

宾客服务接待员

职级:

9

部门:

前厅部

酒店级别:

3

上级主管:

宾客关系主任

职位简介

- 负责所有与前台接待相关的工作，如办理入住和退房手续、给客人安排客房、宾客问询、优悦会会员招募等。该职位需要兼顾贵阳机场假日酒店及贵阳机场智选假日酒店的同岗位工作内容。

您的日常工作

员工团队

- 保持自身良好工作状态，以确保来宾始终得到礼貌接待及充分的注意和重视，最大化宾客满意度。
- 在前厅部交班会中知悉当日酒店活动和运营要求，将接待工作细节落实到当日班次中。
- 提供专业高效的服务，赢得宾客的认可。
- 使自身行为、装束、卫生、制服穿着、外表和仪态标准符合洲际集团标准。

宾客体验

- 随时以友好和乐于助人的态度迎接客人，并尽量了解和称呼客人的名字。
- 按照既定工作程序为所有来客登记并安排房间。
- 熟知部门标准工作程序。
- 履行入住、退房和换房手续，并确保所有资料都按照预订情况完整的输入酒店电脑系统。
- 保持库存现金限额并保证每日对所收现金进行准确报告。
- 随时留意会计政策和工作程序的变化。
- 随时负责回应客人关于使用大堂公共区域各项设施的要求。
- 熟知所有特别促销活动，如：季节性套餐计划、常客优惠计划以及洲际酒店集团忠实方案。
- 如遇客人的投诉、问询和请求，自己无法处理时，及时上报给主管或经理。
- 熟悉洲际酒店集团的其它成员酒店，以便当客人在登记卡上写出要去的目的地时可以游说其在另一家洲际酒店集团成员酒店进行提前预订。
- 尽一切努力确保客人在离店时对酒店的服务有良好的印象。
- 执行审计结余，并为审计工作进行各项有序的准备。
- 在值班时检查夜班报告，准备早班报告，并为客人的到来准备各种必要的表格。
- 全面了解标准的预订工作程序，包括预订备注信息的理解、正确使用表格、收发传真、电子邮件和留言，以及如何在预订系统内对房源情况进行解读。
- 随时保持前台工作区域的整洁和有序，并以此作为自己的个人兴趣和骄傲。
- 力争保持酒店的高标准，明白IHG优悦会会员及其他贵宾的重要性，并高度重视酒店宾客的个人健康和财产安全，以及酒店各项设施设备可能存在的安全隐患等问题。

企业责任

- 合理使用前台的物资和设备，减少浪费，促进“绿色”环保（比如无纸化办公，减少文具浪费，无用电器及时关闭等）。
- 全力以赴优悦会会员招募工作，最大化酒店宾客满意度。
- 协助宾客服务经理处理投诉。
- 记录并上报在前台遇到的各种特殊案例供宾客服务经理参考。
- 主动收集宾客意见及时上报宾客服务经理。
- 完成其它分配的任务。

财务回报

- 全力以赴执行前台增销方案，提高自身收入的同时，最大化酒店收益。
- 协助宾客服务经理关于夜间审计和日常财务报告的编制。
- 确保自身办理的入住登记单和账单符合财务制度，严格遵守酒店各项规章制度。
- 理解并严格执行信用政策和程序，如遇不明，及时上报前台主管。
- 杜绝滥用前厅部权限的情况发生，如无上级批准不得擅自免费升级房间等。

责任范围

管理的员工

- 直接：无
- 间接：无

年度经营利润和薪金预算

- 无

主要绩效指标

- 前台增销
- 优悦会会员招募
- 宾客满意度调查
- 差错率

决策职责(决策权)

- 酒店职位9级所拥有职权范围

我们对您的要求

技能要求

- 拥有良好的沟通技能：能代表酒店，品牌和公司与顾客，员工以及第三方交往的能力。
- 具有良好写作技能。
- 熟练掌握英语听说读写技能，如同时掌握其他语言更棒。
- 熟练使用微软办公软件和前台系统。
- 具备良好的亲和力。
- 严谨认真的工作态度。

学历

- 大学专科或以上学历，酒店管理专业优先。

经验

- 拥有同级酒店宾客服务工作经验为佳，或与此相当的教育和相关工作经验结合的背景
 - 经验类型和程度的要求可能因运营规模和复杂性而略有不同。
-

如何履行职责

我们发自内心地关怀他人，每天践行我们“时刻展示真正的待客之道”的承诺。这是IHG®旗下所有酒店的全体员工团结一心的源动力。

每一个IHG®酒店品牌均以自己的方式展示真正的待客之道；真正待客之道的关键是所有具体和核心的服务技能。

- **诚挚态度 (True Attitude):** 关心宾客，希望给宾客留下良好的印象并建立真挚的情感联系
- **充满自信 (True Confidence):** 具备履行本职工作所需的知识与技能，并赢得宾客的信任，让他们相信您可在其入住期间提供帮助和支持
- **用心倾听 (True Listening):** 重视宾客表达的观点，留意到通常被忽视的身体语言并了解宾客的愿望与需求
- **积极响应 (True Responsiveness):** 及时周到地满足宾客的需求

您的工作职责远远不止这里列出的内容，核心可以归结为打造卓越体验、做正确之事和理解他人。

我们提供什么

我们为员工提供成功所需的一切。包括与工作量相匹配的丰厚有竞争力的薪水，实现最佳工作绩效的各项福利（全套制服、可观的住房折扣和业内最好的培训）。

我们的宗旨是欢迎拥有不同背景的人加入我们的团队，并把建立一支包容性团队作为追求，我们认同人与人之间的独特性，鼓励同事全身心投入工作。IHG 酒店与度假村为申请人和员工提供平等的就业机会，无关乎种族、肤色、宗教、性别、性取向、性别认同、国籍、受保护的退伍军人身份或残疾。我们提倡彼此信任、支持和认可的文化，无论您是来自何种背景，拥有哪些经历，我们都能认可您的观点。

IHG 为每名团队成员提供适宜的发展空间，支持在协作的环境中成长并发挥自身的价值。我们知道，要提高工作效率，就要提高幸福感（无论是在工作中还是在工作之外），通过我们的 myWellbeing 框架，我们致力于提升您在健康、生活方式和工作场所中的幸福感。

加入我们，成为不断壮大的全球大家族的一员。

我已阅读及接收到上述的工作描述。我完全明白违反规定的职责将受到纪律处分。

员工姓名（正楷）：丁树斌

员工签名：丁树斌 日期：2015.5.19