

## 酒店话务员个人总结 ( 通用4篇 )

### 篇1：酒店话务员个人总结

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足：

积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。

不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。

威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰。

### 篇2：酒店话务员个人总结

我清晰知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我信任我会在以后的日子里不断学习，总结阅历教训，取长补短，做得更好!

有人说时间飞逝如光箭，现在我最终体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，始终都是在紧急的学习服务用语、工作页面的操作和一般话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来始终重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊!”心情好是快乐。是的，都说细节打算成败，许多人都会不以为然而去忽视它。可其实我们每天并不需要多么

多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。考试之后，这个星期最终我们新来的几位同事都不负从前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

可是往往好多事情我们都以为一切只要开头了、只要什么都预备好了、一切就不会有问题了，可是结果、却总不是我们想象中的那么好。平常几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开头一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧急，而一紧急就会有时遗忘了准时按下应答主叫，有时候会遗忘了准时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也由于前面的紧急而影响了操作速度。后面跟新来的同事们沟通和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧急的。就像我们班长xx说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我肯定不会允许自己这么简洁的事情都不能做好，信任自己肯定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼吸一口气，然后调整好心态，渐渐的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

经过紧急的全体话务员的考试后，我们最终可以单独的上班了。虽然由于紧急，考试的结果并不是自己的表现。可这并不会影响我日后的工作，我信任我肯定会始终坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开头单独上岗了，工作中因暂未遇到特别状况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

俗话说：没有法规不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必需遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应当留意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

### 篇3：酒店话务员个人总结

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，体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。

## 篇4：酒店话务员个人总结

去年\_月至今年\_月，我在某酒店担任话务员。一年的工作，使我对话务员工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对话务员工作的认识作如下总结：

### 一、话务员所需的基本素质要求

话务员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

### 二、作为话务员，需要一定的技能技巧

1、学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此话务员是根据客户本人的喜好使他满意。

2、不轻易承诺，说到就要做到。话务员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是话务员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为话务员的基本要求。

3、勇于承担责任。话务员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。话务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在话务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过话务员化解，需要勇于承担责任。

### 三、作为话务员，需要一定的技能素质

1、良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

2、丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是话务员的帮助。因此，话务员要有很丰富的行业知识和经验。

3、要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。