

世界旅學日本專案

飯店工作職位說明

職位名稱	販賣人員
職務概要	負責介紹環境、具備販售的能力

職務細項	職務的標準流程
① 開店前的準備	<ul style="list-style-type: none">● 店內的清掃工作(擦拭拖地後的水痕、商品架、收銀台等)● 補充商品、陳列商品、管理在庫數量、及貼上公司商品的標籤。
② 商店業務	<ul style="list-style-type: none">● 以微笑迎接選購商品的顧客，以及操作收銀機。● 確認商品名稱及金額無誤之後，告知顧客所購買的商品的總金額。● 收下顧客所付的金額後，將顧客購買的商品包裝後交給顧客。
③ 面對旅行團時的接應及應對	<ul style="list-style-type: none">● 當巴士抵達時應站在門口，微笑著接應及送行來自旅客。● 介紹飯店的設施及設施周邊情報，將正確的情報傳達給有問題的客人予以解答。● 預先設想好顧客可能會遇到的問題並做準備，進而將顧客的需求快速回答。● 留意館內推薦的商品，針對顧客所有的疑問，提供最正確的資訊。
④ 其他事項	<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

1. 為滿足客人所要具備的知識
2. 飯店的設備
 - 客房分布圖、種類、設備、餐廳
3. 在飯店周邊的大眾運輸工具，交通路徑等
4. 可以提供給身障人士的保障
 - 輔助器材的種類:輪椅、松葉杖 等
 - 導盲犬、聽導犬、服務犬
5. 可以提供給顧客的訊息
 - 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

