总机领班岗位职责

1.向前厅经理负责，以身作则并保证总机全体员工认真执行饭店各项规章制度。

2.负责制定和完善电话总机组的管理程序和操作程序。

3.制定总机培训计划，提高接线员的业务技能和自身素质，树立为宾客服务的良好职业道德。

4.负责编排总机员工的作息时间表。

5.负责检查和控制总机的服务质量。

6.编排总机年度费用的预算并负责实施和控制。

7.检查监督总机的电讯保密制度的实施情况。

8.配合工程部制定和实施电话线路和有关设备的维修保养计划，确保设备正常运转。

9.配合有关部门妥善处理饭店内火警、盗警等重大突发事件。

10.按要求对总机员工进行督导、培训。

11.负责办理总机各种对客服务用品的领用手续，并及时制定，更新计划。

12.定期编印饭店内部分机号码表并及时更新发至各岗位。

13.按月制作电话服务收入情况分析表。

完成部门经理临时交办的其他任务。