楼层中夜班服务员岗位职责

特殊要求

熟悉客房服务知识。能独立操作上岗、管理好本楼层的客房公共区域，掌握各种操作程序，服务规范，能为客人提供个性化服务。

工作内容：

中班：

1.开班前会，接收领班布置工作任务。

2.与早班接待服务员进行交接工作。

3.清点清洗干净的客衣并送至客人房间。（见送客衣服务规范）

4.半小时用晚餐。

5.做好所管辖区域的公共卫生工作。

6.做好夜床准备工作。

7.18：00开始做床（参照夜床服务程序）。

8.走廊吸尘，多次巡视，因故不能做夜床的房间。

9.整理布件，布置好工作车。

10.21：30检查所有空房、待修房，并将正确的住房情况告诉客房中心。

11.打扫走廊公共卫生。

12.查看客人房门是否关好。

13.查看有无早餐订餐牌。

14.清理会客。

15.整理工作间及洗消间。

16.到客房中心做好交班工作，交工作报表，楼层钥匙、清洁卡，签字下班。

夜班

1.做好来客的接待工作。

2.不断地全面巡视楼层，发现异常情况及时报告。

3.保证公共区域的整洁、干净。

4.认真及时填写工作报表。

5.做好交班记录，下班

岗位提要：

服从客房领班及主管对客服务的工作安排，严格按照房间清扫程序整理房间，保证完成的OK率

岗位职责：

1.掌握所负责楼层住客情况，为住客提供及时、周到、礼貌、规范的服务。

2.保证客房和楼层公共区域的整洁、宁静、安全和设备完好。

3.管理好楼层定额物品，严格控制客用消耗品，以防流失。

4.检查房间卫生，完成查房、对客服务工作，按照程序标准更换、补充各种客用品、棉织品和房内 饮料。

5.及时检查走客房，尽快将客人遗留物品送还客人，做好交班。

6.负责检查小酒吧饮料使用情况，及时进行补充。

7.负责客衣的收送工作。上午10:00前进房收取客衣，晚上6:00将客衣送回房。

8.主动为客人提供租借物品、会客、收餐具、花草等各种服务。

9.正确保管好工作钥匙，保证客人的生命财产安全及客房区域防火安全，发现异常情况的汇报工作。

10.做好长住房、VIP及商务散客，生日蛋糕、房内水果、周末礼品等个性化服务关怀。

11.做好计划卫生，协助其他部门的工作。

12.按时填写工作报告。

岗位权限

1.当客人未能出示房卡等有效证件而要求进房时，可谢绝开门。

2.保证楼层清静、安全，有权让闲杂人员离开楼层。