**总台接待员之工作职责及范围**

职衔：总台接待员（RECEPTIONIST）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

1. 负责根据规定程序有效率地为客人安排客房入住事宜。
2. 记录住客之个人资料及入住资料。
3. 对客人保持友善、整洁、有礼及微笑之形象。
4. 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
5. 在不能解决住客难题或投诉时，须转交上司处理。
6. 通知房务部办公室有关散客搬入时间。
7. 在住客迁出时，收取其锁匙。
8. 将住客搬入时所填之住房登记表副本尽快到电话总机操作部。
9. 当住客刚办完搬入手续后，通知行李部派出行李员帮助住客搬运行李。
10. 在派出行李员变动客房前，应填写客房变动单，并通知房务部办公室。
11. 在早上，把预留的客房名单通知给房务部。
12. 为每位住客准备一份应收款账页。
13. 对比客房查询牌和房务部所交来之客房状态报告有否差异。
14. 若发现前堂部和房务部所交来之客房态报告有差异时，须马上报告给上司。
15. 按照主任之指示，预先登记贵宾预住资料。
16. 预留给当天到达的贵宾房，须马上通知房务部与餐饮部作好有关准备。
17. 准确地控制客房状况牌。
18. 所有住房登记应准备好房号单。
19. 经常留意房间实际情况，如有多少该类型之空房等等。
20. 接到客房变动和房价变动的告后，立刻注明在客房状况牌上。
21. 在总台接待处的记事簿上，记录待办之重要事项。
22. 当值于夜班时，填写前堂部报告，如客房营业概况，客房收入表及贵宾名单等。
23. 处理寄给客人的邮件、电传、电报和便条等，在交给客人时，须验明其身份及 签收。
24. 把所有邮件和便条分类。
25. 为登记过的客人接收和留便条，并填写客人通知单。
26. 在所有收到的邮件、电报和便条上盖上日期章。
27. 记录所有寄来的邮件和电报，在记录部上列明地址、房号、寄信人姓名、日期

和收到时间。

1. 把无人签收的邮件、电报、电传、便条、包裹放入无人收取邮件箱，并记录下来。
2. 当新客到达时，须检查所有存放架中的邮件，有否新客之邮件。
3. 对照住房情况牌，检查所有存放的邮件。
4. 每天记录当天酒店进行的大型活动和所发生之事情。
5. 熟知酒店内各餐厅或活动场所之营业时间和设备。
6. 对照电话总机操作部的分类架与住店情况牌，互相核对住客资料。
7. 确保已离店客人之名条已在房格上取下。
8. 提供酒店和风景重点的资料给予客人。
9. 保管客房锁匙，若住客遗失锁匙须马上报告上司。
10. 尽量满足客人的特别要求，如加床等。
11. 负责所有电话及柜台询问事宜。
12. 每星期须出席总台接待处会议。
13. 对向上总台待主任负责及报告。
14. 负责其它由总台接待主任安排之任务。