# 露营酒店薪酬员工规章制度

1．对总机人员的要求

（1）工作人员必须会标准的普通话和多种地方话等；

（2）电话总机工作人员要求声音清晰，吐字清楚，注意语音语调，使人感到婉转动听；

（3）接听电话与客人会话时，要注意态度诚恳，使对方感到你乐意为他效劳；

（4）熟练掌握电话总机的性能和操作方法；

（5）熟悉酒店全部内线电话号码；

（6）熟悉酒店总经理、部门经理的电话号码；

（7）熟悉各大机关。公司、交通部门（如铁路、轮船、民航、客运等）、海关、公安局（如消防队等）、医院、供电局、各大酒店总机等单位的电话号码：

（8）熟悉世界各地的国际时间与北京时间的时差；

（9）熟悉各地长途电话的收费标准。

2．电话服务的项目

（1）接转内部电话

内部电话指由外部挂进酒店的电话，接转时必须注意：

①挂给客人的电话必须问清挂电话人的姓名及挂电话的事项，然后核实住客是否是挂

电话人要找的，若是，则征求客人意见是否可转给他，客人表示可以时才转给他，若客人表示不接时，可向挂电话人婉拒；

②若挂电话者查询住客时，也要征询客人意见，经同意后才告诉挂电话者：

③若客人表示不听电话或不在房间时，可将挂电话人的姓名及电话内容记下来转告客人；

④职工工作时间外面挂来给职工的电话，一般不转，若有急事可转有关部门办公室或其顶头上司代职工接听。

（2）挂长途电话

①必须详问清客人的姓名、房号、接电话单位的名称或接话人的姓名、电话号码等；

②电话接通后，要迅速接到客人房间告诉客人，请客人讲话，客人讲完话后，要告知客人通话时间；

③客人通话后，总机人员要及时将电话收费单转交给总服务台收款处，为客人记账；

④一家酒店可能同时有许多人要挂长途电话，对此都要—一登记好，在线路比较忙的情况下妥善安排。

（3）电话咨询服务

①若客人电话询问要在酒店开房时，要及时与客房预订处或总服务台联系，并及时答复客人；

②若客人询问酒店可以提供的服务设施及项目时，要向客人热情介绍。详细解答；

③若客人想了解本地区的游览胜地、商业中心、单位地址、电话号码等情况时，要尽可能向客人介绍。

（4）电话叫醒服务

①客人申请叫醒服务，均要将客人的房号、叫醒时间登记好，记录在“住客叫醒登记表”上，夜班和早班人员要交接好班，根据“住客叫醒登记表”上的时间准时叫醒客人。

②叫醒客人时要有礼貌地用英语和普通话重复讲“早晨好，现在的.时间是早上×点钟”。要连续地叫，若五分钟或十分钟无人听电话，要请楼层值班人员去敲门，直到叫醒客人为止；对晚醒的客人要告诉他：“先生（或小姐）按叫醒时间，您已晚起了××分钟。”

③将客人晚起的时间记入档案，日后客人投诉时，可以此作为解释。 一 收银员管理制度

1、收银员管理制度要求准确、快速地做好收银结算工作。严格按照各项操作规程办事，

在收款时自觉遵守财经纪律和财务制度，对于违反财经纪律和财务制度的要敢于制止和揭发，起到有效的监督作用。

2、收银员管理制度要求收款过程中做到快、准、不错收、不漏收，对于各种钞票必须验明真伪。

3、收银员管理制度要求工作时间不得携带私人款项上岗，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，发现长款或短款，必须如实向上级汇报。备用金，必须班班交接，天天核对，具有书面记录，并在班前班后准备足够零钞。

4、收银员管理制度要求不得将公款挪作私用。

5、收银员管理制度要求接受信用卡结账时，应认真依照银行有关规定受理。

6、收银员管理制度要求每班营业结束时，必须认真核对报表数与实收数是否一致，并做好交班工作，不得向无关人员泄露有关本部门营业收入情况资料及数据。

7、收银员管理制度要求认真填写交款清单，钱款与清单一致，投款必须填写投款报告，投款需有人见证，并在"收点交款袋报告"上签名。

8、收银员管理制度要求爱护及正确使用各种机械设备（如电脑、打印机、计算器、验钞机等），并做好清洁保养工作。

9、收银员管理制度要求做好开市前、收市后的收款岗内外卫生，保持桌面的整齐、干净。

10、收银员管理制度要求以员工手册为准，自觉遵守酒店的一切规章制度。

11、收银员管理制度要求积极参加培训。

12、收银员管理制度要求严格按照规定穿着工服，保持个人仪表仪容的整洁大方。

13、收银员管理制度要求积极完成上级分配的其他工作