前台接待岗位职责

工作责任：

热情为宾客提供优质的接待、结帐、问讯等服务。

主要职责：

1.办理宾客登记入住手续。

2.办理住店宾客用房及在店宾客换房或房租变更手续。

3.收集到店宾客的各种特殊需求，并呈报部门。

4.为即将抵店常客和重点宾客准备接待夹。

5.为即将抵店团队宾客准备资料夹及钥匙信封。

6.根据客情为即将到店的零散宾客制作名单。

7.核对并处理客房差异报告。

8.核对房租报告。

9.检查并落实提示报告中有关事项并签名。

10.核对并落实特殊要求报告中有关事项并签名。

11.与房内用膳和客房部等部门联系，及时派发水果篮等特殊要求通知单。

12.按时参加各种培训活动。

13.积极推销，努力完成销售任务。

14.保持工作区域的环境卫生整洁。

15.严格遵守劳动纪律，保持良好的工作状态。

16.输入到店宾客的资料信息，并为新到店的宾客建立客史档案。

17.熟记常客的姓名，努力提供针对性服务。

18.做好客房钥匙的回收工作。

19.办理参观、职工用房登记手续。

20.预定员不在时，代办宾客订房手续。

21.提供各种查询服务。

22.根据客情办理宾客推迟结帐或延期离店手续。

23.负责前台收款、外币兑换、宾客贵重物品保管以及入帐等工作。

24.负责所有宾客在店消费费用的结算工作。

25.为住店宾客兑换外币、旅行支票。

26.完成领导交办的其他事项。