行政楼层管家岗位职责

特殊要求：

熟练掌握客房服务员的操作技能，有一定的语言技巧，能够指导服务员如何观察客人 的生活习惯，兴趣爱好，从而提供个性化服务。能适应上夜班了解宾馆的各类服务项目，本地区的风土人情，旅游景点、土特产，具有一定的商务知识，能够简单处理客人相关的商务材料。

工作内容：

1.客人抵店前检查客人的历史信息与相关部门进行沟通协调，迎候客人的抵达。

2.客人抵店前做好客房间的检查工作及餐室的准备情况，准备客人的房间赠品。

3.引导客人至房间并适时介绍客房设施和特色服务，提供欢迎茶及行李开箱服务。

4.与各前台部门密切配合安排客人房间的清洁、整理、夜床服务及餐室、餐前准备工作的检查、点单和用餐服务。为客人提供客房餐饮服务的点单、用餐服务、免费水果、当日报纸的准备、收取送还客衣服务。

5.安排客人的叫醒、用餐、用车等服务。

6.对客人住店期间的意见进行征询，了解客人消费需求，及时与相关部门协调沟通予

以落实。

7.为客人提供会务及商务秘书服务，根据客人的需要及时有效的提供其它相关服务。

8.客人离店前为客人安排行李、出租车服务欢送客人离馆。

9.整理、收集客人住馆期间的消费信息及生活习惯等相关资料，做好客史档案的记录

和存档工作

岗位提要：

对行政楼层客人提供全面的服务

岗位职责：

1.对房务经理负责，根据宾馆接待活动需要，执房务经理的工作指令。

2.负责检查客人的历史信息，了解抵离店时间，在客人抵店前安排赠品，做好客人抵

达的迎候工作

3.负责客人抵达前的查房工作，引导客人至客房并适时介绍客房设施和特色服务。提

供欢迎茶（咖啡、果汁），为客人提供行李开箱或装箱服务

4.与各前台部门密切配合安排客人房间的清洁、整理、夜床服务及餐前准备工作的检

查和用餐服务，确保客人的需求在第一时间予以满足。

5.负责客房餐饮服务的点菜、用餐服务，免费水果、当日报纸的配备，收取和送还客

衣服务。

6.安排客人的叫醒、用餐、用车等服务。

7.对客人住店期间的意见进行征询，了解客人的消费需求，并及时与相关部门协调沟

通予以落实，确保客人的需求得以适时解决和安排。

8.及时准备地了解酒店的产品、当地旅游和商务信息等资料，适时向客人推荐酒店的

服务产品。

9.致力于提高个人的业务知识、技能和服务质量与其它部门保持好良好的沟通，协调

关系，24小时为客人提供高质量的专业服务。

10.严格遵守国家相关的法律法规，行业规范及时酒店的安全管理程序与制度