

Business Center Clerk Workbook

商务中心文员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

Business Center Clerk Workbook

商务中心文员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务中心文员工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书④)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 商… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 文书工作 - 手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157613 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	4.25 2 插页
字数	46 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后,《新博亚酒店一线员工丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成,参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人,真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点:

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法,如“前台快速退房”,即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践中加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》，是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果，仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意！希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢！

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

目 录

一、准备工作

1	着装上岗	2
2	早班接班	5
3	交接班	7
4	晚班交班	9
5	使用商务中心电脑系统	12
6	使用打印机	15
7	使用传真机	18
8	使用复印机	22
9	商务中心设备的日常维护及保养.....	25

二、对客服务

10	快件服务	30
11	发传真服务	33

12	文件打印.....	36
13	发送所接收的传真和电传.....	39
14	电话服务.....	41
15	复印服务.....	44
16	上网服务.....	47
17	代办冲洗照片.....	49
18	为宾客代制名片.....	51
19	中英文打字服务.....	53
20	翻译服务.....	55
21	文件装订服务.....	58
22	手机充电服务.....	60
23	电脑磁盘出售服务.....	62
24	影碟出租服务.....	64
25	手机出租服务.....	66
26	指路.....	68
27	宾客遗失物品的处理.....	71
28	电传、传真及邮件的死件处理.....	73
29	处理对客户服务问题.....	75
30	宾客投诉的处理.....	78

三、预订服务

31	为宾客订飞机、火车票.....	82
32	为宾客订自驾车.....	87
33	为宾客订豪华轿车.....	90
34	为宾客预订出租车.....	94

35	为宾客预订商务服务	97
36	为宾客预订旅游服务	99
37	为宾客预订会议室	101

四、客账服务

38	领取、使用及上缴备用金	106
39	信用卡授权	110
40	信用卡结账	113
41	办理代付款手续	118



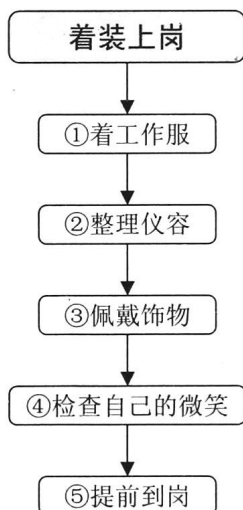
准备工作

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 女士穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 男士按规定穿好皮鞋, 皮鞋保持光亮清洁; 4) 穿工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 女士保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 女士不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花一律选用黑色, 头花不得超过 10 厘米宽。
④ 检查自己的微笑	3) 着装检查完毕后, 在走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 4) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。 特别提示: 调整自己的情绪准备上岗。 微笑从走向工作岗位之前开始。

(续上表)

⑤ 提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗、签到; 2) 接受领班或主管分配工作。 特别提示: 精神饱满, 准时到岗。
-------------------	---

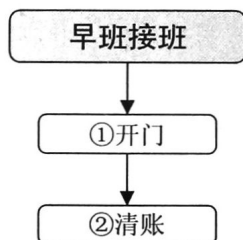
在您工作的酒店, 对着装上岗还有哪些要求:

2 早班接班

2.1 早班接班工作流程

所需设施设备:

- ◆ 大门钥匙
- ◆ 电话
- ◆ 工作日志



2.2 早班接班工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 开门	1) 到前台取回收报本及大门钥匙，开门； 2) 将工作电话及客房电话分别转回商务中心； 3) 开启所有关掉的电源和开关，随即通知前台关闭传真机。
② 清账	早班人员若看到当日明细表上有新账及“9907”的字样，应立即打开 9907 账，将其中的负账全部输成正账，输入完毕后，划上一勾，表明此账在 9907 中正负抵消。

6

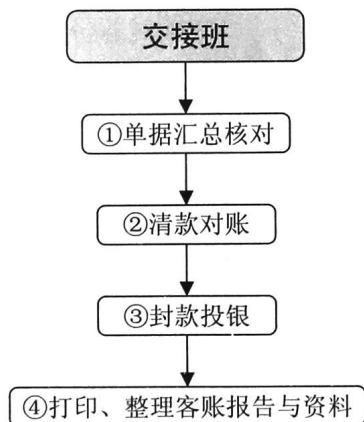
在您工作的酒店，对早班接班还有哪些要求：

3 交接班

3.1 交接班工作流程

所需设施设备:

- ◆ 账本
- ◆ 打印机
- ◆ 笔



7



3.2 交接班工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 单据汇总 核对	1) 将各种收费单据、结账单按种类分别汇总，计算总数，与电脑报表核对一致； 2) 核对各份账单所附单据是否齐全，若有遗漏，须及时签收附于账单后面备查。 特别提示： 保证单据数额与电脑数额相符。
② 清款对账	1) 清点收到的现金、信用卡数额； 2) 与开出的账单汇总核对，做到钱账相符； 3) 如有不符，应及时查找原因，报告上级再处理。
③ 封款投银	1) 核对无误，把现金装入现金袋，由大堂副理或前台主管见证，填写投款记录； 2) 在大堂副理或前台主管监督下，把现金袋投入前台投币保险箱内。
④ 打印、整理客账报告与资料	1) 打印本班班结报表，清理宾客资料，与账单凭据一起交夜审； 2) 填写交接记录，做好交接工作。