# 前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责(17篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-08-02

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇一2、发型应...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇一**

2、发型应梳理整齐、干净，长发要盘起，短发要齐耳。不得染异色发和梳理奇异发型。

3、上班时间只允许戴一枚小型耳钉和一枚戒指。

4、不得浓妆艳抹，要化淡妆，使用淡雅香水。手部和面部要始终保持卫生，不留长指甲，不涂有色指甲油。

5、一律在休息室梳妆打扮，更换制服。

6、服务台人员应保持坐姿端正，举止文雅。发现有顾客前来咨询时，应迅速起立问候。

7、与客人交谈时，要面带微笑，目光温和的正视对方。说话时表情、动作要适中。

8、客流密集时要保持站立姿势态，与顾客谈话时应尽量简洁扼要。

9、接听电话时要长话短说，使用文明语言并做好记录。

10、认真学习贵宾卡与代金券的管理办法，严格按规定管理与发放，要认真做 好发卡记录和日报表，在发放贵宾卡时要及时将顾客资料输入电脑。

11、能熟练操作电脑和掌握管理流程，能独立使用电脑处理业务。

12、顾客档案要进行有序的编号和管理并存档备查，顾客查询资料时应要求其出示有效凭证，并能快速、准确回答顾客所需要的资料。

13、熟练掌握商场功能布局和分类商品的布局，当顾客咨询时，要能迅速和准确的回答顾客。

14、要熟练各种包装技巧，包装时要认真负责、热情主动，包装工艺要精细。

15、要妥善保管礼品、礼券，发放时要按当时活动的规定和vip管理办法认真核实后发放，不得有乱发，私领等徇私舞弊行为。发放时认真填写登记表，下班后要认真进行汇总核对，做到当日上报。

16、开具发票时，要严格按照财务规范要求，认真填写。开具发票后，要同时收回购物小票，以备查询。发票不能虚开，乱开，并妥善保管。

17、如有疑难问题或突发事件要尽快协调处理，并向主管或相关部门汇报。

18、交接班时要认真清点柜台存放的券、卡、票据、物品等，核实后做好交接班记录并签字。

19、其它行为规范及文明礼貌用语，遵照《员工手册》进行。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇二**

一、客户接待与服务

1、负责来访客户的接待工作，包括为客户让座、递上茶水，咨询客户来访意图，对客户来访进行登记。(填写《来访客户登记表》)

2、负责为前来咨询装修的客户，安排接待设计师。在给客户介绍设计师时，应对设计师进行推崇。

3、在安排设计师接待工作前，应对设计师手头现有的工作充分掌握，做到合理安排。(设计师工作量、设计水平等)

4、及时对设计师服务的客户进行跟进，督促设计师对咨询客户进行追踪服务，然后填写《意向客户沟通记录表》。

5、对已与我公司签单的客户，进行施工跟进回访，施工期间跟进不得低于三次，了解客户对施工服务的看法，并及时将跟进记录上报给公司经理。

6、对已竣工的客户进行电话回访，原则上应该在保修期内，每季度回访一次，并填写《竣工客户售后服务记录表》，及时将客户反映的问题，反馈到工程部，对需要保修的工程，督促工程部进行保修。并将工程部维修情况及时反映到公司经理处。

7、为非装修客户提供服务，及时引荐到各部门。

8、接听电话，以真诚甜美的声音，展现公司良好的形象。

二、文秘服务工作

1、为前来应聘的求职者提供服务，安排填写《应聘表》，并及时将应资料上报到公司人力资源部门。人力资源部门审核后，由前台通知应聘者前来面试。前台将《应聘表》《面试记录表》交给面试部门主管。当人才被录用后，由前台负责通知其前来报到。

2、人才报到后，由前台将应聘人员提交的资料进行整理，填写《录用人员资讯表》，粘贴各种证件。

3、负责公司内日常考勤的记录工作，对迟到早退、旷工等记录及时上报到财务处。

三、工作处罚条例

对以上各条，前台应完整地完成。出现失误，依下规定处罚：

1、不及时填写各种表格，每检查到一次，罚款50元;

2、接待客户不周到(态度恶劣、不为客户倒茶水、接听电话时声音粗暴、放下电话时动作粗暴)，客户有投诉到经理处，一经核实，每投诉一次处罚50元;

3、客户服务跟进不及时(施工客户没有跟进到三次，竣工客户没有每季度回访一次，回访后没有及时将问题反映到相关部门并超过24小时，造成客户打电话投诉到经理处)处罚50元。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇三**

1、按照酒店的标准程序热情礼貌的问候所有进入酒店的客人，注意仪容仪表

2、熟练地掌握酒店房间类别、种类及相应的房间价格，熟悉酒店各类协议房价及散客售房相关规定，按照培训的销售技巧向客人介绍酒店客房，为酒店争取更高的利润和住房率

3、熟悉酒店的各项规定、办事程序及部门的运作状况

4、提供热情、周到、迅捷的服务，按照客人是否有预订来给客人登记入住，并根据客人对房间的需求来给客人分配房间;熟悉本市主要的旅游景点及公交线路，以便解答客人提出的各类服务问题。

5、及时、准确掌握vip客人住店资料，如：改名、性别、入店日期、离店日期等，并且予以特别关注

6、在团队/会议客人抵达前，根据团队/会议的要求安排好房间，准备房卡，清楚了解付款方式

7、按照酒店的要求为住店客人制发房卡及寄存房卡服务，提供转房和延房服务;确保转房的单据及时更换到新房号对应的资料夹中

8、负责将前台受理的所有预定房单及时输入电脑，确保电脑中的客人资料与rc单一致，并根据变动情况及时更新

9、提供叫醒服务，及时正确的将准确叫醒信息转交给总机接线员

10、 及时、准确的输入客人的消费帐单，并将相关的帐单放入客人帐单资料夹内，确保客人帐目原始资料完整

11、准确、迅速地为客人办理退房结账手续，并提供相应单据;确保当班所有账目无误，pos机收入额与现金收入额，必须与当班收银系统截止后对应的银行卡和现金营业款保持完全一致

12、 为住店客人提供兑换零钱服务和免费借用保险箱服务

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇四**

1.接受部门经理工作指令，通过如期保质完成有关工作事项来确保部门整体计划、规划的达成。

2.根据部门规划制订所负责部门的工作计划与工作目标，领导、管理、指引下属人员开展工作，进行工作成果评鉴与绩效考核。

3.积极对所负责部门工作潜能进行挖掘，对下属人员进行t作指导与培训以确保所属人员能力充分最大化发挥。

4.充分调动下属人员的工作积极性，集思广益,群策群力开展工作，建设精英团队。

5.积极主动搜集各种有关信息与建议，并及时向有关部门或上级反映。

6.协调各种相应的横向与纵向的关系，确保所主导工作的顺畅、高效进行。

7.协助、参与部门的规划和战略布局。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇五**

1、接待住店、来访客人(包括团体客人、散客)，为客人办理入住登记手续。

2、做好vip客人入住的准备工作，高规格地为宾客办理登记入住手续。

3、协调对客服务，保持并发展与相关的部门的沟通联系。

4、接待投诉客人，解决不了的问题及时上报领班或主管。

5、迅速、准确的回答客人的问讯(包括介绍店员人服务信息、市内观光、天气、交通情况等)。

6、掌握住客信息，了解当天的酒店餐饮宴席、会议活动、vip客人抵离、房间预订情况。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇六**

1、展厅客户迎接、甄别、销售顾问分配;(\_\_\_时间主动迎接客户，灵活、友善地进行客户甄别，甄别信息包括，销售顾问分配)

2、展厅客流信息登记、系统录入和信息发送;(准确登记展厅客流信息的excel录入及蓝软录入;展厅客流信息的内部送达市场部、销售部、信息部等)

3、展厅布置及巡查;(如：展厅灯光、背景音乐、电视、宣传片播放、电子设备开关等)

4、展车及试驾车管理;(如：展车和试驾车的钥匙管理;清洁状态检查、公里数登记;试乘试驾卡/单的开卡/单和回收。

5、展厅前台6s管理;如：(展厅前台的6s工作;巡查展车的清洁度、和展厅内桌面6s)

6、部门经理安排的其它相关工作如：数据整理、市场活动协助、报表统计等;

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇七**

1、查看交班记录，了解上一班的移交事项，并负责处理;

2、熟悉预订资料，了解客情，尤其要记住即将来电的贵宾、常客的姓名，了解酒店的所有活动;

3、熟悉酒店有关客房销售的各项政策，向来店宾客推销客房，努力争取\_\_\_的经济效益;

4、熟练总台各项专业业务和技能，搞好对客服务;

5、熟练掌握店内信息，提供准确的问讯服务;

6、负责为下榻酒店的宾客办理入住登记手续;

7、负责客房钥匙的管理和发放工作并严格遵守验证制度;

8、制作有关报表，为其它部门提供准确的接待信息。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇八**

接待专员岗位职责:

1.服从前台接待主管的领导，按规定的程序与标准向客人提供一流的接待服务

2.负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理

3.熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息

4.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、建档

5.负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存

6.配合接待主管完成部分文件的打印、复印、文字工作

7.负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养

8.维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报刊杂志、盆景植物的日常维护和保养

9.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡

10.负责员工出差预订机票、火车票、客房等，差旅人员行程及联络登记

11.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见

12.完成领导交办的其他或临时工作

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇九**

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;

3、对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传达到客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理;

4、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

5、接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作;

6、负责公司电话接转、收发传真、文档复印等工作;

7、负责各类办公文档、商务文档、合同协议的录入、排版、打印;

8、日常文书、资料整理及其他一般行政事务。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十**

1.接待员应站在距柜台1尺左右的地方，目视前方随时迎候客人的到来。

2.根据要求合理安排房间，办理客人住宿时间不超过3分钟。

3.各类报表填写清楚，及时将宾客的抵离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

4.按服务规程做好代客留言，信件收发及各项代办等工作并有记录。

5.办理访客查询不超过3分钟，邮件分送不超过30分钟，钥匙收发(磁卡门匙制作)不超过1分钟。

6.接听电话铃响不超过3声，使用敬语。

7.接受电话订房及到店订房。

8.保持台内摆放整齐及周围环境干净。

9.做好各项工作的交班(清楚仔细)。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十一**

酒店

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、严格遵守各项制度和操作程序;

3、为客人准确快速地办理入住登记手续，合理安排好各种房间;

4、独立安排散客或团队的房间;

5、检查当天团队房号，并与房态核实;

6、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;

7、认真细致做好交接班工作，保证工作的延续性;

8、协助前台收银员为客人做好结帐工作。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十二**

公司

1、负责公司来访人员的日常接待工作及订房订票事项的处理。

2、负责公司各部门钥匙的保管工作。

3、负责公司相关会务、活动组织协助。

4、负责公司打印、复印、刻录、传真收发工作。

5、负责公司办公用品、低值易耗品、人员名片的采购、领用管理和登记。

6、参与公司企业文化的建设。

7、负责公司办公室人员的考勤统计工作(准确性、及时性)

8、负责公司办公环境、安全保卫的监督管理。

9、负责公司电话总机转接与接听，信件和期刊、报刊的收发与日常管理。

10、负责公司话费的查询、统计、核对、结账。

11、负责公司的后勤管理工作，包括(饮水保障、卫生检查等)。

12、负责公司报纸的上架、整理及书籍的管理工作。

13、负责相关供方的收集、整理工作。

14、负责完成上级交办的其他工作并定期向上级述职。

15、参与相关业务环节外协单位的收集、选定工作，负责相关业务接洽工作。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十三**

银行

负责访客、来宾的登记、接待、引见;

负责会议的安排，及部门的行政工作等

任职要求：

大专以上学历，不接收实习生;

五官端正，形象气质佳，身高162cm以上，25周岁以内;

普通话标准，有良好的沟通能力和语言表达能力;

仔细、认真，服务意识强，有较好的亲和力;

注：该岗位为泛亚人力外派至宁波银行，不收取任何服务费用。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十四**

酒店

1、接到客人的预定客房电话(使用标准用语接听电话)。

2、询问定房人的姓名(先生/小姐，请问您贵姓……请稍候……)

3、查看电脑入住率，是否接受入住(抵达时间，所需要房型，及大概入住的天数)

4、接受预定，与来电者确定信息(订房者姓名、入住客人姓名/单位、入住和离店时间、房间数和房型以及房价)

5、与订房人确定付费方式和联系方式，以方便联系。

6、向订房人复述全部纪录并做确认后，录入前台电脑系统。(感谢订房人来电)

7、如非常重要的订房信息，需要口头向下一班接班工作人员交班，做好准备事项。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十五**

一、咨询接待：

1.接听客户咨询电话，应熟练地使用规范用语，热情、礼貌地接听电话咨询，科学、耐心、有针对性地回答客户的有关培训的相关问题，包括培训的最新安排、培训/报考费用、培训时间等。

2.接待客户来访，应主动、热情、礼貌周到，耐心解答客户有关培训的各类问题，遇到疑难问题，应协调教师一同解决，保证客户的满意度。

3.做好咨询登记表的记录，要求能够完整反映客户的个人信息及培训要求，为后期客户跟踪及公司市场宣传决策提供有利依据。

4.培养与提高业务能力，善于观察，区分对待，灵活应变。对初次来访的客户，应发给其相关的最新培训资料，并对培训课程进行概要介绍。对待犹豫态度的客户咨询，应明确培训中心的优势，包括师资力量、硬件环境、培训时间安排、培训价格、高比例的通过率、证书的含金量等，树立客户\"培训放心、价格称心、考试安心、拿证舒心\"的企业形象。

5.协助客户填写报名资料，核验手续是否齐全，填写是否完整，遇到特殊情况应提出书面申请，按照逐级申请的程序进行申报，审批后方可执行。

二、信息管理：

1.根据培训周期及课程特征，总结当前报名和咨询状况，合理编制课程计划。

2.及时分析咨询和报名资料，整理出潜在大客户对象，将有关信息转交主管经理。并重点进行潜在学员的跟踪、培训销售。定期检查和整理咨询资料，及时更新和补充，提出资料更新需求。

3.积极回复客户的mail、fax请求，作好记录，并及时获取客户信息反馈。

4.积极配合公司教务、市场宣传活动，做好与学员的联系工作。

5.注重市场动态，注意收集学员信息，注重市场反馈，为广告内容的发布提供建议。

6.积极参与市场推广活动，协助市场部收集客户的反馈信息，为公司决策提供有力的参考依据。

7.建立和处理好与中心学员的友好关系，争取使学员进行更多的后续培训。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十六**

4s店

1、严格执行公司的各项规章制度;

2、服从主管的工作安排及认真完成每项工作;

3、在所指派的服务区域内招呼客人，留意客人饮品情况，服从上司指派，为客人提供良好服务;

4、按照工作程序和标准做好各项工作，如饮品准备、接待台摆台、收拾餐具，准备餐具及作好清洁卫生等;

5、注意客人情绪状态。尽量帮助客人解决等待过程中的各类问题;若自己不能解决的可及时反馈至相关人员;

6、尽量避免用具破损，轻拿轻放，对自己工作尽责;

7、负责好各项收尾工作，请做好当值卫生。

**前台接待员岗位职责内容 前台接待员工作职责篇十七**

1.负责所有客人的登记、入住、退房、结账等接待工作，按规定填写、录入电脑系统

2.负责酒店总机电话接听、转接、解答客户对酒店信息的咨询电话

3.随时准确掌握和了解客房状态、价格等信息，积极有效地推销客房及服务项目

4.负责做好当班账务管理，做好当班结账工作，确保当班营收无误，收银准确，并做好相应班次的报表

5.负责管理好客人贵重物品的寄存，并做好记录

6.做好交接班工作，保证工作的延续性

7.定期维护保养前台设备，并保持前台环境清洁整齐

8.完成上级领导交办的其他工作事项

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