**酒店大堂副理记录本**

酒店大堂副理记录本

大堂副理记录本是由前堂部之大厅经理及夜班经理在值班时作出报告的记录本，通常是把酒店内所发生的重要事情记录下来以供参考，改善及处理。记录本是在每天早上八时半前（星期天除外）呈报前堂部经理，由前堂部经理转交总经理审阅。

（一）记录本上事项记录程序

1、日期

每一天都在新的一页开始，写上日期。

2、时间

写下事情发生的时间。

3、事件情况

将事情发生的经过，客观地报告出来。

4、处理

将事情发生后，如何处理的方法记录下来。

5、善后处理

记下事情的最后处理和结果。

（二）一般需要记录的事情包括：

1、客人的投诉。

2、任何失窃事件。

3、打架。

4、意外事故。

5、员工犯规情形。

6、重要人物入住。

7、其他认为应对管理阶层反映的事情。