总机房操作规程

一．总机的职责

 1．简介

 总机操作员可以称为酒店中“香不风的接待员”。总台，餐厅及客房楼层的服务人员都是直接和客人面对面的接触，对客人的种种反应，表情都可以观察得到，能依此作出即时的直接应对反应；而在电话里跟跟客人服务，其困难及局限性则多出许多，因为看不到客人的表情及种种行为反应，仅能从其言语的速度，音量，语调等来判断及作出相应的答谢。因此，电话服务对操作人员来说，要求具备比较丰富的经验，纯熟的技巧，并应具有足够的耐心。

 2．设置电话总机的目的

 A．方便客人对内/外的电话联系工作。

 B．为客人提供各方面的资料和消息。

 C．密切留意酒店内的消防警号指示。

 D．为住店客人提供早上叫醒服务之便。

 3．总机的职责

 A．为客人接拨长途电话。

B．为客人留口信便条。

C．早晨叫醒服务。

D．牢记本地所有紧急事项之联络单位电话号码。如：医院，消防大队，公安局，舟车及航空服务单位等，便于必要时能准确 而快速地联络。

E．了解国际是差，以便提供客人询问之回答。

F．留意消防报警系统之运作。

G．熟知若发生火警时的应有程序。

二．客人资料之认识

1．简介

 了解在住客人的资料，便于提供有关咨询及良好服务，故总机房应设置一人宽约定4寸，长约30寸的铝质人名资料架，方便查阅。该架子放有很多铝片，每一个铝片可放一张人名资料条子。如无该资料架，则须由总台送给一份客人名单表，作为查询之用。

2．用途及处理方法

A．当总台替客人辨好入住手续后，随即准备好一份一式四联的人名次资料条子，其中一联便由行李生送到总机房。

B．接线生收到该条子时，应马克思根据住客的姓名英文（或拼音）顺序编排好插在相应之资料架格内；或按格架所排列之房号对庆插入资料条子。

C．条子上写有住客名字，房号，到达及离开日期和其它重要资料。

 D．访客或往客亲友打电话到酒店找某一位住客时，接线生便很容易从资料贺中找到住客的房间号码，为其提供快速之查询及电话转接服务。

E．当客人需要早晨叫醒服务，客人说出房号及姓名时，接线生可重新核对一下该资料是否与资料架上的内容相同，如果客人把房号因记错而说错了接线生可以即刻加以纠正。

G．当总台接待员分发住客信件时，可利用人名资料架迅速查出住客的房号。

三．接听电话的语言规范及技巧

 1．要领简介

电话是酒店中重要的联络工具，无论对外开放，对内，对客人都是最快及最有效的消息传递媒介。作为一人电话使用者，在言语表达及态度方面应有良好的技巧，并注意接电话的对方是能听得见自己的声音，力求不致于令对方产生误会。

2．技巧及规范

 A．接听电话之技巧，其最后果要的是，保证友善的对话，声音清晰柔和，便对方感觉舒心亲切，努力技巧性地将你的笑语和善意融入声音之中。则必可令对方面地面直叙之感，使对方觉得电话里的接线生的声音有一份温暖和微笑，这样说起来似乎很抽象，但作为一个好的酒店服务员来说，却又是必需具备的条件之一。

 B．应以礼貌，诚恳的态度，不厌其烦的回答对方的问题。由于电话中的应对技巧的优与劣，能很直接地代表表者酒店的服务水准。因此，若接线员态度恶劣，则必会影响酒店的声誉。

 C．接线员对电话机的性能与功用，电话路线号码等应有清楚的认识并须牢记在心，则接答电话时必能应付自如，节省时间，发免令对方久等。

 D．所有电话，在铃响三声以内，均无须接答，不得让对方久等；若铃声影响个不停而没人接应，则对方此时已对酒店产生了一个打过折扣的不良印象，甚而已开始在生气及骂人了。

 E．如果你一个人正在接听电话，而此时另外一部电话又在响起，那么应该跟正在接职的这个电话的客人表示歉意并说：“对不起，先生/小姐，请您稍等。”跟着马上听第二个条线，向来电话解释你正在接一个电话，并请他留下电话号码或房间号码。（规范语名是：“对不起先生/小姐，我正在接另一个电话，请您留下电话号码给我，我过一会儿跟您联系好吗？“）若他同意，则在你讲完前一个电话之后，便马上回电给他；如果他坚持要等你一公儿的话，寻么请他稍等（“好吧，那么麻烦您稍等一会儿。”）同时，须有技巧地或迅速地结束第一个电话，便第二条线的客人不致于久等。（但是，必须留意：接线生不能为了光想急于接接第二条线而无礼地催促或厌烦第一条线的客人，而应该技巧地结束该谈话。）

 F．接听电话，首先要向对方问好，接着简单地介绍自己及所在单位，使用清楚温和的国语或粤语进行表述，使对方知道他要打的电话没有打错，此一过程使用的规范语言，通常可以按以下方式进行，比较礼貌合宜：

 a．“早上/下午/晚上好，（这是）××酒店。“（外来线路）

b．“早上/下午/晚上好，（这是）××酒店，我想问一下……“（总机对外）

c．“你好，是平洲港吗？我是××酒店总机，想麻烦你帮忙查一下……“（对外）

d．“你好，××酒店。）（外线简洁用语）

e．“你好，总机。“（内线最简洁问好及介绍语）

 G．接线员应对酒店的各项活动，设施的开关时间，本市及附近的环境，开气，活动，舟车甚至邻近城市的航班均应了解清楚，并应常作答对不同种类咨询的心理准备。

 H．客人可能会问起各类不贩问题，如遇到不懂作答的，应向客人表示歉意并说：“对不起(很抱歉)，先生/小姐，（关于这个问题我不太清楚，不过请稍候，我会马上帮您查问一下。“然后马上请教部门经理或有关人士,再给客人作答复,不能随随便便以”我不知道啊,你问别人。”作答了事。以下尚有一些简单范语可供参改：

 a.”对不起,先生/小姐,这方面的情况我不太清楚,我帮你将电话转去总台问一下好吗?”

 b.”很抱歉,先生/小姐,这个问题我不太了解,我帮你查询一下再告诉你好吗?”

 ——切记：查完之后，不论有无答案，均须复电话告知客人：

 \*“你好，是××先生吗？非常抱歉，你问的……没有能了解到，……（最好能解释一下原因，以安抚客人。）”

 \*“你好，请问是××小姐吗？很高兴通知你，你问的……问题查清楚了，是这样的……“

 I．如遇有客人问及其他（酒店）各部门的情况。例如某客人想咨询有关歌舞厅的消费项目及收费方式等问题，若接线生知道答案，则应礼貌地说：“××先生，我把您的电话接到歌舞厅去好吗？他们会很详细地告诉你的（他们会很详尽地给你解释的。”）假如该部门电话正忙，应对客人说：”对不起先生，歌舞厅的电话正忙著，要不您再稍等一会，我再给你接过去好吗？”如客人说等,便应礼貌地说:”那好吧,请您稍候.”但是千万需注意,对方的线,如在半分钟内所要接的部门还不能接通的话,此时不能扔下对方一直在瞎等下去,而应向对方说:”很抱歉,先生,歌舞厅的电话还在忙著,无法接通,请先生稍后再打来吧,真是对不起了.”或者要求对方留下口信,以待该部门恢复线路空置时再作处理.

 J．若遇电话对方找人,应问清楚寻人者姓名及电话来源,便于找到所要找的人时好作清楚简述.例如:A公司刘先生打电话来找客房部经理文小姐,则可能会有以下几种情形:

 a..开始的对话——“你好，××酒店。”

 “麻烦帮我找一下客房部经理文小姐。“

 “请问先生那里找？先生贵姓？”

 “我是厦门A公司的刘先生，对吗？……

 好的，这就帮你找，请稍等。“

 b.找到文小姐——“文小姐吗？你好，我是总机。厦门A公司有位刘先生找你。请问要不要接听电话：（请问电话接到哪里？）“

 “我正在开会，你让他半个小时后再打来。”

 “那好吧，谢谢你，我迟些再打来。”

 “刘先生请别客气，再见。”

 c.文小姐愿接电话—“文小姐吗？你好！有长途电话，厦门A公司刘先生找你，请问把电话转接到什么地方？“

 “请接到我现在用的这个电话吧，228”

 “转到228吗？…好的，请稍等。”

 向刘先生说：“刘先生吗？……文小姐找到了，请别挂电话，我马上帮你接过去。“

 再向文小姐——“电话（接）通了，请讲！”

 d.如果找文小姐找了一两分钟甚至更长时间仍未成功，则应

考虑电话对方在等待中可能会心焦急，故在找人过程中，每隔半分钟左右便向对方说明一下你正帮他找寻，并请其稍候，最好能同时问一声他是否愿意等，若他说愿意等，那么继续再帮他找；假如他说不用等了或者晚一点再打过来，则可在表示歉意后便将电话收线，假如找了一两次，估计无法一下子找得到时，我们不可能一味地占用这条线一直帮他找下去，以免影响了其他客人使用电话，而应礼貌地请他过后再打来，或请他留下口信，表示可以代为转告要找的人，技巧地尽快结束电话。规范语如下：

 “对不起，刘先生，找不到文小姐，可否请你晚一点再打来呢？“

“对不起，刘先生，文小姐这会儿不在，你晚一点再

打过来好吗？或者你有留言的话，我会帮你转告她的。“

 “喂（声线要亲切柔和），刘先生，我们正在帮你找，请稍等…（15秒至30秒后）喂，刘先生吗？…对不起，我找了好几个地方她都不在，不如这样，你留下电话号码，我找到她后请她给你回电话？“

 K．务必牢记各类紧急电话号码，以保证一旦遇有意外，便可马上通知。如医院，火警，警察局等。

 L．如遇意外，接线员应镇定应付，首先通知前应部经理，征询进一步的处理指示，然后再马上通知有关当局，应清楚地稿纸发生情形。须切记，任何重大紧急事项，如火警，刑事案件，盗案，招唤救护车等，在未得酒店当局指示及许可之前，千万不可自作主张而急急忙忙地报警报案，以免有可能会因为这样而给酒店带来声誉上的严重损坏。

 M．如遇到外来电话有拨错打错的现象出现，则不可无礼对待。因为总机肩负重责，对外而言，你代表着整个酒点的形象与水准，若你对任何一个外来电话言语粗慢，亦即意味着是酒店对外无礼，那么外界环境自然会很快地对酒店作出不良的评价，感受极恶劣的印象。所以当你明白自身重任和重大时，便应谨慎而礼貌地去处理每一个电话，即使对方不礼貌，亦不可以牙还牙，而应豁达大度地应对自如，如能这样，别人敬服及称赞你自不必待言，而那位拨错了电话的先生小姐，听了你礼貌悦耳的友善之音，必会想象得出你就如一位气质不凡的礼貌大使一样立于他的面前，在与他对面微笑相谈一般，那么他一定会感觉好舒服，对你的声音甚至可近可佩的“样子“留下深刻的印象——亦即对酒店产生了美好的印象，说不定日后他还会光顾我们酒店哩！

 切记！你不能对任何一个打错电话的客人无礼或抱怨，而应礼貌地向对方说：“你好，先生/小姐，这里是××酒店，电话线可能出了问题，请先生重新再拨你想打的号码。“

 努力！去不厌其烦地感受人们的接听电话的感受，努力提高你的语言表达能力，提高你处理事情的技巧，使你不断长进，不断丰博经验，终成为合格的，成熟的酒店电话服务礼貌的天使！

 四．早晨叫醒服务程序（MORNING CALL/WAKE UP CALL SERVICE）

 A．叫醒服务程序

1．当总机员接到客人需要叫醒服务时，应礼貌地询问客人的姓名及房号

2．查核人名资料架（单）内的房号及姓名与住客所说的是否相符。

3．把住客的房号记录在叫醒服务表的“叫醒时间”下，如“住客希望在早上5:00被叫醒，总机员便把该客人的房号记录在表上“5:00”一栏下

4．填写房号应字体清楚，以防夜班总机员把房号看错了。

5．夜班总机员要根据叫醒表把住客准时叫醒。如住客的叫醒时间被弄错，使住客误点（火车，船，飞机），会导致酒店蒙受损失；如果错误骚扰别的客人，更会令客人不满。

6．做完了每一个房间的叫醒服务，应在房号旁打勾（√），以示已作过叫唤。

7．当客人接听电话后，应说：“早上好，先生，这是叫醒服务，现在是××点钟了。”（电脑自动叫醒程序另外）

8．夜班总机员交班前，要在叫醒记录表上签名，并交总机领班或总台主管查阅跟催。

B．住客没有接听叫醒电话时当接线员在指定时间把住客叫醒，房内无人接听电话时：

1．通知客房楼层哪一个房间没有人接听电话。

2．由客房部派人到该房敲门叫醒客人。（如无人应，则应开门进内查看）

3．如房务员报告该房间无人应门或门外有“请勿骚扰”牌或灯示信号，应通知值班大堂副理或当班前台主管人员。

4．值班大堂副理或当班前台主管人员通知保安部当值主任前去房间查核，处理。

 五，对长途电话的认识

A．总机操作人员应有的常识

 1．住客要求挂接长途电话时，须马上记录住客的

 a．姓名

 b．房号

 c．对方姓名及电话号码

 d．长途电话的性质：对方付钱，叫号或叫人

 2．告知住客大概什么时候会接通，以免住客久等或住客离开房间。（如有房间直拨功能，则帮住客开机接通直拨功能即可）

 3．与长途台联络挂接。（直拨功能不需此程序）

 4．接通后，马上把电话转接到住客房间。（直拨功能不需此程序）

 5．待住客讲完话后，在“长途电话单”上计算及记录对话分钟，电话费，附加费（服务费）及总数。

 6．报告客人刚才电话所用的时间及收费。

 7．取消长途电话。如：对方不在，对方电话正在通话或客人在总机员末会接拨到对方电话时就取消，此情况下可取消费用。

 8．了解世界各地与本地区的时间差别及国内外长途电话区号。

 9．了解各地方电话收费的价目及注意各地有无日费或星期天收费的不同差别。

10．电话收费是根据对话时间的长短来计算的，前三分钟的一定收费（不到三分钟也当三分钟计算）是固定的，超出三分钟范围，以后每过一分钟须另再计算每一分钟的收费，如此类推。

11．长途电话单（见附表）填妥后，当值接线员须在电话单上签署姓名。之后便将有关记录填写在长途电话收入表上（见附表）

12．长途电话单交由前台收银处记帐。

13．住客在房间挂长途电话，一定要是登记入住的客人，其他如客人的朋友等，总机员一定要问清楚该房住客是同意及负责付帐后才予与挂接（或开通直拨功能）。