

职业技能鉴定教材

(初级 中级 高级)

前厅服务员

《职业技能鉴定教材》编审委员会
《职业技能鉴定指导》



中国劳动社会保障出版社

QIAN TING FU WU YUAN

职业技能鉴定教材

前厅服务员

(初级、中级、高级)

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员(初级、中级、高级)/雅杰主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2001.7
职业技能鉴定教材

ISBN 7-5045-3026-3

I. 前…

II. 雅…

III. 饭店-服务人员-职业技能鉴定-教材

IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核(2001)第 22811 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京市艺辉印刷有限公司印刷 北京助学印刷厂装订
787 毫米×1092 毫米 16 开本 11.5 印张 282 千字

2001 年 7 月第 1 版 2008 年 2 月第 6 次印刷

印数: 2000 册

定价: 18.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会

主 任 张梦欣 陈 宇

副主任 尤兰田

委 员 葛 玮 彭向东 陈 蕾 陈卫军 桑桂玉

本书编审人员

主 编 雅 杰

审 稿 庄玉海

前 言

《中华人民共和国劳动法》明确规定，国家对规定的职业制定职业技能鉴定标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定。经原劳动部与有关行业部门协商，首批确定了 50 个工种实施职业技能鉴定。

职业技能鉴定是提高劳动者素质，增强劳动者就业能力的有效措施，进行考核鉴定，并通过职业资格证书制度予以确认，为企业合理使用劳动力以及劳动者自主择业提供了依据和凭证。同时，竞争上岗，以贡献定报酬的新型的劳动、分配制度，也必将成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能鉴定，教材建设是重要的一环。为适应职业技能鉴定的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，统一鉴定水平，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员编写了《职业技能鉴定教材》和《职业技能鉴定指导》两套书。

根据社会需要，在总结以往《教材》和《指导》编写经验的基础上，这次编写了音响调音员，洗衣师、烫衣师，前厅服务员，调酒师，汽车配件销售员 5 个职业的《教材》和《指导》10 种书。

《职业技能鉴定教材》以相应的《标准》为依据，坚持“考什么，编什么”的原则，内容严格限制在《标准》范围内，是对《标准》的细化，从而不同于一般学科的教材。在编写上，按照初、中、高三个等级，每个等级按知识要求和技能要求组织内容。在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求浓缩精练，突出针对性、典型性、实用性。

《职业技能鉴定指导》以习题和答案为主，是对《教材》的补充和完善。每个等级分别编写了具有代表性的知识和技能部分的习题。

《教材》和《指导》均以《标准》的申报条件为编写起点，有助于准备参加考核的人员掌握考核鉴定的范围和内容，适用于各级鉴定机构组织升级考核复习和申请参加技能鉴定的人员自学使用，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

本书由雅杰主编；庄玉海审稿。另外，刘炳祥同志（北京民族饭店）在本书审稿过程中给予了帮助，在此表示感谢。

编写《教材》和《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会

内 容 简 介

本书根据《国家职业标准——前厅服务员》编写，是职业技能考核与培训用书。

本书从基础知识和工作技能两个方面介绍了初级、中级和高级前厅服务员需要掌握和了解的基础知识、专业知识和操作技能，内容涉及前厅服务员基本素质要求、前厅服务相关常识、计算机技术在前厅服务应用、客房预订、礼宾代办、入住接待、问讯及结账等项服务和房价构成与客房年度销售预测等。

本书是考核鉴定前培训和自学教材，也是各级各类职业技术学校前厅服务专业师生必备复习资料，还可供从事前厅服务工作的有关人员参考。

目 录

第一部分 初级前厅服务员知识要求

第一章 前厅服务概述	(1)
第一节 前厅部服务地位、任务和业务特点	(1)
第二节 前厅部组织机构、岗位设置及职责	(4)
第三节 前厅部工作阶段划分及服务流程	(14)
第二章 前厅服务员基本素质要求	(18)
第一节 个人形象	(18)
第二节 礼貌礼节	(20)
第三节 服务意识	(21)
第四节 人际关系	(22)
第五节 心理素质	(23)
第六节 技能技巧	(24)
第三章 前厅服务相关常识	(25)
第一节 前厅设施布局和环境	(25)
第二节 总服务台	(26)
第三节 前厅服务氛围特征	(27)
第四节 公共社交忌讳	(28)
第五节 主要客源国和地区礼仪习俗	(29)
第六节 宗教礼仪与习俗常识	(33)
第四章 计算机技术在前厅服务中的应用	(38)
第一节 饭店计算机技术应用的发展及意义	(38)
第二节 前厅服务中计算机技术应用的主要功能	(40)
第三节 计算机网络与智能化网络服务	(42)
第四节 计算机操作与安全	(45)

第二部分 初级前厅服务员技能要求

第五章 客房预订服务	(47)
第一节 客房类型与房价种类	(47)
第二节 预订方式与分类	(50)
第三节 预订表格与设备	(53)
第四节 预订程序	(59)
第六章 礼宾代办服务	(68)
第一节 应接服务	(68)

第二节	行李服务	(70)
第三节	报刊/邮件服务	(80)
第四节	其他服务	(82)
第七章	入住接待服务	(86)
第一节	入住登记必要性	(86)
第二节	常用表格及使用要求	(86)
第三节	入住接待程序	(94)
第八章	问讯留言服务	(99)
第一节	问讯常用设备及使用规程	(99)
第二节	问讯服务范围	(100)
第三节	留言服务	(101)
第四节	客房钥匙服务与管理	(103)
第九章	总台结账服务	(110)
第一节	客账管理	(110)
第二节	外币兑换业务	(111)
第三节	贵重物品保管	(112)
第四节	客账结算	(114)

第三部分 中级前厅服务员知识要求

第十章	网络预订及推销和预订控制	(120)
第一节	网络预订	(120)
第二节	预订推销	(121)
第三节	预订控制	(122)
第十一章	前厅相关服务	(125)
第一节	行政楼层服务	(125)
第二节	总机话务服务	(128)
第三节	商务中心服务	(131)

第四部分 中级前厅服务员技能要求

第十二章	客房状况控制	(135)
第一节	客房状况显示作用与方式	(135)
第二节	房态分类与控制	(136)
第十三章	前厅安全	(140)
第一节	前厅要害控制	(140)
第二节	前厅事故处理	(144)
第三节	前厅防火	(145)

第五部分 高级前厅服务员知识要求

第十四章	前厅服务心理与客务关系	(154)
------	-------------	---------

第一节	学习服务心理学的意义	(154)
第二节	前厅服务心理	(154)
第三节	客务关系	(156)
第十五章	前厅服务质量控制	(159)
第一节	质量控制观念	(159)
第二节	质量初始控制	(160)
第三节	质量过程控制	(160)
第四节	质量目标控制	(161)
第五节	服务质量评定	(161)

第六部分 高级前厅服务员技能要求

第十六章	房价构成与客房年度销售预测	(163)
第一节	客房价格构成与房价影响因素	(163)
第二节	客房定价目标和方法	(164)
第三节	客房出租率与双开率	(166)
第四节	客房年度销售预测实施	(167)
第十七章	前厅服务员培训	(169)
第一节	培训意义与原则	(169)
第二节	培训内容与分类	(170)
第三节	培训计划与实施	(170)
第四节	培训考评与激励	(172)

第一部分 初级前厅服务员知识要求

第一章 前厅服务概述

现代饭店是设施设备完善、功能齐全、智能化控制的综合性群体建筑，它是能够为客人提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等不同服务项目及盈利性的综合接待服务企业。

前厅是饭店对客服务开始和最终完成的场所，还是客人对饭店产生第一印象和最后印象之处。因此，人们常常把前厅比喻为饭店的“门面”和“橱窗”。由此可见，前厅接待服务和管理的水平会直接影响饭店企业形象和经营业绩。

前厅接待服务及管理区域所设置的相关岗位及结构单元组成了饭店组织机构中十分重要的部分——前厅部。

前厅部是饭店服务和管理的关键部门。业内人士常用“神经中枢”来形容前厅部在饭店管理中的地位、任务和业务特点。

第一节 前厅部服务地位、任务和业务特点

一、前厅部服务地位

1. 饭店神经中枢，宾客家中之家 从前厅部所处位置来看，其管辖区域的主要结构单元集中设在饭店前厅，是所有客人抵、离店必经之处和活动场所；从服务角度来看，其所属员工与客人接触面最广。前厅部所提供的服务贯穿于客人来店、住店和离店的全部过程。前厅部每一位员工的音容笑貌，待人接物的一举一动，都处处体现出饭店对待客人的关心程度，而主动、热情的接待及周到的服务才能换来客人的满意，就像生活在自己的家里一样方便、舒适，才能赢得客人的信赖。

2. 信息集散枢纽，服务协调中心 从信息传递角度来看，前厅部不但要向客人及时提供准确的各类信息，而且还必须把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、财务等相关经营服务部门，才能使各部门依据接待服务标准、工作流程及特殊要求等，有计划地完成各自服务接待任务。因此，前厅部的工作是在为客服务接待过程中起着联系内外、沟通上下左右，发挥着承上启下、信息集散和总体协调的关键作用。

3. 客务关系纽带，管理机构代表 前厅部通过自身的销售与服务，在客人抵店、住店和离店的全过程中始终与客人保持密切联系。客人遇有疑难问题或疑惑之处时，通常都会找前厅服务员联系解决。另外，前厅部掌握全部住宿客人的相关资料和信息，并将这些信息反馈到饭店管理机构和相关经营服务部门。前厅部的工作效率和服务质量直接代表饭店的管理水平，就像一条无形的情感纽带，维系并加深着饭店与客人之间互相依赖和信任之情。

4. 决策机构参谋，经营促销助手 由于前厅部与客人有着最广泛的接触，从而可以及

时收集到客人对饭店管理和服务的意见及反映,并传达给饭店质检部门进行有针对性和有成效地分析,为制定改进管理和提高服务的措施提供了第一反馈信息。另外,前厅部还保存大量的实时经营管理数据,通过认真整理和分析,可按日、月、年定期或不定期地向饭店决策和营销机构提供反映市场各种信息的报表及数据,以此作为制定和调整饭店计划及经营策略的重要依据。前厅部还会同销售部、财务部制定年度客房营销预算计划,发挥着重要的参谋和助手作用。

综上所述,前厅部工作效率、服务质量和管理水平的高低,会直接影响饭店的整体形象和市场竞争力,直接影响饭店的经济效益。因此,前厅部是饭店组织机构中的关键部门,其服务地位是十分重要的。

二、前厅部主要任务

1. 客房销售 客房是饭店的主要产品,其销售收入在全店收入结构中占主要部分。因此,能否最有效地推销客房,将直接影响饭店的经济效益。前厅部的首要任务是客房销售。

前厅客房销售主要由以下3个方面的工作组成:

(1) 预订推销 前厅部一般下设预订处,或由总台负责客房预订业务。订房是否成功往往取决于预订人员的主动推销意识、推销技巧、熟练程度以及对饭店产品的熟悉程度,因为客人对饭店的“第一印象”往往产生于此。

(2) 接待推销 总台接待员对那些未经预订、直接抵店的客人需表现出强烈的服务意识。在客人感到宾至如归、温馨舒适的同时,适时向客人推销客房或其他服务产品。尤其在办理入住手续过程中,对于预订了客房的客人来说,附加费用说明、店内其他服务项目的主动介绍等,都会对客人的消费产生刺激和导向,这就是二次推销。也就是说,前厅服务员在销售客房的同时,也要不失时机地进行饭店其他服务产品的推销。实践证明,这种促销行为及结果会提高饭店的综合效益。

(3) 合理排房与价格控制 客房营业收入的高低取决于客房销售的数量、价格及时间。总台接待员不仅要注意客房销售的数量和价格,执行饭店的价格政策、优惠政策及促销政策,还要注意合理排房,最大限度地符合客人需求的房间安排给客人。因此,正确的排房有利于提高客房使用率和客人的满意度。

所以,衡量一位总台服务人员的工作是否出色,往往看其客房销售的推销能力和实际业绩。另外,客房营业收入还是检验、评估前厅部管理水平的重要考核依据之一。

2. 前厅服务 作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门,前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、钥匙问讯服务、票务代办服务、邮件报刊服务、电话通信服务、商务文秘服务等等,实际上是“大前厅服务”理念。这种服务理念的核心思想是:在完成前厅各项服务过程中,促使前厅服务与饭店其他服务,诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同构成饭店的整体服务,表现为“服务链条”的紧密衔接,避免推诿、“扯皮”或“踢皮球”等现象,强调“服务到位”,使客人对饭店留下满意、深刻的印象。

3. 提供信息 前厅是客人汇集活动的场所,前厅服务人员与客人保持着最多的接触,因此前厅服务员应随时准备向客人提供其所需要的和感兴趣的信息资料。例如:饭店近期推出的美食周、艺术品展览等活动,这可以使住店客人的生活更加丰富多彩。前厅服务人员还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息,使客人“身在饭店内便知天下事”,处处让客人感到温馨、方便。

4. 协调沟通 前厅部根据客人需求和饭店营销部门的销售计划衔接前、后台业务以及与客人之间的联络、沟通工作,达到使客人满意以及内部业务运作顺畅的目的。例如:客人向前厅服务人员反映房间温度问题,前厅服务人员就应立即通过管理渠道向设备维护部门反映客人意见,并给予客人圆满的答复。

5. 控制房况 前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作,另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况。

在协调客房销售与客房管理方面,前厅部应向销售部提供准确的客房信息,防止超额预订,避免工作被动。另外,前厅部应及时向客房部通报实时及未来的预订情况,便于其安排卫生计划或调整劳动组织工作。

正确反映并掌握客房状况是做好客房销售工作的先决条件,也是前厅部管理的重要目标之一。要做好这项工作,除了实现控制系统电脑化和配置先进的通讯联络设备等设施外,还必须建立和健全完善的、行之有效的管理规章制度,以保障前厅与相关部门之间的有效沟通及合作。

6. 建立客账 饭店向客人承诺并提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明,即可在饭店内各营业点(一般不包括商品购物)签单赊账。建立客账是为了实时记录并监督客人与饭店之间的财务关系,达到方便客人、保障饭店声誉并获取经济效益的目的。

前台可在客人预订客房时商定并建立客账(收取定金或预付款),也可以在客人办理入住手续时建立客账。在提供了客人累计消费额和信用资料的基础上,前台账务部门按服务程序和饭店财务政策约定,与相关部门或各营业点协调沟通,及时登账,迅速、快捷地为客人办理离店结账手续,主动征求客人意见,使客人满意而去。

7. 客史建档 前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店一次以上的客人建立客史档案。无论采用电脑自动记载、统计或手工整理统计等方法,建立客史档案时,一般都要将客人的姓氏、身份、公司、抵(离)店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,作为饭店提供周到、细致、有针对性服务的依据。这也是寻求和分析客源市场,研究市场走势、调整营销策略、产品策略的重要信息来源。

8. 辅助决策 前厅部每天都要接触大量有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息,通过统计分析,及时将整理后的信息向饭店决策管理机构汇报,并与有关部门协调沟通,采取对策。

前厅部管理人员还经常参与客房营销分析和预测活动,进行月、季和年度的销售统计分析,提出改进工作和提高服务水平的有关建议。

三、前厅部业务特点

1. 全天不间断地服务 前厅部是一个为客人提供综合性服务的部门,承担着主要接待服务和运营责任,必须全天24小时正常运转,保证不间断地为客人服务。

2. 接待服务广泛 前厅服务包括预订、接送、迎宾、行李、接待、问询、客务关系、总机话务、商务中心、收银结算、客史管理、委托代办、服务协调等,业务专业性强,涉及范围广,与客人接触多,需求随机性强,信息量大而且变化快。

3. 原则性与灵活性 规范化是优质服务的基础。规章制度是管理的基础。但现在客源市场表现出向定制化方向发展,因此要特别注意随时处理好客人的特殊需求与饭店固定产品服务的关系、工作制度原则性与服务灵活性的关系、客人的心理变化与相应的服务调整的关系等等。

4. 展示饭店形象 前厅是饭店的“门面”和“橱窗”，同时又是一个具有特殊意义的舞台。前厅部服务人员的仪表仪容、言谈举止、待客接物等行为，时时处处都在展示饭店文化特点和员工礼貌修养的文明程度、服务技能技巧的熟练程度等，实质上是在向客人展示饭店经营服务的管理水平。

第二节 前厅部组织机构、岗位设置及职责

一、机构组成、设置特点及原则

前厅部的组织机构要根据饭店企业的类型、体制、规模、星级、管理方式、客源特点等方面因素进行设置。

1. 机构组成 前厅部组织机构一般由以下部分组成：

- (1) 部室；
- (2) 预订；
- (3) 问询；
- (4) 接待；
- (5) 礼宾；
- (6) 结账；
- (7) 大堂副理；
- (8) 行政楼层；
- (9) 电话总机；
- (10) 商务中心。

另外，通常在前厅还设有其他非饭店所属的服务部门，例如：银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社驻店机构、民航及其他交通部门驻店机构等等，以作为完善饭店不同服务功能需求的必要补充。

2. 机构设置特点 我国将饭店按规模划分为大型、中型、小型等三大类，其中客房数分别为500间以上（超大型）、300间以上（大型）、150～300间（中型）、150间以下（小型）。

前厅部机构的设置主要依据饭店规模及功能需要而定，设置要符合饭店管理方式的要求。

(1) 系统化模式特点 前厅部组织机构设置系统化是饭店管理层级制的客观要求。图1—1为饭店管理层级制示意图。

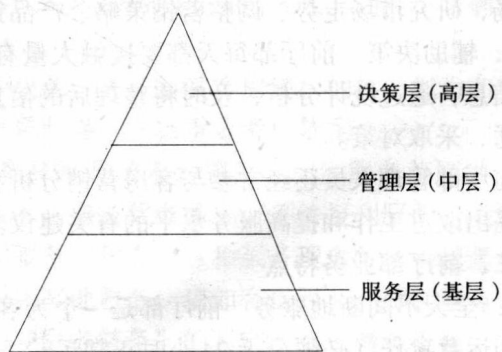


图1—1 饭店管理层级制示意图

(2) 系统化运作特点 饭店管理层级制具体表现在部门组织机构模式上，管理学称之为直线—职能制。其运作特点是：统一指挥，垂直领导，层级管理，逐级负责。图1—2为直线—职能制组织机构示意图。图1—2至图1—5为不同规模前厅组织机构示意图。

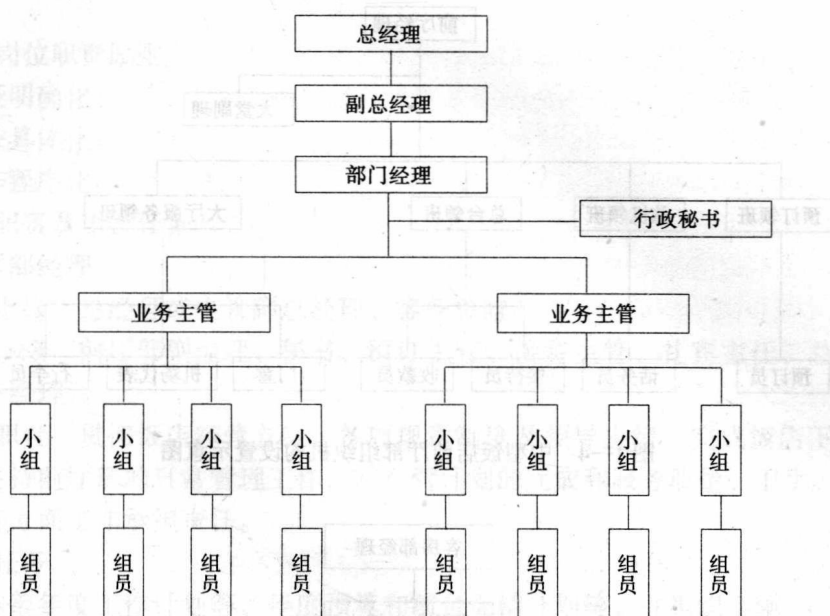


图 1—2 直线—职能制组织机构示意图

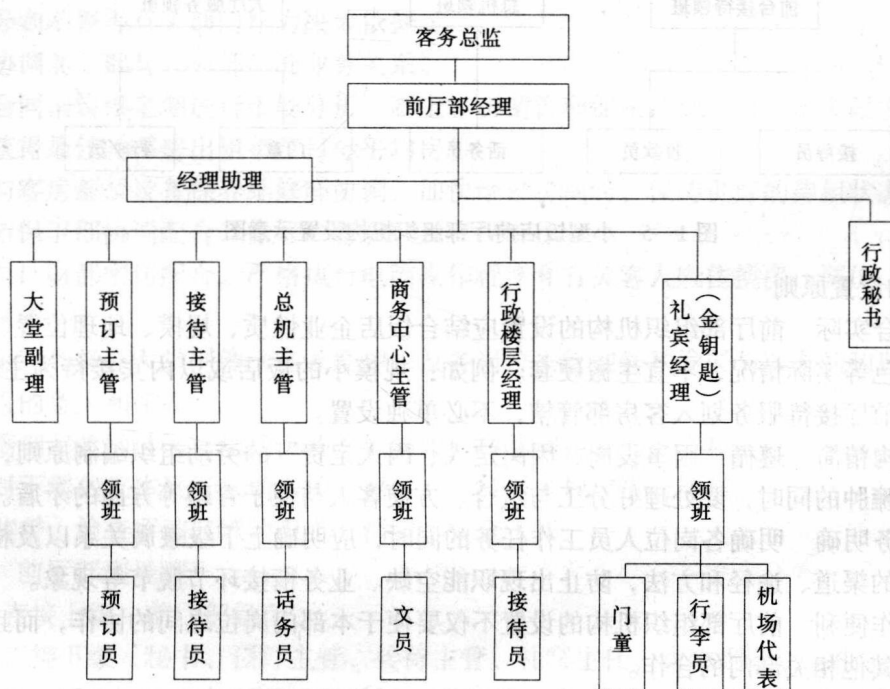


图 1—3 大型饭店前厅部组织机构设置示意图

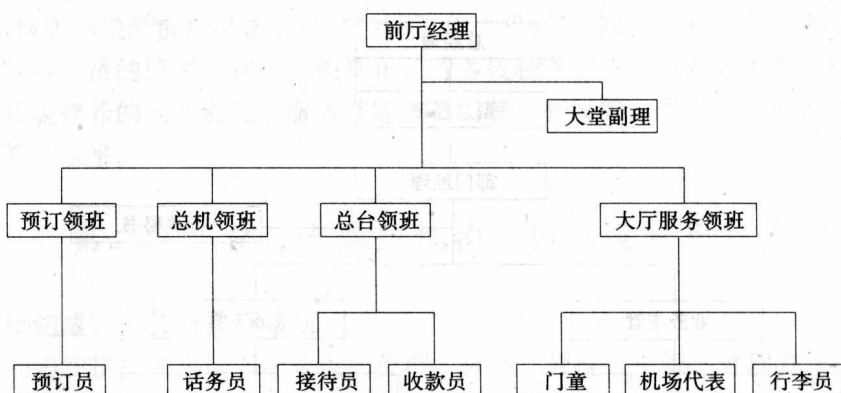


图 1—4 中型饭店前厅部组织机构设置示意图

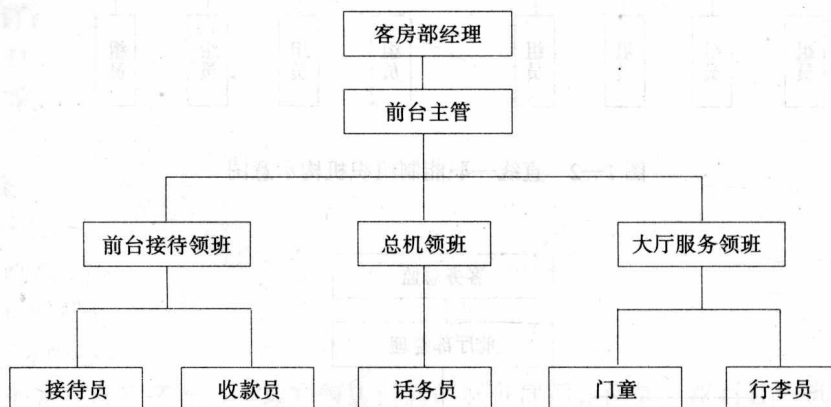


图 1—5 小型饭店前厅部组织机构设置示意图

3. 机构设置原则

(1) 结合实际 前厅部组织机构的设置应结合饭店企业性质、规模、地理位置、管理方式和经营特色等实际情况，不宜生搬硬套。例如：规模小的饭店或以内宾接待为主的饭店，可以考虑将前厅接待服务划入客房部管辖，不必单独设置。

(2) 机构精简 遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的劳动组织编制原则，在防止机构重叠、臃肿的同时，要处理好分工与组合、方便客人与便于管理等方面的矛盾。

(3) 任务明确 明确各岗位人员工作任务的同时，应明确上下级隶属关系及相关信息传达、反馈的渠道、途径和方法，防止出现职能空缺、业务衔接环节脱节等现象。

(4) 协作便利 前厅部组织机构的设置不仅要便于本部门岗位之间的协作，而且还要利于前厅部与其他相关部门的合作。

二、岗位设置标准化和岗位职责及工作任务

1. 岗位设置标准化 根据“大前厅服务”理念，前厅接待服务岗位的作业区可以划分为以下两大方面：

(1) 店外区域 设置机场、车站接待服务的饭店代表以及车队司机、行李员等。

(2) 店内区域 设置在饭店前厅或大堂范围内的接待服务人员和专业岗位及相应的管理

人员。

2. 制定岗位职责原则

- (1) 责任明确化;
- (2) 任务具体化;
- (3) 操作程序化。

3. 岗位职责及工作任务

(1) 前厅部经理

- 1) 直接上级 总经理或主管副总经理、客务总监。
- 2) 直接下级 前厅部副经理、秘书、预订主管、接待主管、礼宾主任、总机主管、大堂副理(客务经理)。

3) 岗位职责 贯彻饭店经营方针、各项规章制度及领导决策,完成饭店下达的经营和管理指标。主持前厅部的日常管理工作,对经营计划的完成和服务质量、卫生、安全、费用及成本控制等方面工作承担责任。

4) 工作任务

- ①制订本部年度工作计划等、年度预算和前台促销计划等,并组织实施。
- ②检查本部各岗位工作运行状况,督导员工礼貌待客、高效服务、保证各项规章制度和服务标准得到执行,确保前厅服务秩序正常。
- ③审阅各种报告,准确掌握客房预订、出租率、平均房价、房况控制等情况,并提供给饭店领导和销售等有关部门作为决策依据。
- ④协调前厅部与其他部门的业务关系。
- ⑤会同销售部定期进行市场分析,制定客房销售和促销计划,力争最大限度地合理使用客房,获得最佳的客房出租率及目标平均房价。
- ⑥与客房部及设备保养维修部协调,加快维修房周转,保持良好的待租状态。
- ⑦与保卫部协调配合,做好户籍管理及查控工作。
- ⑧与计财部密切配合,严格执行电脑操作程序和有关客人入住换房、调价、结账的财务规范及制度。

⑨组织和督导大堂副理(客务经理)及各岗位主管加强和发展与客人的和谐关系,经常征求客人的意见和建议。

⑩培训和激励员工,使其保持熟练的操作技能和稳定的工作积极性。

⑪对下属的工作进行定期考核、评估,并按制度规定进行奖惩。

⑫监督、检查所辖区域的卫生、消防、安全工作。

(2) 前厅部副经理

- 1) 直接上级 前厅部经理。
- 2) 直接下级 秘书、预订主管、接待主管、礼宾主任、大堂副理、总机主管。
- 3) 岗位职责 协助前厅部经理做好本部日常工作,保持前厅部各工作环节的畅通与正常运转。

4) 工作任务

- ①协助前厅部经理贯彻饭店及本部工作计划,具体实施各项促销活动。
- ②巡视本部各岗位,检查运行情况和服务质量,督导、协调工作,保持大堂良好的

秩序。

- ③掌握房况情况，妥善处理超额预订。
- ④安排当日重要宾客、大型团队的房务安排及迎送接待工作。
- ⑤掌握员工工作和思想状况，及时给予指导和激励。
- ⑥向部经理报告工作，并提出建议。
- ⑦部经理不在岗时代行其职责。

(3) 秘书

- 1) 直接上级 前厅部经理。
- 2) 直接下级 无。
- 3) 岗位职责 负责前厅部文书和内务工作，处理部门日常行政事务。
- 4) 工作任务
 - ①草拟本部门各类公文，并做好登记、存档、收发、呈报工作。
 - ②负责部门会议的安排、通知和会议记录。
 - ③负责店发及本部各类文件、报告、报表等分类保管和存档。
 - ④负责本部门财产物品购置、领取、发放、保管。
 - ⑤负责办理本部门员工调出、调入手续，以及考勤统计。
 - ⑥接听电话，做好记录，及时妥善处理一般性行政事务，及时传达上级的指示。
 - ⑦协助部经理接待来访客人。
 - ⑧负责员工信息收集工作，按时向总办、工会、保卫部反映本部动态。
 - ⑨对本部工作提出改进建议。

(4) 大堂副理

- 1) 直接上级 前厅部经理。
- 2) 直接下级 无。
- 3) 岗位职责 受总经理委托，协助前厅部经理工作，受理客人投诉，接待 VIP 贵宾，妥善处理客务关系，并承担责任。
- 4) 工作任务
 - ①代表总经理做好 VIP 贵宾接待、送行工作。
 - ②完成店领导临时委托的各项任务。
 - ③回答客人问询，提供必要的协助。
 - ④受理客人投诉，积极予以解决，并做详细记录。对于重大投诉要立即报前厅部经理和质检部门。
 - ⑤负责协调处理突发事件，并立即报告有关部门。
 - ⑥经常主动征求客人意见，建立良好的客务关系。
 - ⑦对衣冠不整、行为不端者予以劝阻，对不听从劝阻者报保卫部门处理。
 - ⑧协助部经理检查总台、礼宾、总机、商务中心的工作质量。
 - ⑨向部经理和质检部门报告投诉及处理结果，并按期进行统计。
 - ⑩完整、详细地记录值班期间接待 VIP 贵宾、处理投诉等过程及结果。
- (5) 客务经理。

- 1) 直接上级 前厅部经理。