# 2024年酒店前台服务工作总结(十篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-10-17

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。酒店前台服...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店前台服务工作总结篇一**

案例一：

2024年10月4日14：45服务中心打电话问9

18、928房间客人在房间门口，是否可以开门，电脑上显示这两个房间今天还未续房，所显示的是挂账留房状态，我就让服务员统治客人先续房才能开房门，之后15：00时有一位男士用外线打过来电话，让我开房门，我就与他解释该房间需要续房，需要办理续房手续后方可开门，然后他语气极其强硬的问我，必须先续房费才能开房门吗?我告诉客人这是酒店的规定，我们必须按规定执行，然后他很生气，说让酒店老板接电话，又让酒店\*\*\*经理接电话，我告诉客人现在他们都不在前台，暂时没有办法接电话，这时客人就说他们不续房了，要退房，让我们把房门打开，把行李拿出来，我说可以，但需要确认一下身份(按规定必须开房人本人通知开房门才行)，因为他不是开房人本人，所以我告知在楼层的客人把房卡拿下来，到前台确认一下是不是该房间的，如果是就可以给客人开房门，但他很生气，而且出言不逊，刚好楼上客人自己下来了，就把电话接过去了，然后我读了一下前台这位女士手中的房卡，确实是这两个房间的，过去她问我，她们要退房，是否可以开房门拿行李，我回答说可以，之后这位女士把电话又给我，我接过电话，又是那位男士，不同的是他张口就骂，而且说话极其难听(什么词都用上了，我学都学不会)，我实在受不了他这样侮辱人，就把电话挂了，之后我就通知了服务中心，让楼上客人进房间拿行李，前台那位女士就上楼了。

案例二：

\"对不起，只有我们总经理同意后才可以清掉minibar.\" 呃~~~糟糕的解释.也不要对客人说“这是酒店规矩”这种话，很容易激怒客人的。

首先弄清楚客人不愿意支付押金的具体原因，是觉得杂费押金高还是现金不够。如客人不愿意接受押金的额度，则礼貌地向客人说明,除了房费、minibar、电话费及其他签单挂帐的费用外，还有其他不确定的费用，如房间内的非易耗品等。并且向客人说明饭店是根据客人最终实际消费进行结算的。此时如果客人同意少付押金，则关闭电话、签单权、撤除收费酒水。

如客人现金不够，则建议客人用信用卡结算房费，用现金做押金。

总之，除非有人担保免押入住，否则前台不可能办理。

案例三：

今天的主管和昨天不是同一个，是个刚从服务员升上来的小年轻。有一对男女同来住房，听说我们的房价是228，女的有点不满意。要求我们给优惠点，她说前段时间过来的时候是208的，我们的主管也向他解释了，因为前段时间刚开业，我们店做的一个促销活动。但是客人还是非常的不耐烦，也没听进去我们的解释。并坚决要求以208的价格卖给她们。我们的主管则坚持自己的意思，必须以228出售。后来男客人指出说上次来是218的价格，同时我们也查到客人的记录，确实是218以网络定房的价格给的。于是我就问主管能不能给客人同样方法处理，也就是以网络的价格给出去。主管立刻火冒三丈并斥责我说我怎么能在客人面前说这样的话。然后我就闭嘴了，客人在和主管争论不下的情况下走了。并说，其实他们不在乎那10块钱，但是感觉好象我们乱来伤害了他们的感情。

事后我问主管，前台的服务员权限是多少?主管说是没有的。我再问主管的权限是多少，他回答说是208也可以卖。

然后我就想，为什么店里给主管设置一定的权限?为什么主管不能把这样的客人留下来?(其实想留他们真的很简单，他们并不是无理取闹的客人)

案例四：

7月29日，郑先生打电话到饭店前台，称自己的信用卡本月无缘无故被饭店多charge了700块钱。

am即调查得知，郑先生5月26日入住我饭店，原本订至5月29日，但客人于5月28日早上提前退房，后离开g城。前台领班小敏为其办理了退房手续，将所有资料投到财务。(此时应该已经用客人的信用卡给客人做过结帐，而且看该案例下篇，注明客人以信用卡预授权抵押，那么应该做的是预授权完成，来划取客人的信用卡金额--但是文章只是提及该帐转到财务，没有说明，这次结帐，客人的付款方式，及结帐使用的code,所以需要求证)但是10分钟之后，这间房被重新恢复入住(查操作日志显示为小敏的code，但小敏和当班的李主管均没有印象当日为客人办理过恢复入住手续)(谁的code谁负责，收款员应该接受过培训，离开岗位，或者电脑前，应该退出系统中自己的code,如果认为同班同事值得信任，不退code,那么出了问题要自己承担，没有任何理由可以逃脱)

同时am查看5月28日的催预退记录及夜审对租记录。因客人在5月28日不是due out,因此无此房的查预退记录。hskp晚上开夜床时报告am此房无行李，同时在当晚am对租时也查出没有rc单(此时无人无行李，客人没有到前台c/o的话，可以继续滚动一日房费，在客人预计离店的日期再进行结帐，操作没有错误)。在5月29日am查due out时发现此房无人无行李(且没有联系方式)，则通知前台out机。(操作没有问题)

7月2日，财务查帐时发现此房押的是信用卡(前台客帐，财务或者前台人员需要多长时间进行检查一次?，一般我做过的酒店要求，前台主管每个星期一，把前台的临时客帐的也就是假房中挂的应结未结账目进行汇总，然后报给日审，由前台和财务统一解决处理，事情过去了一个月财务才追问此笔帐目，说明贵酒店在临时住客帐的清理衔接上有一定问题)，预授权早就已经失效，因此判定为前台漏结帐目。虽然前台领班小敏和李主管意识到是前台员工的失误，将押信用卡的帐目挂临时帐，但他们认定客人没有来前台退房就是逃帐，决定手工追收这笔帐，于是在pos机上成功追收回700元(还是我之前提到的那个疑问，客人在第一次要求退房的时候，把帐务资料给了财务，难道就没有给客人结帐么?而且，如果客人已经结帐，前台不需要报客房部查房么?报客房部查房，客房部没有查房记录么?)。

但客人坚持自己已经于5月28日就已经把帐结清离开了饭店。现在问题就在于为什么5月28日房间会再恢复入住，是否确实是客人返回来了，而不承认呢?am查“9-3-9表”显示此房于5月28日上午是vd房，下午为vc房，晚上则为occ(我们饭店的实时房态表有很大的问题，所以我个人认为这不能说明什么问题)(房态表现在太多的客房房态表根据电脑照抄，没有根据实际进行标注，所以不提也罢)。

现在5月28日已产生一晚的房费到底应该由谁来承担呢?

**酒店前台服务工作总结篇二**

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店前台总结精选，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

从实习到正式员工，我在金海湾已经工作了一年半了，在这里有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，当然也使我慢慢地适应这个社会。

记得实习培训结束后，酒店人事部经理林经理对我们说过，世界上最不简单的事就是每天重复做最简单的事情。的确，前台的工作琐碎，简单。而且我们每天重复着那一个个简单的动作，不得不说，耐心和细心是每一个酒店前台工作的员工所必须具备的。

在工作中，因为我的不细心，我的自以为是，犯了很多错，也给同事的工作带来诸多不便，心里非常不安，感觉所有事情都不顺利，还好有同事的鼓励，朋友的安慰，部门领导的关心，真的好感谢他们。记得第一次忘还客人证件，记得第一次忘收押金，记得第一次重房，记得但我并没有放弃，而是总结经验，努力让自己掌握前台的各项业务，更好的为客人提供优质的服务。忘不了为客人安排好房间后客人的那一声谢谢，忘不了为客人解决问题后客人脸上露出的舒心的笑容，更忘不了客人临走时对自己的称赞这一切的一切，都证明了我的努力。

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。我们要保持自己最好的`形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。我们要提供个性化的服务。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。

面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

还记得自己在来金海湾大酒店之前，总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，却不明白最大的学问是在生活中，最厚实的文章却是在书本以外，现在我懂了，是金海湾告诉了我们 “年光似鸟翩翩过。世事如棋局局新”的道理。

在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的城市。有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是金海湾告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之;凡人为恶，不自毁而人毁之”的道理。

作为一名服务员，在工作的过程中,会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为金海湾，是金海湾人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商尝景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**酒店前台服务工作总结篇三**

服务礼仪是各服务行业人员必备的素质和基本条件。有关酒店前台服务礼仪，欢迎大家一起来借鉴一下！

a 按规定着装，服装挺括整齐，皮鞋光亮。

b 佩带胸卡，位置规范。

c 头发整齐、美观，黑发长不及领，男不留胡须，女不留寸头。

d 不戴首饰(结婚戒指除外)，女员工须化淡妆。

e 岗位有人。

f 站姿端正，精神状态良好。

g 接待客人热情主动，有问候，有微笑，用客人的姓名称呼客人，语言规范，语音清晰。

h 身体语言符合规范。

熟悉了解每个酒店的周边信息，包括银行、医院、商场、车站、娱乐场所、餐馆等等。

包括酒店总机号码、传真号码、邮政编号、各个分机号码、餐厅营业时间、价格，还包括酒店房间种类、价格等等。

a）熟悉会员卡的优惠措施

b）节假日酒店推出的活动

a复印、 b传真、 c打字、 d打印

6)会员卡的各类信息

7)客房信息

包括客房内的设施、设备、房型、间数、朝向、面积等

8)客房内物品的\'使用方法

包括电视机、吹风机、热水壶、电话拨号等

9)客房内各种物品的价格

包括床上用品、卫生间布草、茶具、房间内硬件设施等等

10)前台所用系统

11)酒店前台专用术语

12)护照、信用卡、外币

熟悉了解各个国家的护照，港澳同胞回乡证、台胞证等。

熟悉各类信用卡，如美国运通卡、visa卡、jcb卡、dc卡、长城卡、牡丹卡等。

人民币、外币坚决在酒店内不允许兑换，但如果客人暂时用外币做为押金，总台服务员必须把外币的号码写在押金单上，让客人签名确认，并妥善保管好。总台服务员要了解美金、日元、欧元、英镑等常见外币的真假识别方法(原则上不允许客人将外币作为押金在总台使用)。

13)pos机的使用

pos机作为信用卡使用时的必备设备，总台员工要熟悉它的各种使用方法。如预授权、预授权完成、熟悉各家银行预售权解冻时间、消费、取消、结算等。

14)帐务处理

结帐、欠款离店、应收帐务是总台员工必须掌握的知识，在实际工作中要注意的地方，以及他们的操作流程，前厅服务员在进行帐务处理时要认真、仔细、准确地进行操作，以免给客人和酒店带来不必要的损失。

男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长(留酒店规定的长度)。

女：头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料(香水)。

**酒店前台服务工作总结篇四**

酒店应定期对相关人员进行服务礼仪培训。酒店前台是最先展示给客户的地方。因此前台接待员的一举一动都代表了酒店的形象与声誉，同时也反应了一个酒店的管理水平。以下是小编为您整理的酒店前台的服务礼仪相关资料，欢迎阅读！

1.坐着迎接客人

目前很多酒店为了体恤自己的员工，前台站式服务改为休闲式的坐着为客人服务,也就是说客人来到前台,大概离前台2米左右就站起来,跟客人问好并示意客人坐下,然后接待员再坐下为客人办理相关手续!但是自从改成坐式服务之后发现很多酒店的前台当客人来的时候都懒得站起来，直接坐在座位上为客人问好然后直接办理业务，这一点是要坚决杜绝的。

这是一种服务意识的表现，酒店式人性化了，但是客人却感觉不到尊重了，所以前台接待人员要切记，即便你所在的酒店式坐式服务的，当客人快要走到前台的时候也要站起来对客人问好，其次就是在坐者的时候要保持优雅的坐姿，切不可躺在椅背上或有一些其他的动作。

2.没有微笑

微笑是人类最基本的动作，对服务行业来说，至关重要的是微笑服务。微笑服务是指服务员以真诚的笑容向客人提供服务；同时也反映出一个服务员的美好心灵和高尚情操。

微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务，试想一下，如果一个营业员只会一味地微笑，而对顾客内心有什么想法，有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有什么用呢？因此，微笑服务，最重要的是在感情上把顾客当亲人、当朋友，与他们同欢喜、共忧伤、成为顾客的知心人。

3.忌厌烦

有时候个别客户会因为劳累或者是我们工作上出现了差错而发脾气，或者是说一些激动的话语，但是前台接待人员绝对不能因为客户的不礼貌而表现出不耐烦的情绪。相反我们应该通过主动、热情的服务使客人意识到自己的失礼。

1.物品准备

在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

2.左手拿话筒

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

3.接听时间

在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

4.保持正确的姿态

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出；大部分人讲话所使用的`是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

5.重复电话内容

电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

6.道谢

最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

1.形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮；女士头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油；要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

2.仪态礼仪规范

酒店前台接待人员是酒店的;形象代言人;或称酒店的;门面;。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等；在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话；要始终保持微笑。

3.接待礼仪规范

客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意:“对不起，请稍等，我帮您问一下”，问完要向客人反馈。

**酒店前台服务工作总结篇五**

1、您好先生/女士，我能为您做些什么？

2、您好先生/女士，需要我帮忙吗？

3、晚安，\*\*先生/女士。

4、欢迎光临御泉湾时尚酒店。

5、欢迎下榻御泉湾时尚酒店。

6、欢迎您来我们酒店下榻。

7、很高兴见到您。

8、您们一行（团队）有多少人？

9、您一个人吗？

10、您（们）希望临近酒店院内的地方安排一个房间吗？

11、您们喜欢靠近……附近安排一间房间吗？

12、现代时尚的标准间。

13、装修别致、豪华宽敞的单人间。

14、豪华、宽敞的家庭房。

15、宁静、舒适的单人间。

16、尊贵、舒适、装修豪华的总统套房。

17、……此房间非常适合您的需求。

18、……此房间对于您迎接您的小团队是十分方便的，也是极为理想的。

19、……同时，您可很快进入梦乡而不受喧哗的干扰。

20、……为此，您的孩子可以同在一房间，这样您就不用为他们担心。

21、我们这里有一套非常方便的客房，靠近停车场，同时我们也可以协助把您的行李送到房内客房 价格为rmb。

22、我们有一套宁静、装修别致豪华的套间位于酒店后院副楼，价格为rmb。

23、您们喜欢选择哪一种客房下榻？

24、请您先填写登记表好吗？然后是\*\*太太。

25、好的，\*\*\*先生/女士，请您登记一下好吧？

26、\*\*先生/女士，您是第一次下榻我们酒店吗？

27、\*\*先生/女士，请您在这里签一下名好吗？

28、\*\*先生/女士，您的证件能给我看一下（复印一下）好吗？

29、请您告诉我您的身份证号码好吗？

30、\*\*先生/女士，您是来自\*\*（地方），那是一座非常美丽的城市。

31、您是使用信用卡还是现金？（如果是信用卡）麻烦您出示一下您的信用卡（如果是现金）\*\*先生/女士，请您预付费用rmb元。

32、您在店消费需要签单吗？

33、先生/女士，您有预订吗？

34、先生/女士，您有旅行社（定房中心）预订确认书（单）吗？

35、先生/女士，能告诉我您的全名吗？

36、先生/女士，您是通过哪家旅行社（定房中心）预订的？

37、对不起，先生/女士，您公司没有与我们酒店签署协议。

39、谢谢您对我们酒店的支持。

40、对不起，先生/女士，今天客房预定已满，非常抱歉。

42、对不起，先生/女士，我们没有查到您的预订。

43、今天晚上8：00四楼酒吧将有化妆舞会，一直次日凌晨2：00，欢迎您交际，去happy。

44、今天晚上xx酒店的西餐厅将提供风味牛排，营业时间一直延长到10：00，这样好的美味佳肴值得去品尝。

45、明天早上7：00—9：30请到一楼早餐厅去享受免费的早餐。

46、这是您免费的早餐券，请收好，时间是早上7：00—9：30。

47、请您带着房卡，早上7：00—9：30到早餐厅可以享受免费早餐。

48、\*\*先生/女士，您的房间号码是308号，这是您的房间房卡。

49、\*先生/女士，电梯这边请。

50、\*\*先生/女士，这是行李员小李，他会帮您将行李送到房间。

51、行李员\*\*\*，请将\*\*先生/女士的行李送到308，请您带客人上房。

52、\*\* 先生/女士的房号是308,请您带客人上房.53、这是您房间的钥匙、房卡、两份免费早餐券，愿您在店过得愉快。

54、愿您在酒店度过一个美好的夜晚。

55、谢谢\*\*先生/女士，我确信您会喜欢这样富有特色的客房。您要有其他事情，请不要客气，我们很乐意为您服务。

56、谢谢\*\*先生，这是您的房间钥匙和房卡。我确信这样一个美好的夜晚是属于您和您的太太的。

58、您好，\*\*先生/女士，您的房号是\*\*\*吗？

59、对不起，您要找的\*\*先生/女士，没有登记。

60、对不起，\*\*先生/女士，没有登记。

61、对不起，我们酒店没有\*\*公司用房。

62、对不起，我不能告诉您\*\*先生/女士的房号，请您见谅。

63、对不起，\*\*先生/女士，已经离店了。

64、对不起，我这里很忙，您的电话是多少？我等一会给您回话好吗？

65、对不起，这里是总台。商务中心的电话是\*\*\*，您需要转吗？

66、您好，\*\*先生/小姐，马上派服务员到您房间好吗？

67、真的抱歉，我马上派行李员到您房间。

68、感谢您，\*\*先生/女士，我会将您的意见尽快反馈给我们经理。

69、您好，是308房内的李先生/女士吗？这里有您一份留言，有时间请您到总台。

**酒店前台服务工作总结篇六**

澳门德兴海鲜火锅(经开店)

服务接待程序

一、车场接待（车位图）

进场：由进场岗安保员敬礼并根据场内车位情况指挥车辆进场。

车门问好并提醒客人锁好车门，车内不要存放贵重物品。

2、离场：由场内岗安保员指挥车辆驶出车位，根据离场路线驶离车场。

二、礼宾接待（预定记录、餐位图）

迎接：由门门厅岗迎宾员热情洋溢，声音响亮地向来宾问好，（欢迎光临）由排在第一位的迎宾员负责接待领位。

1、预订领位：（先生/女士，晚上/中午好！请问您有预定吗？）有预定的先询问预订人的姓名单位，确定后在咨客电脑上先打开咨客预定管理界面，查询客人预定信息，然后打开点菜界面，登陆后对预定包间进行开台操作后退出，最后带领客人就位，同时，对讲机通知楼层部长（二楼张部长208客人到）如有相关管理人员为客人预订则把客人安排好后立即通知本人。

问您几位？），首先打开咨客界面查询餐厅实时状态，然后打开点菜界面，登陆后根据餐位情况安排客人至相应位置，最后带领客人就位，同时，通知楼层部长（二楼张部长宴会厅202贵客5位到）。

行交流,表情微笑,当行至电梯口时,告知顾客请稍等,并准确操作电梯,电梯门开后,应用手紧按感应器,请客人先进入电梯.当所有的顾客已安全进入电梯时,礼宾员进入电梯操作完成后,面对顾客,背对操作处,对客人进行交流.到达后,同样用手按感应器请客人安全下电梯.客人已离电梯后迅速行至顾客右前方,将客人带至相应台位.

三、

服务部（预定、记录）

至相应位置，并且根据班前安排部长或领班为客人点菜。

好！请问这个包间（座位）可以吗？好的）。

德兴！健康、美味，营养是我们一成不变的追求！请问现在需要什么茶水吗？我们这里为您准备了\*\*\*茶，请问您需要哪一种，好的，请您稍等！）为客人递上菜单，（您好！这是菜单，请问您现在需要点菜吗？好的请稍等）。需要点菜则通知部长或领班。

**酒店前台服务工作总结篇七**

人事部制定出《xxx大酒店员工基本行为规范》，考虑其中的具体要求是否合理，现将其发放给每个部门的经理及网络培训员进行讨论，由网络培训员组织本部门员工进行培训，在工作中依照此标准严格执行，培训结束后组织进行考核。由培训质检经理进行定期、不定期检查，如对那些不断犯错误，屡教不改的员工进行严厉的通报批评及作出相应处罚。争取把xxx酒店的服务水准再推上一个新台阶。

1、员工应具备优良的道德品质，有事必报、有错必改，不得提供假情况，不得文过饰非，阳奉阴违，诬陷他人。

2、真诚待客，微笑服务，尽职尽责。对宾客服务要做到主动、热情、耐心、周到。

3、注重礼仪，举止文雅。说话使用敬语，尊重客人意见，做到宾客至上，服务第一。

4、脚踏实地，讲求实效。“时间就是效率”，急客人所急，想客人所需，以最快的时间，最完善的服务满足客人的要求。

5、密切合作，协调一致。从维护酒店整体利益出发，各部门之间、员工之间应相互配合，真诚协作。

员工的仪表仪容直接影响到酒店的声誉和格调，请各位务必做到：

1、制服/工作服

1）工作时间只能穿酒店发放的制服/工作服。

2）制服要保持平整、整洁，裤线整齐，凡是有污迹、开线、缺扣子等现象要立即更换。穿皱巴巴的服装、油污的服装、有汗臭的服装将给酒店的气氛、形象带来坏的影响。

3）制服外衣、衣袖、衣领处，制服衬衣领口处不得显露个人衣物；内衣下摆不得露在制服外面；除工作需要外，制服口袋里不得放其它东西。

4）在岗位上纽扣要全部扣好，穿西装制服时，不论男女，第一颗纽扣必须扣好，不得敞开外衣。

5）制服袖口、裤脚不得卷起来。

6）在规定的制服换洗日一定要换洗制服/工作服。

7）要检查洗好的工作服有无需要缝补的地方。

8）要负责任地保管好制服/工作服，要挂（叠）好后再放进更衣柜。

2、衬衣

1）只许穿酒店发放的普通式样的衬衣。

2）注意保持整洁，每天上岗前更换干净的衬衣。

3、领带领结    经常检查是否系正，脏了要及时换洗。

4、袜子

1）保持清洁，每天换洗。

2）男士：穿黑色或深色看不见皮肤颜色的袜子。

3）女士：穿与肤色相同或岗位制服要求颜色的袜子；穿短裙的女士要穿长筒袜，穿长筒袜一定要贴紧，不得显出松散要掉的样子；不得穿跳丝或有洞的袜子。

5、鞋

1）只准穿酒店发放的或普通式样鞋。

2）鞋要穿好，不得象穿拖鞋一样。

3）不准穿凉鞋，不得穿有裂口、破损的鞋。

4）皮鞋上岗前要擦拭，布鞋要经常洗刷。

6、名牌

1）当班时必须佩戴名牌。

2）名牌戴在左胸部，距左腋下一厘米、横五厘米；注意戴正。

7、头发

1）男士：不得留长发或蓬松的发式；不得留大鬃角；头发两侧不得遮住耳朵；后面不得盖住衣领。

2）女士：头发过领口应扎起，严禁披头散发，额前刘海不得压眉，不得让头发遮住脸。

3）不得使用刺激味大的发胶、发乳、头油等。

4）要保持清洁，注意有无脱发落在制服上。

8、帽子    配发有帽子的.员工在工作区域出现必须将帽子戴好、戴正。

9、胡须    不准留任何胡须，上班前必须刮净。

10、手、指甲

1）应勤洗手、剪指甲，手要保持清洁，所有指甲均不得超出指端。

2）女士不得使用有色指甲油。

11、口腔

1）早晚要刷牙以防止口臭；经常漱口，特别是饭后。

2）上班前不得食用有刺激味的食品（如：葱、蒜等）。

3）上班前三小时不得饮酒并严禁带酒味上岗。

12、身体   要勤洗澡，防止体臭。

13、化妆    女士：都必须化妆，但不得化浓妆，不得使用浓味化妆品。   男士：严禁化妆。

14、饰物

1）手表：表带、表链不得过松，使用的手表价值在两千元以上的，不得戴在显眼处。

2）戒指：厨师严禁戴任何戒指，其它员工只限于结婚或订婚戒指。

3）眼镜：不得戴有色眼镜。

4）工作时不得戴耳环、项链、手镯等华丽显眼的饰用品。

5）制服上不得佩戴除名牌及酒店规定以外的妆饰品。

1、坐姿

1）上身直，两脚朝前，两膝并拢，头正，眼平视。

2）如有桌子，手平放桌上，没有桌子，双手自然平放于漆上。

2、站立

1）全身正直，下颌回缩，头正肩平，面带笑容。

2）女士站立：双臂自然体前交叉，右手盖在左手上，双脚呈“v”字型，两脚跟靠紧，两脚尖距离可横放一脚。

3）男士站立：双脚与肩同宽，两臂自然体后交叉，右手放在左手上成半握。

4）在服务区域内，身体不得东倒西歪，前倾后靠，不得伸懒腰，驼背，耸肩。

5）不得将手插进口袋或叉在腰间，也不得把双手交叉放在胸前或摆弄东西、敲台面、打响指等。

6）要精神饱满，不得无精打采。

3、走路

1）姿势要求与站立基本相同，不得“八字脚”或“踱方步”式走路，也不得拖着鞋走。

2）不得双手插在裤兜里走路。

3）在客用区域，无论有何种理由也不能跑。

4）在客用区域，不得二人并肩而行、搭膊或挽手，严禁在腋下夹带物品。

5）与客人相遇要靠边而走并主动问好，不得从二人中间穿行。

6）请人让路要说对不起，不得横冲直撞，粗俗无礼。

4、表情和眼神

1）微笑，是员工最基本的表情。

2）面对客人要表现出热情、亲切、真诚、友好、关心、关注，必要时还要有同情的表情。要做到精神振奋，情绪饱满。

3）和客人交谈时要全神贯注、眼望对方（不得死盯着），适时点头称是，不得眼光呆滞无表情、目光向上（傲慢）、眼帘低垂（心不在焉、不热情），视而不见（不礼貌），目光虽专注而无反应（轻佻、嘲讽）。

4）在为客人服务时不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情。不得扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼。若客人言语过分，也不得露出不悦之色。

5）在服务、工作、打电话和与客人交谈时，如有客人靠近，应立即示意表示已注意到他（她）的来临。不得无所表示等客人先开口。

5、仪态

1）在客用区域和服务岗位上不得抠鼻孔、掏耳朵、剔牙、濞鼻涕、吐痰、剪（剔、咬）指甲、打呵欠、伸懒腰、搔痒、搓身上的汗泥、吃（嚼）东西、抓（理）       头发、料理个人卫生、化妆、照镜子、唱歌、吹口哨、咕哝、用脚轻击地板、用手敲桌（台面）、打响指或总不停地做一些其它不必要的动作，严禁吸烟、蹲、卧、席地而坐，嬉戏、大声喧哗、扎堆聊天、交头接耳、窃窃私语。

2）在客人面前不得经常看表。

3）不得用手指或笔杆指客人或为客人指方向。

4）咳嗽、打喷嚏时要用手挡住转身向后，并说“对不起”。

5）客人有困难时，应主动上前帮助客人。

6）尽力满足客人要求，对于不清楚或不知道的问题，不应胡乱作答，应主动问清楚再作回答。

7）与客人说话应保持一臂之距，眼睛注视客人鼻部以下三角区，面带微笑，注意聆听，留心客人吩咐，用简洁客气的语言回答客人。

6、言谈

1）声调要自然、清晰、柔和、亲切、不得装腔作势，声量不要过高或过低，以免对方听不清楚。

2）不准讲粗话或使用蔑视、侮辱性的语言。

3）在工作时间，所有工作人员之间的对话必须讲普通话。

4）不准模仿他人的语言、语调和谈话。

5）不准讲过分的玩笑。

6）说话要注意艺术，多用敬语，做到“请”字当头，“谢”字不离口。

7）不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人。

8）要注意称呼客人姓氏，未知姓氏之前要称呼“先生”、“小姐”或“女士”。

9）无论从客人手上接过任何物品，都要讲“谢谢”。

10）客人讲“谢谢”时，要“不用谢”，不得毫无反应。

11）客人来时要讲“您好，欢迎光临！”；客人入住后要讲“祝您愉快！”；客人离开时要讲“欢迎您再次光临”。

12）任何时候不准讲“喂”或说“不知”。

13）离开面对的客人，要说“请稍候”，回来时要说“对不起，让您久等了”,不得一言不发就开始服务。

14）指第三者时不能讲他（她），而应说“那位先生”、“那位小姐”。

**酒店前台服务工作总结篇八**

作为某某酒店的新员工，我非常感激这次入职培训，它使我迅速地融入这个大集体，短短一周的培训，我学到了许多知识、懂得了很多做人的道理，也改变了原来的一些观念，使我找到了新的起跑点。没有培训之前,我对新的环境处于一种迷茫状态，经过此次培训后，对酒店的现况有了大致的了解。不仅如此,王培老师还将以前的工作经验及发生在酒店正、负面案例拿出来与大家讨论和分享，使没有从事酒店行业的人了解到酒店各个岗位的职责及服务标准，遇到突发事件应当如何处理，使从事过酒店行业的人可以总结更多的经验，这让我充分感受到了富乐人无私奉献的精神和高尚的品质，在收获的同时，我内心充满了感动。

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

以上这篇是酒店前台服务培训心得。就为您介绍到这里，希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。

**酒店前台服务工作总结篇九**

(基本要求)

1、上班淡妆(女)，着工作服，佩带工号牌（领结、领带），穿黑皮鞋。

2、提前15分钟上岗接班。

3、总台接待员必须有求必应，有问必答，必须始终把接待客人放在第一位。

4、接待员在工作中任何时候、场合，遇到客人必须说：“您好”“早上好”“下午好”“晚上好”。

5、上级、宾客同时问话，应先回答客人。

6、所有电话务必在铃响三声之内接答。

7、酒店24小时提供接待、问讯、结帐、收发传真、行李寄存、代办业务、小商品及冷、热水服务。

8、总台备用金5000元。夜班人员必须把人民币放入保险箱中。

9、小商场柜的商品不能外借。

(服务流程)

电话

11、开关电话：vc房内的电话应关闭外线，仅为内线开通状态，客人有要求再为其开通；客人退房随即关闭外线。

登记

12、登记入住（check in）三分钟，只有vc房才能放客。

15、填写住宿登记单时，姓名、性别、身份证号码、工作单位、家庭住址、入住时间、离店时间、何处来、何处去、登记员等栏目要清楚。

系统也要相应退出。

元预付金。”“先生/小姐，请您在预付金收据上签字，房价是×××元，请您结帐时将收据带来。”“这是您的房间钥匙，上楼请往这里走（手势指引），餐厅在××，祝您在这里过得愉快！”并告诉客人房间钥匙的用法。

20、会员客人记录客人卡号，读取客人的会员资料。

预定

21、预定：必须填写客人姓名、抵店日期、离店日期、到店时间、房型、间数、房价、保留时间（一般为18：00）、预定人姓名、联系电话、接待员姓名、接受预定日期等栏目。

23、订房传真的确认，必须确认到店日期、时间、房间类型、数量，服务员在确认处签名、写上日期，及时回传。

传真的管理：做好传进传出的记录，每天根据传真总表核对，店内部的需签收人签收，非内部的需杂项转账单。

传真收费：传进：2元/张

传出：国际：10元/张国内：4元/张 市内：2元/张

进入系统修改。

理扔掉。

费金额.内卡不会自动取消，要确认预授权，键入消费金额。

结帐

经查房后开具发票退钱给客人。

“对不起，请您核对一下帐单，麻烦您在这张帐单上签字认可，谢谢！”

会，我再核查一遍。”

平安，再见。”

注意

证有3—5间vc房以备客人入住。掌握当班时的预定情况并排房。每天对房态2次（与客房对房、电脑与钥匙对）。

寄存单，经办人作好开启记录并由客人签名认可。

33、客人钥匙寄存必须作记录且需要客人签名认可。

法）、人工各做一次。

买商品服务。

36、有工程问题及时向工程部报修。

37、及时催收预付金，一般为房费的1.5倍，如：一天300元，半天200元，套房400元。

38、每天需上传3张宾客意见书。

39、电脑时间不准随意更改，及时修正调整到标准时间。

客人已离店，填写“如家酒店连锁拾遗物品登记表”，注意填好物品名称、数量、特征、捡获地点、时间、人名等。

名，电话以及留言要求”，复述确认后15分钟内送至客房或在电脑中输入

有关信息。

42、酒店可用于租借的物品，只为住店客人提供，需确认客人的房号、姓名，根据需要办理手续后可帮助客人送至房内。

谢您对我们的帮助，我们一定改进。”“先生/小姐，我们一定重视您的意见，我请示后一定会给您一个满意的答复。”对客人的投诉及时处理和汇报。

44、夜班接待员必须整理所有表式，记录明天要添置的表式。

45、夜班员工打扫总台的卫生。

帐费用、其它本班未完成工作等，交班本要签名。

48、酒店有送餐服务吗?要收服务费吗?费用如何?

**酒店前台服务工作总结篇十**

前厅是负责推销饭店产品和服务，组织接待工作，调整业务经营的一个综合性服务部门。是会所重要的宣传窗口，能给客人留下第一印象和会所的整体形象，其服务能在一定程度上决定着客人的满意程度，其服务质量直接关系到饭店其他部门的服务效果。而前厅部的销售则直接关系到整个饭店的经济效益。

作为前厅的销售，一般分为4个阶段。

一.宾客到店前。客房的客源从总体上来说分可为预订客和未经预订的散客。到达饭店前已办理订房手续的叫预订客，没有办理订房手续临时到店住宿的则为散客。在预订过程中，前台员工需要根据客人的需求向客人介绍会所的房间类型，服务项目，综合设施等，并由此确定客人的住房类型，房价。

预订流程：

1.电话响起3声内接起，并向客人问好，报出自己的岗位，询问需求。（您好，客房预订，请问有什么需要帮忙？）语气要热情，说话亲切。

2当客人告知要订房后，询问住宿日期（看下客人需要订房的当天房态），然后向客人介绍当天所有的房间（有高至低报价），房间的设施设备，环境，价位，朝向。征询宾客意见，具体需要哪种价位的房间，（您好，我们这边有套房，大床房，标准间。请问你需要哪种类型的房间？套房内设施设备有。。价位是。。，大床房内设施设备有。。，价位是。。，标准房内设施设备有。。，价位是。。）

3.当客人确定好房间价格后，询问房间数量，到店时间，住宿天数。询问客人称呼方式，留下客人联系电话，询问是否有特殊要求，确定保留时间。（您好，请问你需要几间大床房呢？大概几点钟到？请问怎么称呼您？当知道客人姓氏后使用尊称，某某先生，请问您对房间有什么特殊要求吗？请问房间为您保留到几点钟？）并做好宾客的预定记录。

5.核对无误后，告知客人自己的工号，感谢宾客的来电，结束挂机。（某某先生，非常感谢您来电，我的工号是xxx，期待您的光临，再见.等客人挂机后服务员再挂机。

6．根据预定单的信息录入电脑，并把预订单按日期整理归类。

二．宾客到店时。无论是预定客，未经预订客来会所时第一个接触的就是前台的服务员，他们必须为客人提供相应的服务。按照旅馆业的规定，所有客人在入住前都需要办理入住登记手续。住宿登记业务不仅能够为饭店提供业务运转的基础信息资料，也是维持饭店正常营业次序的必要。

1.客人进入大厅，距离客人1.5米时主动问好（先生，你好，请问有什么需要帮忙吗？）

2.如是办理住宿登记，询问是否有预订。（先生你好，请问你有预订过吗？）

3.如有预订，则再次与客人核对订房信息（某某先生，你是订了今天的一间大床房，房间需要无烟处理，朝江，住2天，价位是xxx。对吗？）如无预订，则向客人介绍今天的客房，客房介绍可与预订时介绍客房借鉴。

好，请你在住宿登记单上签名，并出示证件让我们扫描下）。出示证件后，可根据姓氏对应相应的尊称。在办理房卡当中，我们可以告知客人会所的一些基本情况（，某某先生。我们为您安排了8楼的808房间，面朝江水，环境优美，早餐在边上餐厅的2楼，楼梯在这边走上去。退房时间为中午的12点。）

5.办理好登记手续后把证件还给客人，并向客人收取预付。（某某先生，这是您的证件【双手反面还给客人】，房间的押金是800块，请问您是刷卡还是现金？）在收取押金过程中，要注意唱收唱付。在押金单上写上住客姓名，房号，抵离店日期，预售种类，接待人员，并请客人确认无误后签字。

6.双手递上房卡和押金单，并祝客人住店愉快。（某某先生，这是您的房卡和押金单，住您住店愉快。）

7.建立宾客账户。收取的押金按现金和卡单归类，并把预付款的金额录入宾客账户内，控制宾客在会所的消费在预付款内。

三．住店期间。在宾客住店期间为宾客提供问讯服务，电话总机服务，贵重物品寄存服务等。

宾客问讯服务需要员工了解缙云的人文地理知识。像缙云的土特产（土爽面，麻鸭，地瓜等）、特色小吃（烧饼）等。还有缙云的仙都。河阳古民居等风景区。了解缙云的行政机关分布，；路线、电话总机服务一般的服务有查询企业机关电话，国家代码，地区区号，叫醒服务等。

叫醒服务：询问客人叫醒时间，是否需要2次叫醒（叫醒间隔），房间号码。记录后再次与客人核对，再次祝宾客住店愉快。（某某先生，请问您要几点叫醒？是否需要2次叫醒？如需要则询问间隔时间。房间号码。再次核对，某某先生，你需要明天8点叫醒2次，间隔时间是4分钟，对吗？等宾客确认后，我们已经帮你设置好叫醒时间了，祝您住店愉快。）

贵重物品寄存：

四．宾客退房时。客人离店时要办理退房手续。这一手续通常包括收回客房钥匙。更改房态及结算客账等。

1.客人距离柜台1.5米处主动向客人问好。询问需求。（先生你好，请问你是退房吗？）

2.收回房卡和押金单，通知客房查房，然后告知宾客等待片刻。（某某先生，请你稍等，查下房间。）如客人有急事可让客人先行离开，预授权的话可以电话联系确认后自动扣款。如现金押金，则收回房卡后把押金单还给客人，等客人空闲时间再来退还余额。

3.接到客房查房电话后做好消费品单的记录，并录入宾客账户。然后向客人询问是否有此消费，确定价格。（某某先生，你在房间内消费了一瓶水，价格是20元。）

4.打印宾客账单，并在此让宾客签字确认。并对宾客的账户做结账处理，退还余额。（某某先生。这是您房间的消费，房费455.一瓶水20.总高475元。麻烦你在宾客签名这里签上你的姓名。你预付了900.找您425，请收好。）

5.恭送宾客，欢迎下次光临。（某某先生，感谢你的光临，欢迎下次再来）

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