**酒店前台问讯处员工应掌握的信息范围**

1、 问讯处员工应掌握的信息范围

 酒店及酒店所在的城市对大多数住客人来讲是个陌生的地方，问讯处员工要耐心、热情地解答客人的任何疑问，要做到百问不厌，态度和蔼可掬。为了能正确、迅速的向客人提供问讯服务，问讯处员工必须熟悉下列信息。

A、了解主要客源国的风土人情、生活习惯、爱好、忌讳等。

B、熟悉酒店的所有服务设施、服务项目及收费标准。

C、了解酒店的组织体系，各部门的职责范围及有关负责人的姓名。

D、熟悉酒店的有关政策。

E、熟悉国际、国内主要航班所属的航空公司的名称及抵离时间。

F、熟悉特快列车及有关快车的车次及抵离时间。

G、了解酒店与周围主要城市的距离及抵达方法。

H、了解酒店所在城市的电影院、音乐厅、戏院、大型展览馆等，主要活动场所的地址，正在上演的节目、剧情简介、入场费等信息。

I、了解与酒店挂钩的医院名称、电话号码及地址。

J、熟悉本市主要银行的名称、地址、电话号码、营业时间。

K、熟悉本市的市内交通情况。

L、熟悉本市各参观游览点的名称、概况、特色以及与酒店之间的距离。

M、熟悉本市各体育场所的地址、开放时间、收费方法、与酒店间的距离。

N、熟悉本省乃至全国各主要风景点的名称。特色及抵达方法。

O、掌握世界各主要城市的时差计算方法。

P、了解本市政府机关、公安保卫部门、外事旅游领导部门的地址、负责人姓名、电话号码。

Q、熟悉本市各使、领馆的地址及电话号码。

R、了解本市各著名餐馆的经营特色、地址、营业时间。

S、熟悉本市各宗教场所的名称、地址、开放时间。

T、熟悉本市各商场、购物中心的经营特色、地址。

U、了解当天的天气预报。

问讯处员工需要掌握的信息范围很广。客人所提的问题，有些很容易回答，有些则不易回答，对于不能立即解答的问题，问讯处员工应该通过查询资料或请教他人的方法给客人以答复，尤其要切记，在任何时候，都绝不能对客人说：“我不知道”。为更好的解答客人的疑问，问讯处还应备有下列资料：

A、飞机、火车等交通工具的时刻表、价目表及里程表。

B、世界地图、全国地图、本省及本市的地图。

C、旅游部门出版的介绍本国各风景名胜点的宣传册。

D、本酒店及本酒店所属集团的宣传册。

E、电话号码簿。

F、邮资价目表。

G、酒店当日活动安排表。

H、当地电影院、剧院的节目安排表。

I、 当日报纸。