前厅经理岗位职责

工作责任：

主持前厅部的日常工作，负责处理酒店对外的一切客务工作进行指导和管理。解决宾客投诉，处理酒店内发生的紧急事件，保持与宾客的良好关系，并帮助协调酒店各部门之间的运作。

主要职责：

1.领导前厅部全体员工努力落实饭店的经营决策和各项计划，全面负责前厅部的日常运转和质量控制工作。

2.制定并实施部门年工作计划、月工作计划。

3.根据饭店总体经营目标，最大限度地提高客房收入和客房出租率。

4.定期总结部门经营及服务质量情况，并组织制定有关整改措施。

5.向总经理提供有利于客房销售及部门其他费用情况的预算和预报。

6.调整和完善本部门的组织机构及各项规章制度以适应发展。

7.组织实施员工培训，使员工保持良好的业务技能状态，教育员工遵守国家的各项政策、法令及饭店和部门的有关规定。

8.督察所属各班组的考核是否有利于加强管理，有利于调动全体员工的积极性。

9.加强与营业、客房、财务、工程、饮食部门的信息沟通，协调对客服务各项工作。

10.加强与常住和长住宾客的联系沟通主动征求他们对饭店服务工作的意见、建议及时改进工作，提高服务质量。

11.处理宾客对本部门的重要投诉和各种突发事件。

12.定期对部门主管以上管理人员进行综合评估，签发部门内各级人员奖惩意见。