**十二、总机服务程序与标准**

1. **电话转接及留言服务程序与标准：**
2. 应答外来电话，要先报酒店名称并对客人问候。

Tianlun International Hotel,你好！天伦酒店

1. 应答内线电话，要先报岗位名称并向客人问好。

Operator，您好总机。

1. 话务员转接电话时，首先要认真聆听完客人的讲话再转接。并说“请稍等”，再转接。
2. 若遇工作量大，一时无法为客人提供服务的时候，要在三声内应答电话并立刻说：“请稍等”。处理完其它事情再应答这个电话时要说“对不起，让您久等了。”
3. 如果客人需要其它帮助，应说“请稍等，帮您转接\* \* \* 部门。”
4. 电话转接到房间内，要先询问住店客人的名称或公司名，如果与被转接人提供的不一致，则将电话转接到总台查询落实。
5. 电话转接后，若对方无人接听，要及时对客人说“对不起，电话没有人接听，请问是否留言？”需要留言的电话要认真填写留言单。
6. 留言单一式两联。一联留总机备查，一联交房务中心送至客人房间。留言单须详细记录留言内容，留言人姓名、联系电话和其他事项。
7. **查询电话的服务程序与标准：**
8. 对于常用电话号码，话务员须对答如流，提供快捷查询服务。
9. 如遇客人查询电话号码，必须在咨询清楚、正确后通知客人。如需较长时间则请客人留下联系电话，待查清后再告诉客人。
10. 如遇查询客人房间的电话，要先询问住店客人的名称或公司名，如果被转接人提供的名字与电脑记录一致则可以转入房间；如果客人名字与被转接人提供的不一致，则将电话转接到总台查询落实。应注意为客人保密，不能泄露客人房号，可接通后让客人直接与其通话。

**（三）“DND”房间服务程序与标准：**

1. 话务员应将所有提出免打扰要求或保密要求的客人的姓名、房间号记录在交接本上，同时注明接到客人通知的时间和终止时间。
2. 接到通知的话务员，及时将电话号码通过话务台锁上，同时将此房间通知给当班和下一班的员工。
3. 客人要求取消“DND”或不要求保密的时候，接到通知的员工要立即通过话务台将电话号码释放，同时在交接班本上注明已取消和时间。
4. 在勿打扰期间，如果有客人要求与房间客人讲话，要将有关信息准确地通知房间客人；如果是客人要求保密，则告诉发话者客人没有入住或无法查询。
5. **火警电话处理程序与标准：**
6. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。
7. 通知火灾区域的部门经理到火灾现场。
8. 通知保安部经理到火灾现场。
9. 通知工程部经理到火灾现场。
10. 通知总经理到火灾现场。
11. 做好每次通知的详细记录和收到火灾报警的时间记录。
12. **叫醒服务的程序与标准：**
13. 话务员对每一个来自酒店内部的叫醒服务必须重复，确认。
14. 在叫醒服务记录本上详细记录叫醒日期，时间，房间号和收到叫醒要求的时间，人员。
15. 及时将叫醒要求输入电脑，检查电脑输入情况是否正确。
16. 夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在叫醒本上，注明整理、输入、核对人并签字。
17. 叫醒时间要求准确。同时，人工叫醒跟进，确认客人已醒。
18. 人工叫醒时，要向客人问好 ，同时告之叫醒时间已到。如果是叫早服务，要告之当天天气情况。
19. 叫醒服务结束后，要在叫醒本上作好OK记录，注明叫醒服务的操作人员的姓名和时间。
20. 注意检查叫醒有无人应答，及时通知房务中心的员工人工叫醒，并将此事记录在交接本上。
21. 若遇客人电话没有放好，要及时通知房务中心的员工进行人工叫醒。