

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇一

工作计划网发布2019话务员工作计划书，更多2019话务员工作计划书相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

这篇关于2019话务员工作计划书，是工作计划网特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

转眼间又要进入新的一年□xx年了，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，也是我非常重要的一年。出来工作已过4个年头，家庭、生活和工作压力驱使我努力工作和认真学习。在此，我订立了本年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上（每件4万元）。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，

与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

2、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以至于达到4.8万元以上代理费（每月不低于1.2万元代理费）。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，还有xx奥运会带来的无限商机，给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合了《中国驰名商标》或者《广东省商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《广东省商标》，承办费用达7.5万元以上。做驰名商标与商标业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的'知识产权保护做到面，代理费用每月至少达1万元以上。

二、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需求调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

• 市场工作计划书 • 教学工作计划书 • 会计工作计划书 • 招商工作计划书

知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望业务经理给与我支持。

三、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

以上，是我对xx年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善业务开展工作。相信自己会完成新的任务，能迎接xx年新的挑战。

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇二

工作计划网发布话务员个人工作计划范例，更多话务员个人工作计划范例相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好!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。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇三

凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是把握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。假如说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧版权所有就是技艺高超的厨师，只有具备高超的'厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。

假如没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，把握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也出色了许多，原来那个默默无语的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。所以在新一年，我要再接再厉。

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇四

不得不让我更深切地体会到就业的压力。我们一出校门什么都不会，学校只是我们的避风港，然而总有一天，我们要冲出这个港湾，驶向“大海”。去过几趟杭州人才市场，看到一张张招聘广告上的要求，我黯然伤心：一、没经验；二、没资格证；三、没胆量。虽然有了上次的实践，让我们有了

一次涉及社会的体验，然而那犹如小孩子刚学会站立，还没学会走路，那么这次实践我们就是在学走路，当然在学的一路上会摔跤、哭泣，但现在我们都挺过去了，回头看看一路上留下了足迹，这次实践还是蛮有意义与必要的。接到公司的培训电话，我的心也就安定下来了，终于站住脚，那时很兴奋与开心，便前去培训。培训期间，交代公司文化、公司制度、公司产品……不可否认找得又是电话营销，一个服务行业，又与专业对口的工作。

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

我是作为联通公司委托的客服经理的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率！有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不用负面有语；二、能用我则不用你；三、能不用“不”则不说；四、涉及企业形象，避免就事论事；五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突

出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢？有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句“sorry idon'tknow”那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

有了这两次的实践作为铺垫，我相信以后我们的工作就更加老练了，我们也会变得更成熟地去接纳工作！

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇五

1、电话转接及留言服务：之后再来话。

2、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。

e□通知保安部到火灾区域。

f□通知医务室到火灾区域。

g□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。

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。

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。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息（如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等），了解中国历史、地理；熟悉酒店设施、服务项目。

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇六

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，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所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

1.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客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。

3、话务服务的基本要求：

- 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。

（五）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度和较高的外语水平，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。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息（如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等），了解中国历史、地理；熟悉酒店设施、服务项目。

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。

a.对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

b.如遇查询非常用电话号码，话务员须请客人保留线路稍等，以最有效方式为客人查询号码，确认号码正确后，及时通知客人。如需较长时间，则请客人留下电话号码，待查清后，再与客人电话联系，告诉客人。

c.如遇查询某单位地址的电话，话务员首先须先问清客人是否有该单位的电话号码。

d.如遇客人查询客人房间的电话，在总台电话均占线的情况下，话务员应通过电脑为客人查询。但此时应注意为客人保密，不能泄露住客房号，可接通后让客人直接与其通话。

3) “免电话打扰”服务：

a.话务员应将所有提出免打扰要求的客人姓名、房号记录在交接班本上，同时注明接到客人通知的时间。

b.接到通知的话务员，需将电话号码通过话务台锁上，同时将此信息及时、准确地通知所有当班人员。

1) 务员必须在总机铃响三声之内应答电话。

2) 务员应答电话时，必须礼貌、友善、愉快、且面带微笑。这时，客人虽然看不到话务员，但能够感觉到她的笑脸，因为只有微笑时，话务员才会表现出礼貌、友善和愉快，她的语音、语调才会甜美、自然，有吸引力。

3) 接到电话时，首先用中英文熟练准确地自报家门，并自然亲切地使用问候语。

4) 答外部来话时，先报酒店名称，并对客人致以问候。

5) 话务员遇到无法解答的问题时，要将电话转交领班、主管处理。

6) 话务员与客人通话时，声音必须清晰、亲切、自然、甜美，音调适中，语速正常（如音调偏高或偏低，语速偏快或偏慢，则应通过培训加以调整）。

7) 话务员应能够辨别主要管理人员的声音，接到他们的来话时，话务员须给予恰当的尊称。

4、总机服务项目、工作程序和规范六、前厅部

（一）前厅部管理制度：

1、员工在工作中，必须服从部门领导的安排，若对领导交待的事情有疑问需马上了解清楚，若有任何建议，必须先执行，过后再提。任务执行中必须坚持“反馈制度”，不允许交待执行后，无任何反馈的现象。

部门员工需有高度的团队精神，团结一致，互相协作，禁止任何不利于团结的言论及行为。

2、员工必须严格执行酒店的考勤制度，上班时间指到岗时间而非打卡时间，到岗前须到部门签到本上签到，下班时间要签退。

3、日常排班由各部门的领班或主管进行，员工有任何排班意向须提前说明，工作中必须服从排班安排，若需换班需征得分部领班或主管及当事人同意，并写书面申请。不允许私自或强行换班，主管的换班需知会部门经理的同意。

4、前厅部工作人员禁止利用工作之便收受回扣，一经发现则按开除处理。

5、前厅部工作人员必须严格执行客人资料保密制度，非经部门经理及酒店领导批准不得擅自打印、复印报表，若因报表打印不清晰需要重新打印，废报表应送商务中心进行销毁，行李员送报表至各部门需严格执行签收制度。若违反此项按酒店规定严肃处理。

6、借用钥匙者需经部门经理及酒店领导批准，不允许私自做钥匙，若有违反，按酒店规定严肃处理。

（二）商务中心工作程序：

1、复印程序：

1) 主动热情迎接客人，介绍收费标准。

2) 接过客人的复印原件，按客人的要求，选择纸张的规格、复印张数及深浅程度。

3) 将复印原件在复印平面上定好位置，检查送纸箱纸张是否准备好，按动复印键。

4) 需放大或缩小的复印，按比例调整尺寸，查看第一张复印效果，如无问题。每天更换、调整信息栏的内容，为话务员提供有关服务信息。

h.确保电话房清洁卫生。

i.对话务员进行业务培训，确保员工掌握话务工作程序（包括紧急报警程序）和工作技能，培养员工的高度责任感，使员工的工作质量时刻保持状态。

j.周期性检查并保持电脑终端运转正常。

k.记录所有的传呼电话和传呼系统故障情况，发现故障，立即报告前厅经理。

l.保存一份所有行政人员及部门经理的bp机号码及家庭电话号码。

m.定期对本部门员工进行评估，按照制度实施奖惩。

n.完成前厅经理和管理部门监时交办的事情。

o.有重要宾客接待任务时，提醒当班人员予以重视，并布置检查。

p.处理客人有关电话服务的投诉。

q.协调总机班与酒店其它部门之间的关系，与各部门保持良好的沟通与联系。

2) 总机领班岗位职责：

a.直接对总机主管负责，保证当班工作能按主管要求进行。

b.协助主管制定各时期话务员的工作计划，提供主管所需的记录、报表、月总结。

c.及时向主管汇报工作情况及出现的问题，并提出建议。

d.在重要问题上，积极提出建设性意见。

e.监督当班话务员的服务态度、服务质量及劳动纪律。

f.了解当日天气情况，并做好记录。

g.合理安排当班员工用餐。

h.了解当班员工的思想情况，帮助她们处理好各项关系。

3) 话务员岗位职责：

a.迅速、准确地接待每一个通过交换台的电话。

b.礼貌地回答客人提出的问题。

c.处理需要人工接转的长途电话。

d.了解并牢记“vip”的头衔、姓名及住房。

e.为客人提供叫醒服务。

f.处理电话收费事宜，如有跑帐、漏帐，及时向领班汇报。

g.遇到投诉及其它问题时向领班汇报。

h.认真填写交班日记，向下一班人员交代清楚下列情况：

i.“vip”住房转接情况及idd&ddd情况。

j.电话留言情况。

题，即可（2）留言通知faxin[]记录时间及留言人姓名。客人来取后，取消留言。。，严格操作。准乱抛、不准脚踢，行李不拖，其它部、组不得随便占用或借用。

(1). 放置零散客人离店行李和即将入住客人行李的暂时存放，一般不存放较长时间才提取的零散客人行李。

(2). 行李的进出必需按规定做好登记。

(3). 定期清理过期不取的行李（超过二个月）。

(4). 放寄存行李的原则是先放行李架，后放地面；先放里面，后放外面。

(5). 每班次接班后核对行李房内寄存的行李是否与记录相符。

(6). 每日中班根据前一天和当天早上的寄存行李记录，转抄未取行李记录，并核对行李。

(7). 核对已被提取行李的行李寄存牌（即注销了的当天行李寄存牌）。

(8). 设立进出行李房运送行李、物品进出记录表，进出行李房均要做好详细记录，如：时间、人物、进出数量、物品名称（和团体各称），做到入有登记、出有注销。

(9). 提取团体行李离开行李房前，先找到团体交接单，核对清团号、行李件数，确认准确无误后才可运走，在转交旅行社前再次交接，核对清楚，要有安全意识。

(10). 提取散客行李时，须按记录查找，查对寄存行李牌号码和行李件数等，核对无误交给客人。

4) 临时存放行李的规定：

1) 本部的行李保管房，对贵重物品、金钱、易燃、易爆、易泄露、有腐蚀性、放射性的物品、植物等；一律不予保管。

2) 对易碎物品，如玻璃器皿、陶瓷、瓶装酒水等寄存物品的损坏，要酒店不承担任何赔偿责任。

3) 住店客人的行李，原则上不收存。

（四）总机房服务与管理：

1、总机房员工岗位职责：

1) 总机主管岗位职责：

负责总机房的全面管理工作，保证设施设备运转正常，并为客人提供优质高效的电话服务。

b.制定总机班工作计划。

c.做好话务员的考勤工作。

d.随时掌握客房利用情况，并据此安排和调整班次。

地，不能坐行李。

2) 运送行李推车要轻，进出门口，转弯角时要慢，不碰墙，不撞门。

3) 对旅行团的行李，未经领班同意，不得私自上楼层分房，非等候电梯时，行李不得在专用电梯厅停留；在任何时候，未经允许一律不得进入客房。

4) 通宵班员工不得睡觉，乱走，要坚守岗位□1□00am以前和6□30am以后不得在岗位上使用凳子。

5) 行李车运行李后立即放回取出车的地方，并按位置顺序排放好。

6) 离开大堂范围去做散客行李、团体行李、团体行李分房、转房、去吃饭、吃早餐、去厕所等都要在行李员服务记录表上记录去向，写去时间、何事，完成返回后要写上返回时间。

7) 做完每一件工作都要做好适当的登记。

8) 三人当班在工作不忙时可轮流休息，但必须在规定时间内轮流换休息。

9) 代客人换零钱时要交行李员去做。

10) 上班要有两对白手套，一对干净的作备用。

11) 在无车或无客人时，应自觉站立好、不能搞小动作，不能和保安员或他人闲谈。

12) 有同事休息超时，未出来接班，只能要行李员帮忙去叫，

不得擅离岗位，直到同事出来接班为止。

3、行李房的使用和管理：

1) 行李房钥匙的使用和管理：

(1). 行李房钥匙由当班行李员保管，晚班行李员下班后统一交保安部保管。行李房钥匙如损坏后需重新配制的，必须以坏钥匙换新钥匙，损坏的钥匙交回部门。行李房钥匙不得私自复制，申请配行李房钥匙需打报告。行李房门锁定期更换。

(2). 供当班人员们日常使用的行李房钥匙，不得随意放置或带走，钥匙使用前到指定位置拿取，使用后放回指定位置；行李员接班后至下班前必须随身携带门匙，不得放在抽屉，桌面等处，更不能随意转到他人之手（包括已下班的行李员），做好钥匙交接保管工作。

2) 行李房管理：

（三）礼宾部规章制度：

1、工作纪律：

1) 上岗之前要认真检查仪表仪容、帽子要端正，不能随意摘下，衣服要整洁、手套要干净，皮鞋要擦亮。工号牌要佩戴在左胸处。

2) 站立服务姿势要正确，挺胸收腹，双手放于身后，左手掌握住右手背，不得倚墙靠柜，不做小动作，手不得插入袋中。

3) 当班时不得在大厅、通道、电梯、休息处、行李房等处大声谈话、喧哗、打闹、唱歌、抽烟、吃零食、看报纸等，更不能到处游逛、闲聊。

4) 当班时不准打私人电话，接听私人电话（特殊情况经主管

批准外)。

5) 上班时须制服干净、整洁，不得在岗位上整理制服和个人衣物。

6) 非工作时间一律不准进入行李保管房。存取行李进入行李房时须将门关好，离开时须将门锁好。

7) 行李员未经许可不得走过收银处的通道。回收客人钥匙须立即交回接待处职员处理。

8) 爱护公物，不随意乱写、乱划、乱踢、乱丢、乱撞。

9) 坚持“宾客至上”的服务宗旨，对客人服务应一视同仁，要同样热情有礼。

10) 与客人谈话时，站立姿势正确，态度要温和，请字开头，谢字结尾，礼貌用语不离口，声音要清楚，写字给客人看时，笔迹要清晰。

11) 任何时候不准向客人索取小费，或暗示小费，或向客人索取物品，或兑换钱币，违反此规定者，一经发现立即除名。

12) 保证客人行李的安全，不准翻动客人的行李和物品，不准翻阅客人寄存或丢弃的书、报、杂志等。

13) 遵守酒店、部门的报刊、杂志管理规定，并严格执行；不得私自派发、带走供客人阅读的报纸、杂志等。

14) 服从主管、部门经理、大堂副理的工作安排，需加班时要准时回来加班，服从工作安排。

15) 做完每一项工作立即返回岗位，不得在别处停留，非工作原因离开岗位或休息处的，须经当值领班同意。

16) 遇到特殊情况要立即报告当值领班、主管或当值大堂经理。

17) 在休息处休息时不能打闹喧哗，不能打瞌睡，看报刊。

18) 遵守本店《员工守则》之任何一条。

2、行李员岗位纪律：

1) 搬运行李时须小心

7、交接班程序：

1) 文件：核对传真、打字稿等要递交给客人的文件。

2) 归档：把当班的务种服务表及存根放入指定的位置。

3) 设备：检查打字机的电源是否切断，传真机内是否有纸，复印机的使用是否正常，设备周围环境是否整洁等。

4) 现金：检查是否有现金需要移交。

5) 电话卡：与交班本上所写的数量进行核对。

6) 单据：核对账单，交代没有结算的账单。

7) 交班本：交代登记本上所有遗留的问题。

8) 钥匙：移交钥匙。

9) 其它：任何有关与客人联系的事及向经理汇报的事。

8、飞机票预定

1) 客人在通知订票时，应及时查询航空公司，记录客人所要

查询的航班时刻、折扣、机型、票价。

2) 客人通知订票时，应请客人亲自到商务中心交票款，并重复客人的姓名，航班、日期、时间、地点、折扣、票价，并记录客人联系方式，房号等。

3) 客人交完票款后，给客人开好收据并及时与航空公司联系，详细的说明：航班、日期、时间、地点、折扣、姓名，并请对方重复，确认无误。

4) 送票员将票送到商务中心时，请仔细核对机票是否与客人预定的相符。认真登记后，请他在登记本上签字。

5) 客人取票时，应回收收据，并请客人认真的核对机票日期、时间、地点、价格。

9、火车票订票程序：

1) 客人在通知订票时，应仔细查对火车时刻表，注意时间和车次的变化。

2) 当客人通知订票时，应请客人亲自到商务中心来填写订票单，或当班人员填写后，请客人在订票单上签字确认，并收取客人手续费和押金后，才可订票。

3) 客人交完押金后，应及时与预定处联系，详细的说明：车次、时间、日期、车票种类及数量。

4) 客人有特殊要求，请客人在预定单上详细注明。不要轻易答应客人的要求，也不要很有把握的告之客人票可以买到。

5) 送票员将票送到商务中心时，请仔细核对车票与订票单是否相符。客人取票时，应回收押金收据，并请客人认真的核对车票上的日期、时间、车次及车票种类。

7) 结算：打出账单请客人签字。

8) 清整：交班后马上清理积存，未转交的传真进一步再核实姓名、房号。

5、结帐程序：

1) 每班次需使用当班员操作码，不允许使用其他人员操作码进行账目处理。

2) 每班必需分开入账，而且每班次进行封班（不允许出现当日所有账目录入同一班次帐目中）。

3) 集中入账，每一笔账目，都需立即入账，不得延迟。

4) 上交的账单，都必需为入账后电脑打印的账单，不允许出现手工账单上交财务部的情况发生。

5) 交班时，需打印当班次“显示流水账单）项（13-5）。

6) 打印商务中心当天营业收入报表2份，本班班结有2份（包含现金账）本班流水账单表2份。

7) 汇总现金，填写现金投币袋和本班班结表一起投入总收款保险箱内，并填写投币记录表，请见证人签字。

8) 取出转账账单的第二联，填写转账登记单后一起交总台。

9) 第一联与班结表和流水账单订在一起；第三联与账单、发票控制表及流水账单订在一起。

10) 汇总所有账单，与电脑核对金额后，和当天的报表（除当日营业日报）一起交夜审。

11) 在收银电脑中，对转客账的金额进行平账。

12) 打印传真记录、1128电话记录及当日营业收入日报一同交于部门经理办公室；营业收入日报留一份在本岗位。

13) 进入SW系统，结束当日营业。

6、无主取报程序：

1) 填写进报记录：无姓名、无房号。

2) 初查：查电脑上、查总台。

3) 待查：初查无结果者，进报装入信封，盖上待查章，放入专门的夹子。

4) 保存期10天：继续再查。

5) 交接班：在交接班本上记录待查数，以便继续再查。

6) 查无此人：在信封上盖“查无此人”章，放如专门的夹子存档。

7) 销毁：存档三个月，由领班决定销毁，彻底防止进报泄密。

连续复印。

5) 复印完毕，取出复印原件交给客人，如原件是若干张，注意不要将顺序搞乱。交给前厅收银。

10)、把帐单号码、房号金额、付款方式分项填在“商务中心日复印、打字报表”上。

2、打印程序：

1) 主动、热情迎接客人，介绍收费标准。

- 2) 接过客人的原稿文件，了解客人要求及特殊格式的安排，浏览原稿，看是否有看不清的地方或字符。
- 3) 告知客人大概完成的时间。
- 4) 文件打出后，必须请客人校对。
- 5) 修改后，再校对一遍。
- 6) 将打好的文件交给客人，根据打字张数，为客人开单收费，请客人签字后，将帐单转前台收银。
- 7) 填写“商务中心日复印、打字报表”。
- 8) 每个文件都要询问客人是否存盘及保留时间，如不要求保留，则删除该文件。
- 9) 客人多或暂时不能给客人打字时，应有礼貌的向客人解释，若客人不急，告诉客人打好后，会打电话到客房，请客人前来校对。

3、发送传真程序：

- 1) 根据客人提供的传真号码核实、识别：国家地区代码、传真号。
- 2) 收费：在进行服务之前告之客人收费标准，及付费方式。
- 3) 传真稿上机：稿文朝下，正面向里，两边夹住，保证1：1发送。
- 4) 发送：拨打准确，每一页都准确发送。
- 5) 核对发送报告：核对出报报告上的面数及结果。

6) 结算：按实际价目向客人收费。

7) 递交：将文件和出报报告一起装入信封，双手递交给客人。如客人不在，在信封上注明姓名、房号、日期交班与下一班，继续办理。

4、接收传真程序：

1) 取报：进报、报文、报告及时完整。

2) 整报：报文按页序排列，核实页数。

3) 分报：识别收报人姓名及房号，装入信封。

4) 核实：通过电脑查询无姓名、无房号的死报。

(1) 无房号、无姓名，在信封上注明无主收报，存放10天，归档。

(2) 客人已离店，信封上注明check out日期，在本市可免费转入。

5) 进报登记本，姓名、房号、日期、页数，进报时间、递交时间、收件人签名。

6) 递交：(1) 电话通知客人来取，或请行李员送到房间。

6) 问明客人是否要装订文件，替客人装订。

7) 根据复印张数和规格，开立帐单。帐单一式三联，开好后，将二、三联撕下，第二联交财务结帐处，第三联交客人，如客人不要，立即碎掉。

8) 如客人要挂帐，请客人出示房卡，并签字。

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇七

总标准：作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件；其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务；再者，一名合格的话务员，她的主核心就是对客户的态度。在工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”，把真诚带给客户的诺言。

注意：

1. 凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！

2. 俗话说：没有规矩不成方圆。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。要自己在实践中不断完善自我。迅速接听电话。时间就是金钱，时间就是效率。铺量很重要！表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。

一言一行，代表着公司的形象。一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。

选择好的时间进行电话销售，尽量避免在用餐时间和上下班

时间对客户进行电话销售，那样容易引起客户的不满，事倍功半。其次，对自己销售的产品有百分百的了解。如果对客户的基本资料有大致了解，会有助于销售进行。

前期电话量很重要，打多了就知道了，这个东西其实是只可意会，不可言传的。

电话销售说到底其实是一个人与人交往的过程管理，要想一次性达成交易的概率很小，电话销售就是持续不断的追踪。一位优秀的电话销售人员首先是一个具有相当自信和耐心的人，因为在一个长达数月甚至一年的与客户接触的过程中，这位销售人员必须要对自己的产品有足够的自信以及对顾客提供服务的执着。长期的跟进，而不是一打电话就谈产品，更能让顾客感觉到“销售人员是为我着想的，而不是单纯地卖产品”。久而久之，一旦顾客对销售人员产生了信任，不仅能达成现有交易，而且还能发掘出潜在的消费。

其实电话礼仪最重要的就是控制声音和表情，并尽量杜绝无效沟通的发生。良好的声音可以使顾客心情愉悦，因此电话销售人员必须掌握与顾客电话交流时声音的运用，这是可以通过训练的方式做到的。

“对不起，我很忙”、“谢谢！我们不需要”……也许您在电话销售中经常会遇到客户诸如此类的委婉拒绝，面对这些问题的时候，也许你首先要思考的是：“我是否已经充分了解了客户的需求，抓住了客户的心理。

只有真诚的人才能赢得信任。

让客户感受到我们是专业的。

人都是有从众心理的，业务人员在推荐产品时适时地告诉客户一些与他情况相类似或相同的企业或竞争对手购买的就是这款。这样不仅从心理上给他震撼，而且还增强了购买的欲

望。

不要在客户问起产品时，就说我给你发一个报价，你看一下。除非是客户时间非常紧的情况下，你才会说发一份报价看看。那也应该在前面说，实在抱歉，本来要给您介绍产品的，这次可能让你自己看了。让客户时时感觉你就在她身过，让她感受到奔放的感情，如流铁一样在感炙着她。如果时间充裕的话，就是客户没有需求，或者没有需求的客户，我们也应该真诚、热情的去接待她们，谁知道她是什么职位，她是什么背景；她没有需求，怎么知道她老公没有需求；她没有需求，怎么知道她朋友中就没有一个高职称的人吗？这是我做“汇仁肾宝”的朋友告诉我的。

没错，我们应该有“广义客户论”———世人皆客户也。

有的客户对他希望购买的产品有明确的要求，注意倾听客户的要求，切合客户的需求将会使销售更加顺利。反之，一味地想推销自己的产品，无理地打断客户的话，在客户耳边喋喋不休，十有八九会失败。

销售技巧和话术的专家点拨

一般来说，客户并不是为了提高销售人员的业绩而购买产品，客户是因自身需要，为了解决当前所面临的问题而购买产品。销售人员当然要想尽办法卖出产品，但是客户若不能满足自己的需求，就不会购买。因此，推介产品前，销售人员必须搞清楚客户的需求。但搞清楚客户需求后也不要马上贸然地提出解决方案，必须先让客户自己对你敞开心扉，明确他的需求。运用这种技巧和策略你可以帮助客户通过深入有效的销售会谈满足自己的需求。

如何应对销售中的价格异议绝大多数顾客在购买商品时都希望得到更多的实惠，因此无论是真是假，也无论有没有支付能力，很多顾客都习惯和你讨价还价。他们往往会说“这也

太贵了吧”、“我没带这么多钱”、“为什么比别的的东西贵这么多”、“打点折吧，我下次还会来”等等。

面对顾客这种异议，

采取积极有效的应对策略，才能让顾客最后下定决心购买产品。如果处理不当，即使你为顾客打了很低的折扣，交易依然难以达成。相反如果处理得好，根本不要为顾客打折扣，顾客还会乖乖地掏了腰包，甚至满心欢喜，连声道谢。下面我们分析几种常见的价格异议处理方法。

1、价格异议错误回答举例这样的价格还嫌贵？

面对顾客提出的价格异议，很多服务人员会随口而出：“这样的价格还嫌贵？”“这已经是很便宜的了”等等。这种回答是与顾客对抗的表现，它的潜台词就是“嫌贵了你就别买，我并不强迫你买。”，甚至如果服务人员本来就是带着情绪说出来的这句话，顾客还可能理解成“买得起就买，买不起就别在这里啰嗦了”。显然，无论怎样理解，这样的回答是不能令顾客满意的，并且这句话一出口也就意味着“价格谈判”已经走进了一个死胡同。

我们这里从不打折。

“我们这里从不打折”这个回答过于直接和死板，顾客本来想得到一些优惠，没想到话刚出口就“挨了一个耳光”，被对方打了回来，心理极不舒服。并且这句话还好像在暗示顾客，如果你要讨价还价就请走开，不要浪费时间，我们是正规商场，没有商谈的余地。这无异于赶顾客离开。

这是一招“缓兵之计”。在顾客对产品还没有全面了解之前最好先别急于与顾客讨论价钱，而要引导顾客，全面向他介绍产品及其价值，让顾客先喜欢上你的产品，认识到它的优点和价值，这样才会占据有利的谈判位置。

——这是“说理比较”的常见方式。它的目的是通过其他类型产品的价格状况说明不同品牌的价格不同，不可以随便比较一些没有可比性的产品。运用这种方法需要注意的是不要就事论事，说自己的品牌好，别人（便宜）的品牌不好，或者干脆说“你也不看看这是什么品牌？”。这样难以取得顾客信任，说服顾客。你最举出一些不同类型产品的价格现状。如果你是卖的是服装，不如说“您看电器产品，松下彩电与国产的彩电价格就是不同，没有一个人说是松下的贵了，牌子不同嘛。”相反，如果你是卖电器那么你不如说说服装。

3、价格不是万能的

2023年学校话务员的说话 话务员工作计划书实用篇八

转眼间又要进入新的一年—__年了，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，也是我非常重要的一年。出来工作已过4个年头，家庭、生活和工作压力驱使我努力工作和认真学习。在此，我订立了本年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上(每件4万元)。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

2、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以至于达到4.8万元以上代理费(每月不低于1.2万元代理费)。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，还有奥运会带来的无限商机,给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合了《中国驰名商标》或者《广东省商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《广东省商标》，承办费用达7.5万元以上。做驰名商标与商标业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到面，代理费用每月至少达1万元以上。

二、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

三、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。