**十一、商务洽谈室的服务程序与标准**

**一、准备**

根据洽谈室预订情况，在使用请前一小时做好准备；

1. 检查电视机、录像机、投影仪等设备是否正常，检查白板、记录簿、笔等会议用品是否齐全；

准备足够的茶水、茶具等；

1. 如果客人提出特殊要求，则应按要求办理。

**二、迎接客人**

1. 当客人走进商务洽谈室时，值班人员应立即起立向客人致意：“早上

/下午/晚上好，先生/女士/小姐，这边请”（Good morning/afternoon/

evening/,sir/Madam/miss, this way, please）:

a．如果当时值班人员正在忙碌，应马上放下手上工作或示意其他值班人员接待该客人。

b．确实无法马上给客人提供服务时，应礼貌示意客人直接进入洽谈室稍候，之后应向客人讲：“对不起，让您久等了”。

2、引领客人进入洽谈室，讲：“请进”，并做手势示意。

a．值班人员先进洽谈室开灯，如果在白天应拉开窗帘，再回到门口请客人进入；

b．为主席位拉椅子，请客人入座。

**三、为客人提供服务**

1、为客人上茶；

a．客人入座后，按顺序为客人上茶或指定饮料，注意茶水只沏八分，茶杯下放杯垫，把手统一朝客人右手方向；

b．如果客人需要饮料，按其要求提前摆放；

c．按四人一壶开水的标准为洽谈室配备足够的开水和凉水，放在适当位置。

2、礼貌征询会议联络员有否其他事情。

告诉客人会议室设备放置位置和使用方法。

3、一切妥当后轻轻退出会议室，面向客人关上门，并告示客人有需求随时恭候。

**四、会议中途服务**

1、每半小时一次检查饮水是否充足，同时更换烟缸。

a．必要时为客人沏茶，注意用手势礼貌向客人示意；

b．进入正式开会的会议室时必须做到“三轻”，随手关门。

2、会议中途增加的糕点或其他小食品、饮品等应由值班员协助送入，根据客人要求摆放或分派。

3、如果会议中途有外人或电话来找，应由值班员入内请被找者出来面谈或听电话，以保证会议顺利进行。

4、客人会议中提出的商务需求或其他需求应尽量满足，确有难度应礼貌解释。

**五、向客人道别**

1、客人会议结束时，值班员应起立拉开门，微笑向客人致意：“先生/女士/小姐，再见”（Good-bye, Sir/Madam/Miss）。

值班员正忙时，应放下手头工作或示意其他值班员送别客人。

2、请客人签单或现付。

会议结束前将所有费用统计出来，征询客人付款方式，现付客人开启发票，记帐客人请客人在记帐单上签字，并在电脑上进行处理。

**六、整理洽谈室**

客人离去后，应在30分钟之内将洽谈室整理完毕；如果值班员正忙碌，洽谈室不能马上投入使用，可缓至值班员下班之前完成整理工作。