

Switchboard Operator Workbook

接线员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

Switchboard **Operator** **Workbook**

接线员工作手册

◎ 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

接线员工作手册/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③)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 接… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 手册
IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157592 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	4.75 2 插页
字数	51 000 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

Contents

目 录

一、准备工作

1	着装上岗	2
2	总机交班	5
3	保持总机房的整齐干净	7

二、使用前厅设备

4	使用前台电脑系统	12
5	使用前台打印机	15
6	使用传真机	18
7	使用复印机	22
8	使用宾客信息指南	25
9	使用前厅工作日志	28
10	应答服务与活动问题	31

三、对客服务

11	指路.....	36
12	宾客电话收费.....	39
13	宾客隐私与安全措施.....	41
14	处理对客服务问题.....	45
15	内外线电话接转.....	49
16	查询世界时间.....	52
17	国际长途电话.....	54
18	发布天气预报.....	57
19	问讯服务.....	59
20	提供“请勿打扰”服务.....	62
21	宾客方位信息服务.....	64
22	记录宾客要求.....	67
23	接受宾客客房和洗衣服务要求.....	69
24	受理维修要求.....	71
25	受理行李服务要求.....	74
26	要求商务中心服务.....	76
27	要求前台服务.....	78
28	要求订餐服务.....	80

四、叫醒服务

29	叫醒服务.....	84
30	VIP 叫醒服务.....	87
31	散客叫醒服务.....	90

32	团队客人叫醒	94
33	电话留言	97

五、设备保养

34	机台保养	100
----	------------	-----

六、传呼与联系

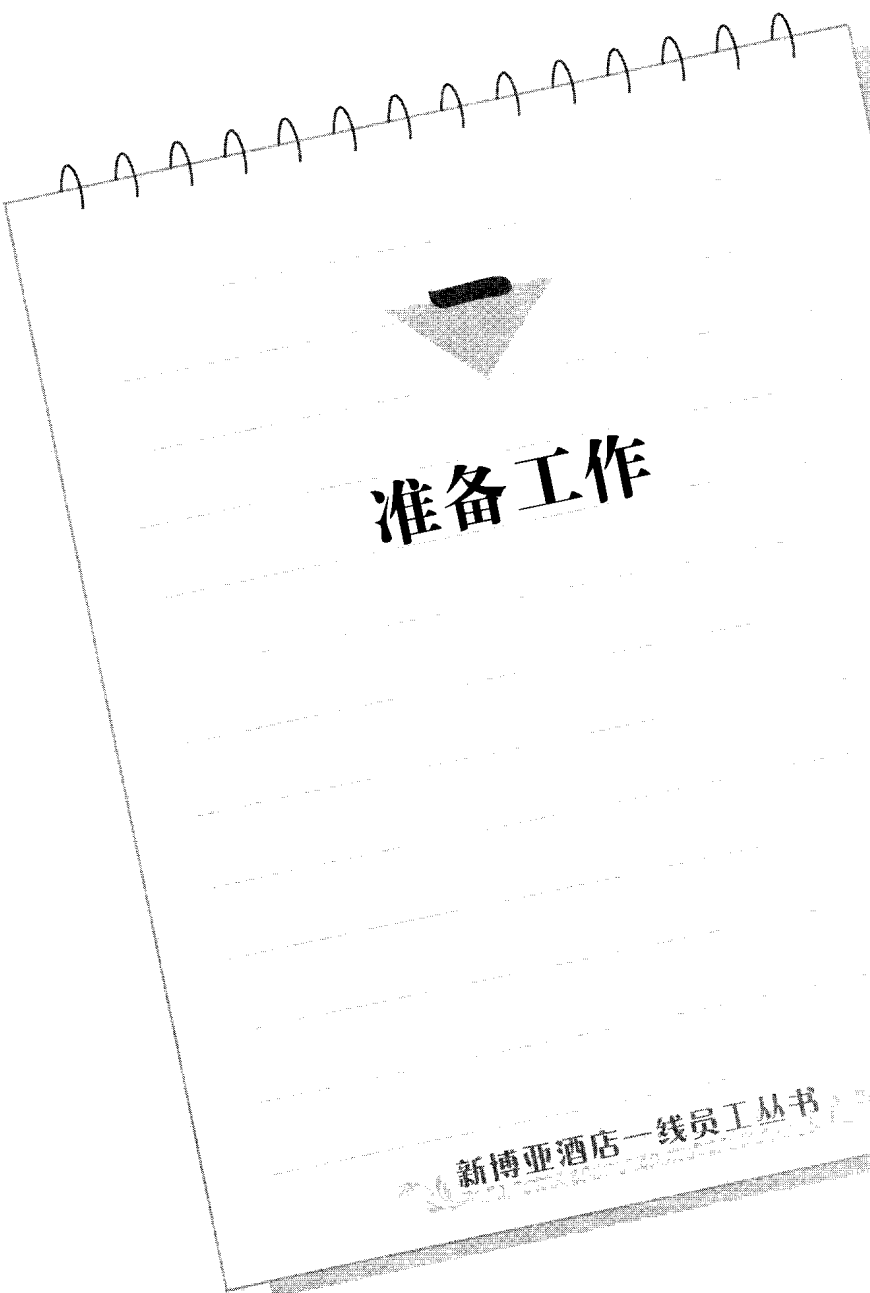
35	使用传呼机、对讲机和广播	104
36	传呼宾客	107
37	传呼管理层和员工	109
38	与在家中的员工联系	111

七、填写报表

39	各种报表的填写	114
----	---------------	-----

八、应对特殊情况

40	应对威胁、淫秽或恶作剧电话	118
41	应对火警或烟警	120
42	应对火警外紧急情况	124
43	应对炸弹威胁	128
44	应对天气骤变情况	131
45	撤离酒店	133



准备工作

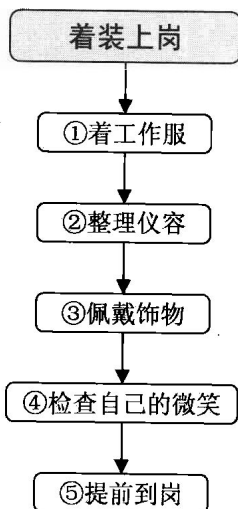
新博亚酒店一线员工丛书

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
- ◆ 长统丝袜
- ◆ 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) 按规定穿好黑色布鞋, 鞋应保持干净; 4) 穿好工作服, 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) 女士应保持清雅淡妆, 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	1) 着装检查完毕, 走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 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。
-------------------	--

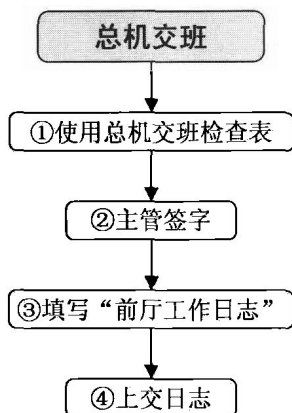
在您工作的酒店，对着装上岗还有哪些要求：

2 总机交班

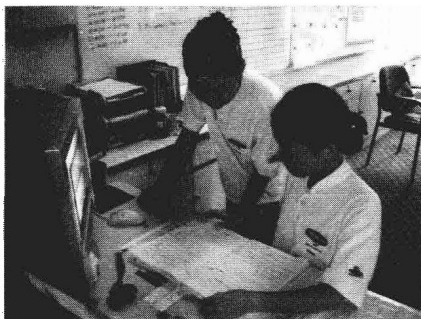
2.1 总机交班工作流程

所需设施设备:

- ◆ 总机交班检查表
- ◆ 笔
- ◆ 电脑
- ◆ 前厅工作日志



5



2.2 总机交班工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 使用总机 交班检查 表	1) 在当班过程中, 始终使用“总机交班检查表”; 2) 在已完成的工作任务上面打勾; 3) 对没有完成或是没有做的工作任务不能打勾, 可在“前厅工作日志”上加以说明。 特别提示: 未完成的工作任务要在“前厅工作日志”上做专门的交待。
② 主管签字	下班前, 要请主管在“总机交班检查表”中未完成的项目栏内签名。
③ 填写“前厅 工作日志”	1) 在“前厅工作日志”上详细记录未能完成的工作任务; 2) 记录需要哪些特别跟进措施。 特别提示: 参见工作细则 9 “使用前厅工作日志”。
④ 上交日志	1) 下班时, 在“总机交班检查表”与“前厅工作日志”上签名; 2) 将签过名的“总机交班检查表”与“前厅工作日志”一并交给主管。 特别提示: 主管会进行检查处理, 并上交给值班经理。

3 保持总机房的整齐干净

3.1 保持总机房的整齐干净工作流程

所需设施设备:

- ◆ 抹布
- ◆ 办公用品



保持总机房的整齐干净

①边工作边归档文件

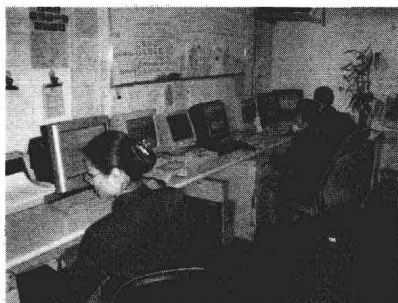
②边工作边清理

③办公用品摆放整齐

④与工作无关的物品收起来

⑤下班时清理台面

7



3.2 保持总机房的整齐干净工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 边工作边 归档文件	1) 在下一个工作任务开始之前将刚刚完成的文件归档存放; 2) 熟知以下各种文档存放的位置: ◇ 电话账单或过账凭证的复印件 ◇ 客情报告 ◇ 宾客的邮件或留言 ◇ 入住登记表 特别提示: 文档归档可以防止文件的混淆。
② 边工作边 清理	1) 扔掉各种垃圾, 回收可利用的纸张; 2) 经常用干净的干抹布擦拭台面和电脑; 3) 如果工作区域有任何垃圾, 随手拾起来放进垃圾篓, 如果垃圾篓已满要及时清空; 4) 工作区域禁止吸烟。 特别提示: 如果台面不洁并难以清除, 联系客房部派公共卫生清洁员前来清洗。
③ 办公用品 摆放整齐	1) 工作台要摆放足够的办公用品, 各种表格要按顺序摆放整齐; 2) 工作中所需的任何物品在台面上都应该有固定位置;