

世界旅學日本專案

飯店工作職位說明-櫃台及大廳接待人員

職位名稱	櫃台服務員
職務概要	以笑容迎接顧客，完成 CHECK-IN、CHECK-OUT 的工作

職務細項	完成職務的標準流程
① CHECK-IN 的應對	給予顧客良好的第一印象，以體貼的心去款待顧客。 處理客房的手續及面對來自顧客的問題，迅速的回應其需求。 在櫃檯處理住宿的各項手續，或是當顧客在詢問有關飯店、飯店周邊的相關問題時給予正確的答覆。
② 營業項目	面對顧客的各項需求，提供正確且容易明白的答覆。 蒐集飯店內、飯店周邊及大眾運輸工具的情報，預先設想好顧客可能會有的問題並做準備，進而將顧客的需求以最快速度回答。
③ 問題處理	當面對顧客的抱怨時，抱著真誠的心並向顧客道歉。當發生困難時，應馬上報告、聯絡、與上司討論並予以回應。
④ CHECK-OUT 的應對	向顧客收回客房鑰匙，確認客房的支付金額無誤等流程。 僅記在顧客離店以前都能提供使客人滿足的接待。
⑤ 客房的清掃工作	留意當天的 CHECK OUT 及客房預訂情況，有效率的進行客房的清潔工作。 確認客房內清潔用品的狀況，並完成補充工作。 當要交接給下一個時段的人員時，不要遺漏、正確的傳達該交代的事以接續工作進度。 當顧客有物品遺落在飯店時，以最快

	<p>的速度報告上司，並做適當的對應。當出現無法判斷的房務相關問題時，應馬上報告、聯絡、與上司討論。</p> <p>對於客房清潔提出客訴的顧客，應做好相當的對應、及確保未來不會再接收到同樣的客訴內容。</p>
⑥ 其他事項	視狀況而定，幫忙處理其他部門的其他事項。

●必要的知識

<p>1. 為滿足客人所要具備的知識</p> <p>2. 客房價格</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 價格調整的規則及費用 <p>3. 飯店的住宿條約</p> <p>4. 飯店的設備</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客房分布圖、種類、設備、餐廳（菜單、價格） <p>5. 在飯店周邊的大眾運輸工具，交通路徑等</p> <p>6. 當天的預定活動內容、宴會、各種集會等情報(時間、地點等)</p>	<p>7. 可以提供給身障人士的保障</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 輔助器材的種類 — 輪椅 — 松葉杖 等 ● 導盲犬、聽導犬、服務犬 <p>8. 可以提供給顧客的訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商業用途、觀光用途、宴會、各種集會等等，針對顧客的來館目的給予其可能需要的幫助 <p>9. 可通用語言(英文)</p>
--	---

職位名稱	大廳接待員
職務概要	面對顧客多樣的需求，盡可能的了解顧客的期待，並用最快速度滿足顧客的需求。

職務細項	完成職務的標準流程
⑦ 理解顧客的需求	<p>面對顧客的需求，以親切的笑容及良好的態度，真摯的聆聽顧客的需要。</p> <p>面對顧客的各種需求都能以肯定的態度去做對應。</p> <p>正確的以筆記的方式記錄顧客的需要。</p> <p>確認是否正確的理解顧客的需求內容。</p> <p>事前可以預想顧客可能有的問題，如交通工具的時刻表等等，可以預備時刻表的冊子，以最快速的方法回應顧客的需求。</p>
⑧ 面對顧客需求時	<ul style="list-style-type: none"> ● 面對顧客的各項需求，及顧客發生的各種狀況，

<p>的處理</p>	<p>在有效期限內，予以最好的處理。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對其需求，以最快的速度處理，進而使顧客理解到飯店正在對應其需求。 ● 面對無法回應的需求時，盡可能的提供替代方案以滿足顧客的需求。 ● 確認顧客的需求是否有被滿足，以及再次詢問顧客有無其他需求。
<p>⑨ 更進一步提供顧客更好的服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在平時積極與旅館內各部門的負責人做聯繫與溝通，建立好人際關係。 ● 保持與其他部門員工的交流，互相幫助、以提供顧客更好的服務。 ● 建立與各行各業的相關的人脈，密切的聯繫以延續與各界的關係，進而互相協助。 ● 既有過去的知識、也能留意最新的社會趨勢，時時更新新的知識。 ● 確實的紀錄過去顧客所有的疑問並做好準備，當類似的疑問再發生時能夠以最快的速度解決並處理。 ● 工作期間，應適時幫助各部門的需要。選擇適合的工作並學習隨機應變。
<p>⑩ 其他事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 視狀況而定，幫忙處理其他部門的其他事項。

●必要的知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 為滿足客人所要具備的知識 2. 客房價格 <ul style="list-style-type: none"> ● 價格調整的規則及費用 3. 飯店的住宿條約 4. 飯店的設備 <ul style="list-style-type: none"> ● 客房分布圖、種類、設備、餐廳（菜單、價格） 5. 在飯店周邊的大眾運輸工具，交通路徑等 6. 當天的預定活動內容、宴會、各種集會等情報(時間、地點等) 	<ol style="list-style-type: none"> 7. 可以提供給身障人士的保障 <ul style="list-style-type: none"> ● 輔助器材的種類 <ul style="list-style-type: none"> —輪椅 —松葉杖 等 ● 導盲犬、聽導犬、服務犬 8. 可以提供給顧客的訊息 <ul style="list-style-type: none"> ● 商業用途、觀光用途、宴會、各種集會等等，針對顧客的來館目的給予其可能需要的幫助 9. 可通用語言(英文)
---	--

