行宴会服务情况。
- 1.9、 参加酒店全面的安全、卫生检查工作。
- 1.10、 配合安全部对酒店水、电、气及进出人员，进出车辆的安全检查。
- 1.11、 处理宾客投诉，解决宾客提出的疑难问题。
- 1.12、 负责解答宾客的各种询问，宣传推销酒店举办的各项活动。
- 1.13、 与住店客人建立良好的关系，注意收集宾客对酒店的意见。
- 1.14、 协助前台接待做好客人接待工作，跟进当日的预计离店客房的处理，确保前台的服务秩序。
- 1.15、 完成上级临时交办的事项。
- 1.16、 与保安员、行李员协调配合，确保酒店正门及车场的交通秩序。

2、 工作内容

2.1、 提前15分钟到职，整理仪表仪容，清楚交接各类通讯和工作工具、备用金等。

店和重要宾客接待工作。签阅当日有关文件、通知及各类表格，了解当日酒店价格情况。

2.2、 查看“当日预计抵店宾客报告”，检查各部门落实在店客人特殊要求的情况。

2.3、 及时处理当值期间有关宾客的日常事务，包括：

- 2.3.1、 账单；
- 2.3.2、 客房门锁故障；
- 2.3.3、 宾客要求延时退房；
- 2.3.4、 检查落实前台各部门每日例会上提出的各项维修项目。
- 2.3.5、 代表总经理慰问在店生病的宾客和当日过生日的客人。
- 2.4、 与前台各部门保持密切联系，随时反馈宾客的要求和意见，并检查落实情况。
- 2.5、 协同有关部门安排残疾人住店事宜，并提供相关的服务。
- 2.6、 处理宾客损坏酒店财物、房间设施，房间及公共区域污染赔偿事宜。
- 2.7、 处理宾客在房间、公共区域遗失、遗留物品的查寻和认领事宜。
- 2.8、 负责酒店发生紧急或突发事件后（停水、停电、停煤气、水管爆裂等）对宾客的安抚和善后处理工作。
- 2.9、 配合相关部门、单位处理住店宾客因病死亡，醉酒死亡等善后事宜。
- 2.10、 负责日常检查工作：
 - 2.10.1、 重要宾客房间的布置，卫生状况，并迎候、陪同到房间。

2.10.2、检查各营业点、客房及公共区域的设备和卫生状况。

2.10.3、巡查当日的宴会和各餐开餐情况、营业秩序、服务员仪表仪容、对客服务质量，每餐巡查不少于2次。

2.10.4、参加全店性的安全、卫生检查活动。

关部门联系，并做复查工作。

2.10.6、查酒店员工仪表仪容，遵守店纪店规情况以及对客服务的质量。

2.10.7、检查离店的团队客人用餐情况，行李的收集运送情况。

2.10.8、检查房内用餐早餐供应情况，协调高峰期间电梯的使用。

2.10.9、检查车辆的卫生及到位情况。

2.10.10、检查酒店各项设施是否按规定时间开始运转（背景音乐、空调、照明、健身房等），发现问题，立即解决。

2.10.11、检查对客服务电话礼貌用语情况。

2.10.12、建立完善的档案管理和详细的工作记录，将当值巡查和问题处理情况详细地记入“值班日志”，供总经理审阅。

2.10.13、配合安全部对酒店水、电、气及进出人员、进出车辆的安全检查。

2.10.14、对可疑人员，配合安全部及有关部门采取有效措施，维护酒店的声誉。

矛盾房态的检查与处理)

入电脑系统；配合总机做好客人未被叫醒服务程序，并详细的作好记录。

2.10.17、 遇到处理超岗位权限的重大事件时，及时上报部门负责人。

3、 物料责任

3.1、 负责本部门及前厅部所辖区域的物品及资产。

3.2、 协助前厅部领班做好每月的资产盘点和营业数据的统计工作。

4、 财务责任

的利益不受损失的原则，对职权范围内的签单权慎重使用。

4.2、 不得利用手中的签单权，谋取私利。

5、 人事培训

5.1、 根据部门及酒店已制定的培训计划，按照标准负责对部门员工进行培训；

5.2、 根据实际工作中发生的案例，对员工进行培训，使员工达到并符合酒店的服务水准。

6、 安全责任

6.1、 对酒店公共区域内的安全进行巡视检查。

6.2、 协助保安部处理发生在酒店的安全事件。

6.3、 在发生重大事件时，疏导宾客离开灾难现场，尽最大努力保证宾客人身安全。

7、 跨部门及分部门协调

7.1、 大堂经理在日常工作中有责任同酒店各个部门进行协调沟通，为宾客提供高水准的服务。

8、 汇报及会议

8.1、 将当值发生的情况记录在工作记录本中，随时准备酒店高级管理人员查阅。

8.2、 每日制作相关运作数据及客情报表并及时发送至相关部门总监或第一负责人。

店客人的账务等情况，做充分的通报和交接。

8.4、 负责统计整理每周的宾客意见，并在每周五行政例会开始前送至行政例会的会议室。

8.5、 每周负责召开本部门的周例会。

8.6、 按时参加部门的每日、周、月、年例会。

前台领班岗位职责

职务概述：

必须全面掌握前台的业务知识，根据酒店入住情况，安排工作计划，负责每日的入住和退房程序，确保为客人提供高效优质的个性服务，使每位客人感到满意。

职责范围：

1、 个人操作

- 1.1、 在大堂副理的督导下负责接待处的日常工作。
- 1.2、 工作积极努力，有自我约束力和主观能动性，为员工树立好工作典范。
- 1.3、 监督接待员的仪容、仪表及工作状态。
- 1.4、 监督本班次员工的工作及班次间的交接事项。
- 1.5、 及时处理有特殊要求的客人，检查房间的预分配情况。
- 1.6、 发现可疑人或物及时上报前台主管和大堂副理。
- 1.7、 发生意外事故时，正确、及时执行酒店相关操作程序，尽可能的确保酒店重要文件和票据的安全。

2、 物料责任

- 2.1、 确保工作环境的整洁，及时申领日常办公用品。
- 2.2、 协助大堂副理管理控制所辖区域的各种设备、设施及物料。

3、 财务责任

- 3.1、 确保前台接待的备用金交接制度得到完全的执行并确保备用金数目准确无误。

4、 人事培训

- 4.1、 协助大堂副理制定培训计划并对培训工作提出合理化建议。

4.2、 负责对前台接待员做好岗位培训工作，并根据培训内容，检查员工的执行情况。

5、 安全责任

5.1、 密切注意当值时发现的任何可疑非正常的人或物，并及时上报大堂副理。

冷静的与客人和其它部门保持良好的沟通。

6、 跨部门及分部门协调

6.1、 协调好与其它部门的关系。

6.2、 与客房部保持密切联系，准确掌握客房状况。

7、 汇报及会议

7.1、 参加每日前厅部的交接-班会议。将本班次发生的事件进行通报，并记录在工作记录中，以备查阅。

客人的账务等情况，做充分的通报和交接。

7.3、 负责将宾客特殊要求及时、准确的通报给其它班次。

7.4、 协助大堂副理召开本部门的周例会。

7.5、 参加部门的每日、周、月、年例会。

商务中心文员岗位职责

职务概述：

为酒店或当地客人提供高效率、优质的文职和秘书服务，负责所有电子邮件、图文传真的收、发工作，保持正确的备忘

记录。

职责范围：

1、 个人操作

1.1、 快速接听客人的电话，为他们提供热情的服务。

1.2、 认真、细致地为客人打印及发出电传、发送图文传真。

1.3、 帮助客人接驳长途电话。

1.4、 清楚各种设备的租用程序，为客人提供打字、翻译、复印及快递服务。

1.5、 保持商务中心的环境整洁。

1.6、 正确地整理各种档案

1.7、 备有各种报章杂志供客人阅读。

1.8、 确保商务中心的清洁及摆设井井有条。

1.9、 保持最新、最准确的有关商业、旅游、交通等多方面的资料。

1.10□

1.11□

1.12□

1.13、 熟悉最现代化的商务知识，为客人提供最新的商业信息。 熟记每项服务的收费。 提供本地普通商务资料给客人。 经常练习打字速度。

2、 物料责任

2.1、 定时提供及领取商务中心日常文具。

2.2 、 维护商务中心的设备和设施, 尽量延长使用寿命。

3、 财务责任

3.1、 认真填写商务中心账单和汇总表, 每日交财务部审核。

3.2、 所有客人的消费必须如实收费, 不得徇私舞弊。

4、 人事培训

4.1、 参加人事部和本部门安排的培训。

5、 安全责任

5.1、 遵守酒店的安全守则和安全制度。

5.2、 严守秘密, 确保客人所打印、复印和传真的内容决不
外泄。

6、 跨部门及分部门协调

6.1、 与前台紧密联络, 确保所有账目及时准确入账。

6.2、 与相关人员保持沟通, 确保传真及时送达客人。

7、 汇报及会议

7.1、 在上班时, 若遇特殊情况应立即通知上级。

7.2、 参加前厅部召开的会议。

7.3、 每月将收入汇总并报告。

1、电话接听

电话机旁边备纸、笔，主动提供留言服务，随时准备记录客人提出的要求和帮助解决的事项。尤其对客人的姓名、电话、时间、地点、事由等重要事项认真记录并及时转达有关部门和责任人。

1.1 外线来电

1.1.1 电话振铃三声之内必须及时接听

1.1.2 接听电话时口齿清晰，声音甜美温和：“您好！广厦公司，请问您是哪里？您找哪位？”并及时记录对方信息及来电时间。忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”前台接起电话时要保持良好坐姿，声音不急不慢，并保持轻松、愉快的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“您好”、“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

1.1.3 如所找其人确认不在办公室，应及时回应：“您好。***现在不在位上，请问可否联系其他工作人员。”

1.1.4 如对方不同意联系其他工作人员，应回应：“请问您有急事吗？可否留下您的联系方式，我会及时帮您通知。”并慎重告知对方其所找人员的手机号码。（公司工作人员的联系方式不得随意透露）。如对方同意留下联系方式，应记录好并及时通知相关工作人员。

1.1.5 如对方同意联系其他的工作人员，应告知办公室电话。

1.2 内线来电

1.2.1 电话振铃三声之内必须及时接听。

1.2.2 接听电话时口齿清晰，声音甜美温和：“您好，前台，请问有什么事情需要帮忙吗？”

2、来访人员接待

2.1 礼貌待客，起身微笑服务。“您好，我们是****，请问您找那位？您有预约吗？”

2.2 如有预约应及时电话确认并做好来访人员的登记。在不离开工作岗位的基础上有效地把客人指引到相关部门。

2.3 如来访人员没有预约，电话确认对方是否同意接待。

2.3.1 如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导，**单位的**来访，不知道是不是方便接待。在不方便接待的情况下，处于对来访者的礼貌和方便，应委婉的拒绝并及时送客。“对不起！您所找的人员现在不在位上，需要转达您的讯息吗？等他回来后我会及时地通知他。”

2.3.3 如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的手势礼仪、奉茶礼仪引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

3 其他

3.1 应主动跟进出公司的领导问好。

3.2 主动沟通和协调各部门之间的关系，对职权范围外的工作及时汇报。

3.3 管理好前台的设备，如发现设备使用不正常时，应及时

向相关人员汇报，并及时处理。

3.4 维护好前台的卫生。文件资料要分类整理，保持接待区域内的卫生。

4 公司前台礼仪规范

面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部保持清洁；男员工不能留长发、女员工不化浓妆；保持唇部润泽，口气清新；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油；可以使用清新、淡雅的香水。

5 前台行为规范

5.1 举止文明大方，注意坐姿、站姿；

5.2 禁止打闹嬉戏、严禁上班时间大声喧哗；

5.3 注意文明办公，严禁上网聊天

5.4 严格遵守《文明办公公约》

一、技能要求：

1、熟悉公司工作流程

2、熟练使用word□excel等办公软件，会借助互联网查找资料；

3、具有优秀的书写能力、表达能力；

4、具有良好的沟通能力、协调能力，及较强的保密意识；

5、熟练使用各种办公自动化设备；

6、具有良好的适应能力，能在压力下工作。

7、形象展示□a.微笑 b.稳定的心态 c.自信

二、工作职责：

2、负责公司电话接转、收发传真等工作。

3、负责公司各类文档、文稿、合同协议的起草、排版、复印、打印等工作。

4、各类文件的收集、整理、立卷、装订、归档、保管工作及其他一般行政事务。

5、为前来公司应聘的求职人员提供优质服务，安排阅读公司应聘指南、公司画册，填写《应聘表》，并及时将资料上报公司行政部。

6、负责门市客户、来访人员、职能部门工作人员的接待、咨询、登记、引荐、反映反馈、回复等工作。

7、负责公司前台、前厅的卫生、绿色植物养护等工作。

9、做好年度报刊杂志的订阅工作，收发、管理日常报刊杂志及邮件交换。

10、仔细准确收发货物并及时通知有关部门取货或安装施工。

11、公司各类通知、活动、信息的上传下达等行政服务工作。

12、公司临时安排的其他工作。

装饰前台附加职责：

1、负责为前来咨询装修的客户，讲解公司基本情况，进行前

期沟通，填写客户信息登记表，介绍、推崇、合理安排接待设计师。

2、及时对设计师服务的客户进行跟进，督促设计师对咨询客户进行追踪服务，然后登记进“客户信息跟进电子表”中。

3、对已与我公司签单的客户，进行客户服务回访，施工期间回访每周不得低于1次，了解客户对施工环境、服务、质量的意见建议，并将跟进记录整理成电子表格，每周上报给行政部。

4、对已竣工的客户进行电话回访，原则上应该在保修期内，并填写《竣工客户售后服务记录表》，及时将客户反映的问题，反馈到工程部。对需要保修的工程，督促工程部进行保修，并将工程部维修情况一一登记记录，方便查询。

5、负责门市部显示屏的管理工作。

6、做好年度报刊杂志的订阅工作，收发、管理日常报刊杂志及邮件交换。

广告前台附加职责：

1、负责为前来咨询装修的客户，讲解公司基本情况，进行前期沟通，填写客户信息登记表，介绍、推崇、合理安排接待设计师。

2、及时对设计师服务的客户进行跟进，督促设计师对咨询客户进行追踪服务，然后登记进“客户信息跟进电子表”中。

3、对已与我公司签单的客户，进行客户服务回访，回访每周不得低于1次，了解客户对公司广告服务、工程质量的意见建议，并将跟进记录整理成电子表格，每周上报给行政部。

- 4、对广告客户回访。应填写《客户售后服务记录表》，及时将客户反映的问题，反馈到行政部、工程部，并跟踪解决。
- 5、巨星商讯报相关工作。

前台接待的工作职责和内容篇三

2. 查看交班记录，了解上一班的移交事项，并负责处理；
3. 熟悉预订资料，了解客情，了解店内的所有活动；
4. 熟练掌握店内外信息，提供准确的问讯服务；
5. 负责为下榻店里的宾客办理入住登记手续；
6. 负责客房房卡及钥匙的管理和发放工作并严格遵守验证制度；
7. 制作相关报表，为其它部门提供准确的接待信息。
8. 做好交接班工作，保证工作的延续性。
9. 完成上级交代的工作任务。

前台接待的工作职责和内容篇四

- 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。

前台接待的工作职责和内容篇五

- 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

前台接待的工作职责和内容篇六

前台：

工作职责：

- 1、负责公司前台接待工作。
- 2、负责公司电话接转、收发传真、文档复印等工作。
- 3、负责各类办公文档、商务文档、合同协议的录入、排版、打印。
- 4、日常文书、资料整理及其他一般行政事务。

技能要求：

- 1、对办公室工作程序熟悉
- 2、熟练使用word□excel等办公软件，会借助互联网查找资

料；

- 3、 具有优秀的中英文书写能力、表达能力；
- 4、 具有良好的沟通能力、协调能力，及较强的保密意识；
- 5、 熟练使用各种办公自动化设备；
- 6、 具有良好的适应能力，能在压力下工作。

文员1：（分为好多种，每种要求不同，但基本要求相同，以下为办公室文员）

工作职责：

- 1、 根据办公室领导的要求，完成有关报告、文稿的起草、修改工作。完成打字、复印及传真等工作，及时送交领导或按要求传送给客户。
 - 2、 做好日常电话接待工作。完成行政办公会议的书面记录、整理。
 - 3、 完成各类文件的收集、整理、立卷、装订、归档等保管工作。
 - 4、 根据要求采购日常办公用品，并及时登帐。管理本部的财产帐目（低值易耗品、固定资产）。做好办公室设备管理及维修。
 - 5、 做好年度报刊杂志的订阅工作，收发日常报刊杂志及邮件交换。
 - 6、 做好办公室每月考勤。做好物品保管工作。
1. 准时上下班做好交接手续，保持好仪表给客人良好印象。

2. 办理客人入住和结帐手续，确保准确，电脑输入无误。
3. 随时保管好备用金，否则后果自负，任何人不可使用。
4. 为客人提供叫醒、外币、留言、问询等服务，积极推销，将客人直接告诉前台有关其它部门的信息转达给相关部门。
5. 按照上级指示，对于vip客人，团队作好必要准备。
6. 熟记常住客人和贵宾的样子及名字，打电话和见面时准确称呼。
7. 了解当天在酒店举办的各项活动及宴会，及时作好准备。
8. 将重要事项作好交接，写清交-班本。
9. 工作区域卫生，使之保持整洁有续。
10. 服从上级调遣，完成上级交办工作，完善工作程序。
11. 下午班与次日离店团队领队确认叫早及出行要时间。

前台领班工作职责

1. 协助前厅经理全面指挥前台工作，主持前台工作。
2. sales room and others 执行酒店销售计划，最大限度售房。
3. 掌握、妥善处理vip情况，并使当职下属周知。
4. 收集资料。
5. 争得经济利益及最高开房率、最佳营业收入。
6. 夜间报表准确及时和移交事项落实。

7. 使员工制度化、友好、时刻保持微笑。
8. 任何无原则要时从事下属工作，必要时帮大堂副理值班。
9. 监督下属，服从卫生、消防、安全等规章。
10. 参加经理从事贸易会，主持部门例会。
11. 制定服务规范，作排班及考核，合理调配人力。
12. 与预定员联系，保证最大限度售房。
13. 同各部门及时勾通，保证对客人的接待及服务。
14. 及时收集更新问询资料，满足客人信息需求。
15. 经常培训下属，不断提高业务及外语能力和综合素质，使前台永远给客人高效、专业的印象。
16. 带头完善和服从员工守则。
17. 主动争求宾客意见，妥善处理客人投诉。
18. 确保工作区域完全和整洁有序。
19. 离开岗位要授权下属和承担责任，完成上级交办的其它工作。

领班

1. 执行主管指令并组织接待员作好接待处的服务。
2. 在工作岗位上检查外表、纪律、微笑、礼貌、效率使之保持友好、整洁、高效和职业化印象。

3. 了解员工思想动态，调动员工积极性，优质快捷。
4. 指导接待员作结帐和入住手续，回答问询，随时从事接待员的各项工作。
5. 认真检查交-班纪律，解决并处理下属员工解决不了的问题。
6. 随时与管家部保持联系并与其它部门沟通，确保服务。
7. 接受并处理客人投诉，如果权力超出权限，应立即报告上级。
8. 随时对接待员及实习人员进行在职培训，早班领班到店时查夜班情况和当日的预定分房情况，为当日到店的贵宾、团队排房，亲自为当日离店的团队结帐。14点前处理完预离房，下班前作好纪录，写到交-班本上，与中班领班交接。
9. 安置备用金，保证交接准确无误。
10. 中班领班下班前检查境外客人入境卡和输入rc到外管处。
11. 团队登记在22点前打印出当时到店的团队名单送到礼宾、餐饮、财务、安全。
12. 安排夜班员工的工作，为次日到店的客人作钥匙、欢迎卡。
13. 在主管不在位时领导工作。

前台check in 规范用语

1. 早上好，先生、女士！请问有什么可以帮助您？

2. 请问您有预定吗？
3. 请问您是以谁的名字预定的？
4. 请稍等，我帮您查一下。
5. 确认客人名字。
6. 确认预定。
7. 请您出示您的有效证件，我帮您登记。
8. 确认房型、押金数量、房价、入住天数。
9. 请问您是付现金还是刷卡，请付押金/请您出示您的信用卡，我帮您做一下预授权。
10. 请您在登记卡和押金单上签字并留下您的联系方式。
11. 这是您的房卡、房间钥匙和押金收据，退房时请出示您的押金收据。
12. 您的房号是××号，早餐在×楼×餐厅，时间是××，电梯在×边，祝您入住愉快。这是您的房卡和房间钥匙。

前台散客结帐的工作程序与标准

一、标准：细心、准确，要求5分钟内完成。

二、程序：

1. 问清房号，收回房卡并查看房间钥匙与房卡是否一致。
2. 电话通知客房中心查房，如客人说没有消费，打印出帐单请客人签名和确认。如果客人说有消费等查完房与客人核对

后再请其签字确认。

3. 如果客人押现金，一定要收回押金收据并核对收回收据是否正确。填写paid out单，并核对是否与押金收据上的签名一致，如果不是同一人要核对签字。
4. 如果收据丢失，填写收据丢失证明。
5. 如果以卡结帐，如果使用原卡持卡单在poss机上做预授权确认。将有实际消费的单子，请客人签字确认，并将授权单给客人。
6. 如果客人换卡消费将原预授权卡单做预授权取消，并用新卡直接作消费请客人确认消费。
7. 询问客人是否开发票，并告诉客人发票不许后补。
8. 根据财务要求和实际消费金额开发票。
9. 问清楚客人开发票的全名。
10. 开单以什么方式付款一定在电脑里点check out键，再打印一份check out的帐单给客人，与其它一些例如卡单、发票等物品一并装入信封内给客人。
11. 与客人道别并给予祝福。

散客登记的规范用语

1. 先生/女士，下午好，欢迎光临。请问有什么事可以帮助您。
2. 请问您有预定吗？

3. 请问您要什么样的房间？
4. 请您稍等我查一下电脑，看是否有此房型的空房。对不起，让您久等了。
5. 我们正好还有干净的空房。
7. 请出示您的有效证件，我为您作一下登记。
8. 请问您住几晚，哪天退房。
9. 请问您付现金还是刷卡。
10. 如果刷卡，说明要在您的卡中作××元的预授权。
11. 请您在登记表及押金收据上签字，并留下联系方式。
12. 您的`房号是××房，早餐……电梯……，这是您的钥匙及押金单，请您收好结帐时出示收据。祝您入住愉快。

分房技巧

1. 为vip或贵宾安排好的或豪华的客房，在同等条件下此房应是同等级别房间中安全保卫、卫生条件、设备保养处于最佳状态的。
2. 同一团队的客人应安排在同一楼层，同一标准的客房一般为双人房，团队领队或陪同或会议组也尽可能安排在同一层。
3. 对老年人、行动不便者可安排低楼层靠近电梯口的房间。
4. 新婚夫妻尽量安排在安静的大床间。
5. 家人出游应安排在较近或连通房。

6. 对于长住客应分在公寓房。
7. 不同风俗习惯应尽量分在不同楼，并注意房号、楼层号。
8. 对于竞争对手或敌对国家应分在不同楼层。

前台受理特殊要求

一、标准：尽量满足客人的要求。

不做违反酒店利益的事，坚持原则。

二、程序：

1. 加床：

a) 确认房价，请客人在加床申请单上签字。

b) 一联送房务中心，一联与前台登记表订在一起。

2. 换房：

a) 如果要求合理并且房态允许，可以换房。

b) 填写换房通知单。

c) 将新钥匙及房卡交给行李生带给客人并帮助客人换房，请行李员带回旧房卡及欢迎卡。

d) 在计算机中修改相关信息。

3. 调房价：

a) 根据权限调低房价必须有有关人员签批。

b) 调高房价时要与其核实好房价并请客人签字，复在rc单后。

4. 延迟退房：

a) 在争得大堂副理同意后，可给予延长。

b) 前台人员应得到客人口头同意，联系不上客人，找大堂副理处理□ c) 确定客人延住后应主动为客人更新钥匙。

d) 以现金付帐的客人来交当日房租，接待员有责任请客人到前台补交续住 的押金。

散客check out 的规范用语

1. 早上好，小姐，请问有什么事可以帮助您？

2. 请问您的房间号码是多少。

3. 请出示您的房卡和房间钥匙好吗？

4. 请稍等我为您打印帐单并通知客房中心查房。

5. 您好，房务中心。××房退房，请查房，谢谢。

6. 小姐，这是您的帐单，请您核对确认后签字好吗？

7. 请问您还是用现金结帐吗？

8. 请您出示您的押金收据好吗？

五个always□

1. 备有一支笔和一张纸

2. 先说英文，后说中文
3. 专心接电话
4. 问候客人，报部门和自己姓名
5. 记录信息

前台保险箱发放管理工作标准程序

标准：保险箱只能发放给住店客人，发放人应保证记录卡填写的准确性，包括姓

名，电话，日期，时间，签名和24小时服务。

程序：

一、发放：将保险箱发放给需要使用的客人。

1. 要求客人在记录卡上清楚写清姓名、电话、日期、时间，确保签名以作以后签字样板。
2. 可以请客人出示身份证及护照，如果同房间的客人要求开启，也请客人签字。
3. 提醒客人认真阅读说明，并保管好钥匙，如果丢失要按价赔偿。
4. 根据客人需要发放一个适合使用的空保险箱。当面操作，并与客人确认保险箱已锁好。
5. 将保险箱号码写在卡上并将自己的姓名写上，有顺序的放好。
6. 交给客人钥匙，再次请客人保管好，并要求在check out

时返回前台。

7. 填写保险箱检查记录单。

8. 并在remark 中写清楚某房客人使用此保险箱，需及时提醒客人返还保险箱，

减少麻烦。

二、开启

1. 在为客人开启保险箱时，每次只能为一位客人开启，如同时到达，需要一人

在门口等候。

2. 与客人一同进入保险室，接过客人的子钥匙，并与前台的母钥匙一起开启保

险箱。

3. 找出对应号码，保险箱的开启号码簿，写清提取保险箱的时间、号码等细节，

请客人签名，员工签名。

4. 问清楚客人此箱您是否继续使用。

5. 如不是本人开启保险箱由纪律卡上的电话卡联系本人。得到本人允许后方可

开启，但开启后需复印来开启人的身份证，并让其签名。身份证复印件附在开启单的背面。

三、收回保险箱

1. 请宾客在原本填写好的记录卡上签字证明客人已将保险箱内所有物品取出并

已返还钥匙。

2. 收回箱的人员在单上签字，并签上日期时间，证明此箱已收回，并在保险箱

检查记录卡上找到此号码的记录，证明此箱已收回可以发放给下位客人使用。

3. 将电脑中remark中的提示删除掉，并将收回的记录卡放回到规定摆放的位

置。

总台换房程序

1. 客人要求换房时，首先问清客人要求换房的原因。

2. 尽量满足客人的要求，在电脑中查找可提供的房间并填写《房间/房价变更

单》，注明新旧房号、房价、日期、换房原因等。

3. 与客人确认更改后的房价等项目。

4. 更换客人的房卡和房间钥匙，收回原房卡和钥匙。

5. 更改电脑资料，关闭房间电话线，开通新房间的电话线，注意房价是否有变

动。

6. 通知总机换房的信息。

7. 根据客人的要求，通知行李员为客人提供服务。
8. 将《房间/房价变更单》分送管家部、总机。
9. 将留存联经领班检查后，与rc单订在一起存档。
10. 在电脑中进行更改。

总台清理当日将离店客人房间的程序

1. 打印一份本日将离店在店客人报表。
2. 将本人延迟离店的房号划去。
3. 进入电脑中的房间主单，看房间是否欠费，并查看备注中
有无特殊要求，例

如：有任何事情请联系某人、不要打扰房间客人、或是16点自动退房。

4. 给房间的客人打电话，与其确认最后离店日期。

a) 如房间内的客人要求延住，但此房已欠费，需请客人补交押金后方可延

住。如此房不欠费，可直接延住。

b) 如此房内无人，则请客房中心查房内有无行李，有行李的欠费则不能延

住，不欠费可延住一天，无行李的，暂时不延期。

5. 挂帐或免押金的付款方式，视为不欠费。若房间余额已低于其房价，视为欠

费。

6. 免费房的延住，需相关副总经理以上人员批示。
7. 在电脑中，为可延住的房间修改离店上期。
8. 将剩余暂时未能清理的房间情况记录在交-班本上，由下一班跟办。

总台加床程序

1. 得到客人认可或加床要求后，为加入客人登记，增开房卡，与客人确认加床

费用。

2. 填写加床单，通知客房中心加床。
3. 修改电脑资料，包括住房人数、早餐人数、房价等，并在备注中注明已加床。
4. 将加床单分送客房中心，留存联同rc单一起存档。

总台撤加床程序

1. 得到撤床通知时，与客人确认具体撤加床的时间。
2. 确定时间后，通知客房中心撤加床。
3. 收回已结帐客人的房卡。
4. 修改电脑资料，包括在店人数、早餐人数、房价等。
5. 在电脑备注中注明加床已撤，并将情况报告领班。

总台早班工作程序

1. 与夜班人员交-班，阅读交-班本并签字。
2. 熟悉当日预订情况，对一张预订单上有2位以上客人名字，要知道预订单的存放位置。
3. 了解当日客情及团队vip情况。
4. 掌握客房占用状况，接待预订和非预订客人入住，并准确输入客人资料。
5. 打印当日将离店客人报表，清理将离店客人房间，并将结果记录在交-班本上。
6. 打印本营业日换房或改房价报表，保证换房或改房价准确无误。
7. 打印本日到店在住客人报表，并与本日入住登记单一一对照，保证房号房价一致。
8. 将本班次未尽事宜及重要信息记录在交-班本上。
9. 交-班。

总台中班程序

1. 与早班人员交-班，阅读交-班本并签字。
2. 熟悉当日预订情况，对一张预订单上有2位以上客人名字，要知道预订单的

存放位置。

3. 跟办早班未尽事宜，并将结果记录在交-班本上。
4. 了解当日客情及团队vip情况。
5. 打印当日将到店客人报表，与当日客人预订单一一对照，保证一致。
6. 掌握客房占用状况，接待预订和非预订客人、团队客人入住，并准确地输入

客人资料。

7. 清理早班剩余的将离店客人房间。
8. 打印本营业日换房或改房价报表，保证换房或改房价准确无误。
9. 打印本日到店在住客报表，划掉早班入住的房号。再与本班次入住登记单一一对照，保证房号房价一致。
10. 将本班次未尽事宜及重要信息记录在交-班本上。

11. 交-班

总台夜班工作程序

1. 与中班人员交-班，阅读交-班本并签字。
2. 将当日抵店客人的入住登记单按房号由低到高顺序排列，放置预订处资料柜

内存档。

3. 将当日抵店的外籍客人的rc挑选出来送至预订处。
4. 将当日未到店客人的预订单上标明“no show”字样送至预订处。
5. 打印以公开价入住的客人报表，统计公开价客人客源地理分析表。
6. 查看当日是否有旅游团会议团入住，如有则填写团队会议记录表。
7. 检查所有在店房间的房价及市场编码，输入是否正确，如有差错则给予改正。
8. 打印一份《酒店市场编码明细表》
9. 打印《前台夜报》。
10. 将《酒店市场编码明细表》、《前台夜报》、《商务中心营业报表》次日早上一同交给经理。
11. 为次日预抵客人排房，做房卡及钥匙，要按客人抵店时间和要求安排时间，
如暂时没有符合要求的房间，要交待给次日早班跟办。
12. 交-班

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，最后温馨提示房客客栈里的注意事项。

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

8、前台要与各号院随时核对房态，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，从各号院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。并通知所在号院服务员查房（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/未向各号院服务员确认是否交回房卡，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：对当天还要续住的房客，则要顺便通知房客：方便的时候要到前台缴纳当天的房费或是押金。

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

四、 电话接听服务

1、外线接听：“您好！石林客栈前台！我是xx□请问有什么可以帮到您的……”

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。

五、 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。

六、 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辨，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、维护客栈的形象和声誉，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、对客人的任何意见和投诉，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：在客栈条件成熟的情况下，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。

前台接待的工作职责和内容篇七

- 2、处理销售部或其他部门发来的预订单；
- 3、按工作标准及程序进行预订变更、取消；
- 4、检查、核实当日及次日抵达酒店的预定信息；
- 5、为客人办理入住登记手续；
- 6、为客人办理换房、加床续住；
- 7、负责保管、制作和发放客房钥匙卡；
- 8、保持前台清洁整齐；
- 9、按规定登记、录入和发送境外客人户籍资料；
- 10、协助前台收银员为客人做好结账工作。

前台接待的工作职责和内容篇八

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. 确保入住登记表详细、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；

前台接待的工作职责和内容篇九

- 2、负责客人消费的入账工作，准确、快捷地打印收费账单，及时完成客人的消费结算；
- 3、按规定妥善处理现金、发票并与帐单保持一致；
- 4、完成当班营业日报表；
- 5、保管好账单、发票并按规定使用、登记，账单要联号使用。

前台接待的工作职责和内容篇十

2. 负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理
3. 熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息
4. 负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档

5. 负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存
6. 配合接待主管完成部分文件的打印、复印、文字工作
7. 负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养
8. 维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报刊杂志、盆景植物的日常维护和保养
9. 完成领导交办的其他或临时工作

前台接待的工作职责和内容篇十一

2. 负责接听电话，采集客户信息，完善客户信息数据库；
3. 配合中心内外会员服务活动，致力于提升会员满意度；
4. 客户物资出库、入库的办理及定期库存盘点；
5. 会员收银工作，并按工作流程每日交给财务；
6. 受理中心内外客户投诉并及时上报反馈。

前台接待的工作职责和内容篇十二

- 1、正确掌握当日酒店客房的需求及供应状况，了解当日客人抵、离情况，核对房态，做好分房工作。
- 2、热情接待客人，办理各种手续，提前安排vip客人、白金卡客人和会议客人的入住登记。
- 3、接受和处理预定信息。
- 4、负责为客人结账，收取以现金或转账、信用卡等支付方式

的住宿费用。

5、将客人住宿账单分类并及时输入电脑，妥善保管。

6、了解并熟悉酒店各类促销活动，对客做好促销工作。