# 宾馆前台的工作岗位职责内容

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-04-16

*宾馆前台的工作岗位职责内容（精选5篇）宾馆前台的工作岗位职责内容 篇1 1、受理电话、传真、互联网等不同形式的客房预定，将订房资料录入电脑并传达给相关部门和岗位; 2、处理销售部或其他部门发来的预定单; 3、及时按工作标准及程序进行预定变更...*

宾馆前台的工作岗位职责内容（精选5篇）

宾馆前台的工作岗位职责内容 篇1

1、受理电话、传真、互联网等不同形式的客房预定，将订房资料录入电脑并传达给相关部门和岗位;

2、处理销售部或其他部门发来的预定单;

3、及时按工作标准及程序进行预定变更，取消等数据处理;

4、检查、核实当日及次日抵达酒店的预定信息，做好预定准备工作;

5、为客人办理入住登记手续，安排房间，尽可能满足客人的合理需求;

6、为客人办理换房、加床续住等手续;

7、负责保管、制作和发放客房钥匙卡;

8、按规定填写、录入并统计入住散客及团队登记单;

9、保持前台清洁整齐，检查所需表格、文具和宣传品是否齐全，并报告前台领班;

10、认真核对上一个班次输入电脑的客人资料，及时准确的输入当班的客人资料;

11、按规定登记、录入和发送境外客人户籍资料;

12、认真细致做好交接班工作，保证工作的延续性;

13、协助前台收银员为客人做好结帐工作;

14、完成经理交办的其他工作任务。

宾馆前台的工作岗位职责内容 篇2

1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和配调，作好交接班的工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督促、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督促服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具耗损，并及时补充所缺物品。

8、督促员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

宾馆前台的工作岗位职责内容 篇3

1、销售客房;

2、为住店客人办理入住手续并安排房间

3、掌握住客动态及信息资料，控制房间状态;

4、为客人办理换房、调整房价等情况，并跟踪预离房间状态;

5、提供对客及对内的咨询及留言、转交物品工作;

6、协调对客服务;

7、岗前认真阅读交班本，了解并落实上一班移交的事项，确认交接班的营业额并交接清楚。

8、办理客人入住登记和退房手续，确保资料的录入准确、及时。

9、负责访客的接待引见。

10、负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理。

11、负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存

12、负责文件的打印、复印。

13、负责大厅办公用品、办公设备的清洁保养和大厅的整洁，培养大厅的盆景植物

14、对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见

15、收集在店客人的各种特殊需要及反馈意见，并呈报经理。

16、完成领导交办的其他或临时工作

宾馆前台的工作岗位职责内容 篇4

1.检查并处理前一天的工作情况(08：30～09：00)

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情况，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

2.了解并处理当天的主要工作(08：00～09：00)

(1) 贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

(3) 当天客房销售余缺情况等。

3.布置工作任务(09：00)

(1) 向领班布置当天的主要工作。

(2) 落实贵宾抵离和宴会活动的工作及注意事项。

(3) 布置上级下达的临时任务和下达当天分房的基本要求等。

4.检查日常工作(09：00～14：00)。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 员工仪容仪表和领班安排的员工替换吃饭。

(4) 权限、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

(5) 资料存档。

5.主持例会。

(1) 评价当天工作，布置工作任务，公布新的规定，通报有关情况。

(2) 传达有效通知等。

6.检查工作完成情况(14：00～17：00)。

(1) 次日离店表、延长离店表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情况及其它。

7.思考及了解。

(1) 当天未完成的工作和明日工作计划。

(2) 问题处理及与有关部门的协调。

(3) 明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

8.下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

9.注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况;未预订贵宾的到店情

(1) 况，客人向前反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好班组关系。主要指同以下班组的关系：客房服务中的，财务结帐，销售预订，前厅行李，餐饮预订，前台总机，前台商务中心，大堂经理。

(3) 在日常工作中加强对属下的培训。

宾馆前台的工作岗位职责内容 篇5

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注延房、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.在授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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！