**总台接待处主任之工作职责及范围**

职衔：总台接待处主任（CHIEF RECEPTONIST）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

* 1. 为前堂部内总台接待处之组长，主理该小组之所有事宜。
	2. 协助前堂部经理监督和控制总台接待处的工作程序。
	3. 协助前堂部经理进行客房状态统计控制。
	4. 对客人保持友善整洁及称职之形象。
	5. 向客人提供优良及有效率的服务素质。
	6. 处理住客及该小组组员的投诉事宜。
	7. 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
	8. 督导总台接待员之工作及监察属下员工之操作及仪表。
	9. 尽量满足客人的特别要求，如加床等。
	10. 主理总台接待处所需之耗用品之控制。
	11. 留意晚间报告及总台接待处之记录簿所记载之待办事情。
	12. 每星期召开及主持总台接待处会议一次。
	13. 负责所有电话询问及柜台询问事宜之处理。
	14. 作为总台接待员之替班。
	15. 编制总台接待员之假期及换班表。
	16. 向订房部主任提供每天退房情况。
	17. 主办换房手续。
	18. 对订房部主任保持经常性联系，提供当时可供售房之情况，以便接受未预订房间之客人。
	19. 与房务部保持紧密联系，互相合作校对当天客房之实际情况。
	20. 安排小组内之一切人事调动。
	21. 培训总台接待员。
	22. 当值于紧急情况中，如下暴风等特别情况下，总台接待员未能及时上班之时。
	23. 定期盘点总台接待处之财物。
	24. 严密监察客房锁匙之控制及交收程序。
	25. 提高小组内各员工之款待水准，及士气。
	26. 记录当天在总台接待处发生之特别事情于该组之记录簿上。
	27. 协助控制及管理客房之后备锁匙。
	28. 协助执行总台接待员之纪律处分。
	29. 评核总台接待员之工作表现及态度。
	30. 制定完善的总台接待处之文件档案处理系统。
	31. 主理酒店之所有邮务事宜，如：交往信件及售卖邮票等。
	32. 协助前堂部经理制定总台接待处预算。
	33. 协助留意住客之帐项事宜。
	34. 对上向副前堂部经理负责及报告。

负责其它由副前堂部经理所安排之任务。