

前台接待岗位职责最新10篇（前台接待岗位职责最新10篇范文）

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/c9e3d4017e72d642a478f002d4e6b605.html>

范文网，为你加油喝彩！

前台接待，又叫“行政前台”，与“行政后台”对应，归属公司行政部管辖，它是现代企业典型职位之一，属于面向于公司外部的公司门面，代表着企业的形象。下面是t7t8美文号的小编为您带来的10篇《前台接待岗位职责》，希望可以启发、帮助到大朋友、小朋友们。

前台接待岗位职责 篇一

- 1、服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
- 2、认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
- 3、作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡POS机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
- 4、掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。
- 5、快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
- 6、准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时、准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
- 7、熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。
- 8、根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。
- 9、制作、呈报各种报表报告。
- 10、每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。
- 11、切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。

- 12、为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。
- 13、每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。
- 14、妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
- 15、备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
- 16、协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。
- 17、在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。
- 18、严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
- 19、员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
- 20、正确处理客人的留言、电传等。
- 21、每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。
- 22、正确处理钥匙的发放。
- 23、严格遵守现金和票据管理制度。
- 24、作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。
- 25、做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。
- 26、密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
- 27、做好本岗位的清洁卫生。
- 28、电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

一、接待散客入住程序及注意事项：

1当客人进入大厅，距总台两米远时，应目视客人，向客人微笑示意，并问候：“先生/小姐，您好！（早上好/下午好/晚上好）”。

（1）如正在接听电话，只需目视客人，点头微笑，示意客人稍候。

（2）如正在处理手头文件，应随时留意客人的到达。

2确认客人是否预订

(1) 如客人预订了房间，请客人稍等，并根据客人预订时使用的姓名或单位查找预订单，与客人进行核对。

(2) 如客人未预订，有空房时，应向客人介绍可出租的房间的种类，价格，位置。等候客人选择，并回答客人询问，没有空房时，应向客人致歉，并向客人介绍附近宾馆情况，询问是否需要帮助。可帮其联系。

(3) 如客人只是询问，并非入住，应耐心解答客人的询问，并欢迎客人光临。

3入住登记

(1) 持住宿登记表上端，同时持笔的下端，递给客人，请其填写。

(2) 核实人证是否一致，对证件进行扫描并保存。

(3) 核查住宿登记表是否填写齐全，如有缺项或不详的情况，应询问或根据证件补充完整。如客人无贵重物品寄存，请其在登记单的右下角签名。并记录下车牌号。

(4) 确认付款方式（挂帐、信用卡、现金）。

(5) 将证件，房卡，一起交给客人，并提醒初次到酒店的客人所住房间的大概位置。

(6) 如有大件行李，可让行李员为其搬运。

(7) 通知房务中心及总机房，将入住资料输入电脑。

注：1、入住时，要解释清楚房价，特别是凌晨特价、钟房价和之后续住房价。

2、会员卡、贵宾卡一般入住时出示有效，否则无效。（接待修改房价一定要注明原因，开房价变更单）。

3、住宿登记表上，住几个人写几个人的名字，以便开门。入住时要询问客人住几天，以便刷几天的房卡，收几天的押金。同时，电脑上时间也要与此一致，以方便楼层。坚持姓氏称呼。

4、一起入住的客人押金单分开写，登记表也要分开写。

5、客人入住要主动询问客人是否要保密，电话查询要询问客人是否要转，不要告之房号。

6、有过生日的客人或VIP入住，要及时通知房务中心。

二、接待团队入住程序及注意事项

1准备工作：（如一个房间需要两张房卡，要提前一天准备好房卡）

(1) 提前1-2天就做好预订工作，确保团队用房。

- (2) 同时抵店有两个以上团队时应先预排级别高的重点团队，再排用房数多的团队。
- (3) 同一团队的客人尽量集中安排。
- (4) 一时无房间预排时，可暂时等候，但最迟应在客人抵达前（一小时）排出房间。
- (5) 当班人员应清楚每个团队领队的名字及联系电话、单位和特殊事项。并做好和房务中心、销售部的沟通。

2迎候客人

- (1) 当团队抵达时，根据客人信息查找该团预订单。
- (2) 根据预订单信息与客人核对人数、房间数、是否订餐等。内容无误后，请其领队签单。特殊情况需要增减房间时，礼貌征询领队，并请其签字，然后通知房务中心和收银处作好相应变更。并礼貌征询领队团队的活动安排，以便为客人提供服务。（比如，知道退房时间，楼层可以组织人力查房，以保证退房时不耽搁客人时间）

3填单，验证，分房。

请客人填写住房登记表，如团队是挂帐的可免去每人填单，由领队统一签单，统一清点房卡数，由领队分发给队员。

4、入住资料输入电脑，并通知房务中心及总机房，团队住房。该团领队的姓名及房号通知房务中心。

注：1、将团队预订单交收银留存，特别是注明结帐方式的单子。

2、销售部送来的团队单必须确认入住时间、酒吧、长途情况，提前1、2天通知房务中心。销售部的订房尽量给予满足（销售部领导有特殊优惠的权限）。团队免费房安排副楼。

酒店前台接待工作流程早班工作内容

检查仪容仪表，规范上岗

- A) 仔细查看每日活动报表
- B) 了解是否有VIP或酒店招待房预订或在住
- C) 了解会议信息，核对会议用房数
- D) 认真阅读交班本，了解上一班待完成事项，然后签字认可跟办
- E) 查看各部门钥匙领用、归还记录情况，并将钥匙分类放置

- F) 查看当天订房情况，并将预订输入电脑，并了解近几天订房情况
- G) 核对房态，确保房态正确
- H) 查当天预离店客人，并知会收银员
- I) 按续住客人名单开餐券，为有早餐的入住客人开餐券
- J) 确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑
- K) 如有客人换房，确认已通知HSKP并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单
- L) 客人要求的叫醒时间是否已通知总机
- M) 与中班同事口头和书面交接，并随时与下一班取得联系

中班工作内容

检查仪容仪表，规范上岗

- A) 仔细查看每日活动报表
- B) 了解会议信息，核对会议用房数
- C) 口头与书面交接
- D) 查看各部门钥匙记录情况
- E) 整理预订，并估计当天售房状况
- F) 核对房态，确保房态正确
- G) 按在住客人抵店开餐券，并确定第二天用餐人数，下订餐单
- H) 确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑
- I) 如有客人换房，确认已通知HSKP并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单
- J) 客人要求的叫醒时间是否已通知总机
- K) 交接下一班未完成事项跟办
- L) 随时与下一班同事联系

夜班工作内容

检查仪容仪表，规范上岗

- A) 仔细查看每日活动报表
- B) 了解会议信息，核对会议用房数
- C) 口头与书面交接
- D) 查看各部门钥匙记录情况
- E) 整理预订，并估计当天售房状况
- F) 检查未开餐券房间，并补开
- G) 确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑
- H) 如有客人换房，确认已通知HSKP并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单
- I) 客人要求的叫醒时间是否已通知总机
- J) 整理当天订房记录情况，并了解第二天售房情况

前台岗位职责描述 篇二

- 1、协助销售顾问完成销售过程，改善和监督客户信息文件。
- 2、负责进店客户的接待、进店电话数据的统计及交易分析。
- 3、帮助销售顾问处理相关销售问题。
- 4、能够掌握公司概况，回答客人提出的一般问题，并提供一般的非共享信息。
- 5、负责电话邮件的接收及转发，整理好工作信息记录，整理好文件。
- 6、前台地区的整洁，该地区报纸、杂志、盆景植物的日常维护和维护
- 7、完成展厅负责人交代的其它任务。
- 8、根据公司发展战略制定月度销售计划，制定个人工作计划。
- 9、负责前台办公设备和办公设备的清洁和维护管理。
- 10、负责接待客户和输入信息。
- 11、服从展厅主管的领导，按照公司规定的程序 and 标准，为客人提供一流的招待服务，并传达给销售顾问

前台接待岗位职责 篇三

- 1、掌握客情，接受客人的预定，并通知相关责任部门，安排服务员留台。
- 2、热情主动地迎送宾客，将客人引领到适当的餐位，帮助拉椅让座，熟记常客及贵宾的姓名和职称。
- 3、在餐厅客满时，向客人礼貌地解释并建议客人等候，同时把客人的姓名、房号登记在记录本上，或推荐客人到饭店的其他餐厅就餐。
- 4、开餐时婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣冠不整的客人进入餐厅就餐。
- 5、解答客人提出的所有问题，收集客人的意见及投诉，并及时向领班汇报。
- 6、参加餐前准备工作和餐后结束工作，并做好本岗位清洁卫生工作。
- 7、做好就餐人数、营业收入的统计工作和交接班工作。
- 8、参加餐厅和餐饮部组织的各项培训活动。
- 9、自觉遵守宾馆的各项规章制度。
- 10、完成经理布置的其他各项工作。

前台接待岗位职责 篇四

- 1、建立与客户的良好沟通，按照厂家及工作流程要求，完成对来店维修车辆的问诊、估价、结算工作。
- 2、保证顾客满意度、积极开发维修资源，增加管理内用户，提高售后维修收入。职责范围：
 - 1、接车问诊，详细了解维修客户的要求，对来店维修车辆的问诊、估价、结算工作。
 - 2、安排修理，制作修理工单进厂维修。
 - 3、缺货下定单，维修车辆缺货下定单给零部件定件。
 - 4、修理结算，根据修理卡实际内容制作结算单。
 - 5、接听救援电话，仔细记录客户资料车辆情况。
 - 6、尽快安排救援车辆及人员、必要时报主管协调。
 - 7、回收救援费用，保证救援单据齐全、费用回收要及时。
 - 8、随时掌握各进店维修车辆的维修进度，及时向顾客提供最新维修情况。

9、妥善回答及解决顾客提出的各种问题，建立与顾客良好关系。

10、握及控制所接 www.chayi www. 5待维修车辆的结算工作。

前台接待岗位职责 篇五

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关
人员，不遗漏、延误；

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼
貌；

3、对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传达到客户服务团队，定期将客户投诉
记录汇总给副总经理；

4、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

5、接受行政经理工作安排并协助完成其他行政工作

前台岗位职责描述 篇六

1、负责电话接听、客人来访迎送等招待工作；

2、负责协调会议室的使用；

3、负责考勤的登记工作，协助招聘，初筛简历，邀约面试等；

6、协助上级主管对各项人事行政事务的安排及执行；

7、完成上级交给的其它事务性工作。

前台接待岗位工作职责 篇七

1、负责来访客户的接待基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌
；

2、负责董事长办公室的日常会务和接待工作；

3、负责董事长办公室及前台环境的维护；

5、负责前台电话的接听，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏延
误；

6、及时完成领导交代的任务，做好其他部门的协助工作。

前台接待岗位职责 篇八

- 1、服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
- 2、认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
- 3、作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
- 4、掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。
- 5、快速准确地为客人办理入住、退房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
- 6、准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
- 7、熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。
- 8、根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。
- 9、制作、呈报各种报表报告。
- 10、每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。
- 11、切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。
- 12、为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。
- 13、每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。
- 14、妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
- 15、备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
- 16、协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。
- 17、在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。
- 18、严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
- 19、员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
- 20、正确处理客人的留言、电传等。

- 21、每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。
- 22、正确处理钥匙的发放。
- 23、严格遵守现金和票据管理制度。
- 24、作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。
- 25、做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。
- 26、密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
- 27、做好本岗位的清洁卫生。
- 28、电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

前台岗位职责描述 篇九

- 1、做好前台工作，负责访客、来宾的登记、接待、引导；
- 2、负责前台总机的接听、及时转接，做好来电咨询工作；
- 3、协助科长做好控股公司、在沪各子公司的接待工作；
- 4、负责会议室日常接待管理工作；
- 5、负责公司出差人员机票预订；
- 6、负责接待费用、机票等费用报销工作；
- 7、领导安排的其他相关性工作。

前台接待员岗位职责 篇十

- 1、严格执行工作规范，遵守接待礼仪。
- 2、负责来访宾客的迎送、接待、登记、陪同等工作，并负责前台宾客的咨询事宜。
- 3、负责前台电话的接听、留言、传达。
- 4、负责公司办公设备及办公用品、通讯设施、低值易耗品、宣传品和礼品的采购申请或经办，并管理和发放；
- 5、负责公司的环境卫生管理工作，划分各部门的卫生责任区，组织、监督员工保持环境秩序；
- 6、负责各文档、表单打印、复印工作，同时做好文件的归类整理存档及加密工作；

- 7、负责公司信函、快递、杂志、报刊收发并做好记录、整理及建档等工作；
- 8、领导交办的其他工作。

读书破万卷下笔如有神，以上就是t7t8美文号为大家整理的10篇《前台接待岗位职责》，希望对您的写作有一定的参考作用。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发