

酒店话务员年度工作计划

篇1：酒店话务员年度工作计划

电话服务在酒店对客户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，优质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客户服务的桥梁，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户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：之后再来电。
- 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。

商务中心员工素质要求：

- 1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。
- 2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。
- 3、工作认真，细致有耐心。
- 4、具有大专以上文化程序和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。
- 5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

篇2：酒店话务员年度工作计划

1、自接到客户来电后，仔细达成来电中拜托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、根绝有移后电话的现象。

2、平常多学习多看资料，勤苦研究业务技术，娴熟掌握接转范围内的各项业务及相关规定。

3、一直保持一种热忱的态度，热情为用户服务，态度热忱，用语清楚，件件电话负责究竟，直至客户满意为止。接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的全部内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务状况。

1/保持室内洁净卫生。

2、总机房职工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中饰演侧重要角色，话务员必须以热忱的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技术，体质高效地为客人供给服务。能够说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其动听声，不见其浅笑声”的幕后服务员。所以，话务员一定具备较好的素质。

1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2) 写快速，反响快。

3) 工作仔细，记忆力强。

4) 较强的外语听闻能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5) 有酒店话务或相像工作经历，熟习电话业务。

6) 熟习电脑操作及打字。

7) 掌握旅行景点及娱乐等方面的知识和信息。

8) 有很强的信息交流能力。

3、话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中饰演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代

表着“酒店的形象”，话务员一定以热忱的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技术、优良高效地为客人供给服务。使客人能够经过电话感觉到你的浅笑、感觉到你的热忱、礼貌和涵养，甚至“感觉”到酒店的品位和管理水平。：

1) 电话转接及留言服务：以后再来话。

报警电话的办理:

接到火警电话时，要认识清楚火情及详细地址。

通知总经理到火灾地区。

通知驻店经理到火灾地区。

通知工程部到火灾地区。

通知保安部到火灾地区。

通知医务室到火灾地区。

篇3：酒店话务员年度工作计划

作为一名酒店话务员，我深知自己的责任重大，需要为每一位客人提供高质量的服务。下半年，我将立下以下计划，以不断提升自己的工作能力和服务水平。

1.提升沟通技巧：作为酒店话务员，良好的沟通能力是至关重要的。我将积极参与与沟通技巧相关的培训课程，学习如何更好地与顾客进行有效的对话。我将学习如何倾听和理解客人的需求，并使用恰当的语言和语气进行回答和解答。

2.加强专业知识：作为酒店话务员，我需要酒店的各个部门和业务进行全面了解。我将花时间研究酒店的客房设施、会议室设施、餐饮服务等，并随时更新自己的专业知识。这样，我能更准确地回答客人的问题，提供专业的建议和服务。

3.提升语言能力：作为一名酒店话务员，良好的语言能力是必不可少的。我将努力提高自己的英语口语水平，学习常用的旅游词汇和常见问题的表达方式。我还将学习一些基本的语言技巧，如礼貌用语、客套话等，以更好地与国内外的客人沟通。

4.加强团队合作：作为一名酒店话务员，与其他部门的同事进行良好的合作至关重要。在下半年，我将积极参与酒店举办的团队活动，增进与其他部门的了解和沟通。我将主动与其他同事交流，学习他们的经验和技巧，共同提升整个团队的工作质量。

5.提供个性化服务：每一位客人都有自己的需求和喜好，作为酒店话务员，我将尽力提供个性化的服务。我将在与客人对话中积累他们的偏好，并在后续服务中考虑到这些

需求。我会主动解决他们的问题，帮助他们更好地享受酒店的设施和服务。

6.持续改善服务：为了提供更好的服务，我将积极收集客人的反馈意见，并与领导和同事进行交流和讨论。我将主动跟进投诉和问题，及时解决，并总结经验教训，以便今后改进。我还将关注酒店领域的最新动态，不断学习新知识，提高自己的服务水平。

通过制定这些工作计划，我希望能够在下半年取得更大的进步。我将积极投入工作中，不断提升自己的能力和技巧，为每一位客人提供更优质的服务。我相信，在不断努力和学习的过程中，我能够成为一名更出色的酒店话务员。7.深化客户关系管理：作为酒店话务员，与客户建立良好的关系是非常重要的。下半年，我将加强对客户的关注和跟进。我将主动与客户沟通，询问他们的满意度和需求，并及时解决他们的问题和需求。我还将跟进客户的反馈和建议，确保客户对我们的服务感到满意，并采取相应措施来增加客户的忠诚度和再次光顾的意愿。

8.提高技术应用能力：随着科技的不断发展，酒店行业也在积极应用各种技术来提升服务质量和效率。我将学习并熟练掌握酒店管理系统、电话交换机等相关的技术设备和软件。我将充分利用这些工具来提高自己的工作效率，提供更好的服务。此外，我还将关注酒店行业的最新技术趋势，并学习如何将其应用到日常工作中，为客户提供更先进、更便捷的服务体验。

9.提升危机应对能力：在酒店行业，不可避免地会遇到各种突发情况，如火灾、急病等。作为酒店话务员，我需要具备较强的危机应对能力。我将参加相关培训，学习如何在紧急情况下冷静应对，为客户提供有效的帮助和支持。我还将熟悉酒店的紧急预案，以便在发生紧急情况时能够迅速行动，并做好必要的安全保障工作。

10.注重自身形象和礼仪：作为一名酒店话务员，良好的形象和礼仪是给客户留下深刻好印象的重要因素。我将注重自身形象的塑造，保持整洁、专业的外观，并时刻保持微笑和亲切的态度。我还将遵守酒店的相关规章制度，尊重客户和同事，并恪守职业道德，以树立良好的职业形象。

总结起来，下半年的工作计划主要集中在提升自身专业能力、加强团队合作，提供个性化和优质的服务，并注重客户关系的管理。同时，我还将不断学习和适应行业的最新发展和技术趋势，为提高服务质量和客户满意度而努力。相信通过扎实的工作计划和不断的努力，我将能够成为一名更出色的酒店话务员，为客户提供更优质的服务。