总台之职责

总台接待员是酒店和来客接触的前线，能给与客人对酒店良好之第一印象，若客人在疲乏的旅程后，在入住酒店之过程中，得到笑脸迎人，彬彬有礼接待员有效率安排一间舒适的房间，必然使客人逗留酒店期间倍感愉快。

（二）总台的主要工作：

（1）为客人登记：

协助入住客人填妥入住登记表，说明一切有关资料，然后编排房间给予客人。

（2）出售房间：

包括对客人介绍酒店之设备，接受预订，争取提高酒店之入住率。

（3）提供咨询：

解答客人之问题，提供酒店其他设备及服务。

（4）客人之沟通：

主动接触客人，了解客人对酒店的意见，从而可获得改进建议。

（5）处理投诉：

总台经常是客人投诉的对象，如能善于处理，可减低客人的不满。

（6）房务记录：

除了接触客人之服务外，亦要处理及制定一些文件、报告、营业状况和住客记录，以便管理阶层明了营业情况。