# 酒店话务员个人年终工作总结|酒店话务员个人年终工作总结

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-06-30

*电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”。一起来看看本站小编为大家整理的：酒店话务人员上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。　>　酒店话务员个人年终工作总结　　电话服务在酒店...*

　　电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”。一起来看看本站小编为大家整理的：酒店话务人员上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。

　>　酒店话务员个人年终工作总结

　　电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

　　1）齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

　　2）写迅速，反应快。

　　3）工作认真，记忆力强。

　　4）较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

　　5）有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

　　6）熟悉电脑操作及打字。

　　7）掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

　　8）有很强的信息沟通能力。

　　话务服务的基本要求：

　　电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

　　1）电话转接及留言服务：之后再来话。

　　4）报警电话的处理：

　　a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

　　b.通知总经理到火灾区域。

　　c.通知驻店经理到火灾区域。

　　d.通知工程部到火灾区域。

　　f.通知保安部到火灾区域。

　　g.通知医务室到火灾区域。

　　h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

　　进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

　　5）叫醒服务：

　　程序与规范：

　　a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

　　b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

　　c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

　　d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

　　e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

　　f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

　　g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

　　a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

　　b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

　　c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后（五声），必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言（非工作时间或管理人员办公室无人应答时），一律由话务员清楚地记录下来（重复确认）通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

　　>

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找