

最新酒店大堂经理岗位说明书(大全5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店大堂经理岗位说明书篇一

酒店大堂经理的岗位职责是什么呢，下面小编为大家精心搜集了3篇关于酒店大堂经理的岗位职责说明书，欢迎大家参考借鉴，希望可以帮助到大家！

- 1、接待和迎送客人，检查接待重要客人的工作。处理客人投诉，并将重要投诉写成案例存档。
- 2、协助酒店领导和有关职能部门，处理在酒店内发生的各种突发事件。
- 3、解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务。
- 4、熟悉了解客人特点，主动向客人征求意见，积极融洽酒店和客人之间的关系。
- 5、负责客人遗留物的签收、保管、查找及认领工作。
- 6、协调各部门之间的关系。
- 7、接受客人预订，负责预订的落实并通知有关部门，做好预订资料的管理。
- 8、督导员工按规范操作，礼貌服务，检查前厅工作人员的工作状况。

9、协助前台收银处理客人帐务方面的问题，处理客人损坏饭店财产的索赔工作。

10、维护大堂秩序和客人安全，经常保持大堂肃静、优雅和文明。

11、认真填写《大堂副理日志》，定期汇总有关信息，并附上见解和建议，上报上级或能报社管理层人员。

12、负责管理酒店外围、停车场的卫生与秩序。

1、代表酒店迎送vip客人，处理主要时间及记录特别贵宾、值得注意客人的有关事

2、迎接及带领vip客人到指定的房间，并介绍房间设施和酒店情况；

3、做vip客人离店记录，落实贵宾接待的每一细节；

5、记录和处理换锁、换钥匙的工作；

6、处理客房部报房表上与接待处有误差之房间，并亲自锁定房间；

7、处理客人投诉，针对客人心理正确解决问题；

8、了解当天及以后房间状态走势，尽量参与接待处工作；

9、巡查酒店内外部以保证各项功能运行正常，及时排除可防范的弊端；

10、与客人谈话时可适当介绍酒店设施；

11、与保安部及接待处紧密联系，取得资料作出“意

外”、“病客”报告；

12、与保安人员及工程部人员一起查视发出警报的房间；

13、与财务部人员配合，追收仍在酒店住宿客人拖欠的账款；

14、发生紧急时间时，必须作正确的指示；

15、遇危险事故而没有领导可请示时，应果断作出决定，视情况需要疏散客人；

16、为生病或意外事故的客人安排送护或送院事宜；

17、负责贵重物品遗失和被寻获的处理工作；

18、检查大堂范围内需维修项目，并督促有关部门及时维修；

19、做好本组范围内的防火防盗工作；

20、向领导反映有关员工的表现和客人意见；

1、监督检查前台、服务员的工作质量

2、处理客人投诉，协助酒店领导和有关职能部门处理在酒店内发生的各种突发事件；

3、解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务

5、监督酒店工作质量的“法眼”

6、与财务部人员配合，追收仍在酒店住宿客人拖欠的账款

7、为生病或发生意外事故的客人安排送护或送院事宜

8、大堂范围内需维修项目，并督促有关部门及时维修；

- 9、做好本组范围内的防火防盗工作；
- 10、向领导反映有关员工的表现和客人意见；
- 12、做好领导指派的其它工作。

酒店大堂经理岗位说明书篇二

1. 在执行总经理的领导下, 协助执行总经理制定完成各个岗位的岗位职责, 工作程序及标准。
2. 实施执行总经理下达的各项工作计划。
3. 定期与副经理, 主管和领班进行沟通。定期组织前台人员进行各项业务培训和企业文化学习。
4. 直接督导管理人员的服务态度和工作质量。对餐厅的物品进行管理。
5. 定期分析和总结每星期、每月的工作成绩和问题, 组织评优。
6. 做好上下沟通工作, 及时协助推出特色菜及积压菜。降低菜品消耗。
7. 每天掌握预订情况和当天客情, 负责vip及重要团队用餐的工作。
8. 保证提供优质服务, 个性化服务, 对重要客户进行回访, 落实客人提出的意见及见议。
9. 做好挂帐和收账的管理工作, 督促做好酒店的客史档案。

酒店大堂经理岗位说明书篇三

2. 迎接及带领vip客人到指定的房间,并介绍房间设施和酒店情况;
3. 做vip客人离店记录,落实贵宾接待的每一细节;
5. 记录和处理换锁、换钥匙的工作;
6. 处理客房部报房表上与接待处有误差之房间,并亲自锁定房间;
7. 处理客人投诉,针对客人心理正确解决问题;
8. 了解当天及以后房间状态走势,尽量参与接待处工作;
9. 巡查酒店内外部以保证各项功能运行正常,及时排除可防范的弊端;
10. 与客人谈话时可适当介绍酒店设施;
11. 与保安部及接待处紧密联系,取得资料作出意外、病客报告;
12. 与保安人员及工程部人员一起查视发出警报的房间;
13. 与财务部人员配合,追收仍在酒店住宿客人拖欠的账款;
14. 发生紧急时间时,必须作正确的指示;
15. 遇危险事故而没有领导可请示时,应果断作出决定,视情况需要疏散客人;
16. 为生病或意外事故的客人安排送护或送院事宜;

17. 负责贵重物品遗失和被寻获的处理工作；
18. 检查大堂范围内需维修项目, 并督促有关部门及时维修；
19. 做好本组范围内的防火防盗工作；
20. 向领导反映有关员工的表现和客人意见；

酒店大堂经理岗位说明书篇四

大堂副理是酒店总经理的代表, 执行总经理的各项指令。对外负责处理日常宾客投诉和意见, 平衡协调酒店各部门与客人的关系, 对内负责维护酒店正常的秩序及安全, 对各部门的工作起到督导和协调作用, 其岗位职责如下:

1. (按照hcm的要求) 代表总经理接受及处理酒店客人的投诉, 听取及收信宾客的意见和建议, 并对宾客的投诉、意见提出整改或尽快解决。
2. 做好接待vip的各项工作。
3. 解答客人的咨询, 向客人提供必要的帮助和服务(报失、报警、遗留物品的查寻、认领、残疾人服务)。
4. 维护大堂及附近公区的工作秩序及环境的宁静整洁。确保宾客的人身和财产安全及酒店员工和酒店财产的安全。
5. 负责检查大堂区域的清洁卫生, 各项设施设备的完好情况从而维护酒店的高雅格调。
6. 协同有关部门处理宾客在店内发生的意外事故(死亡、火警、失窃等)及对宾客进行安抚等善后工作。
7. 协助其他部门维系酒店与vip常客、商务客人的良好关系。

8. 负责协调前台收银解决宾客在帐务方面产生的问题。
9. 保证宴会活动的正常进行。
10. 沟通各部门之间的关系。
11. 协助保安部调查异常事物和不受欢迎的'人。
12. 确保大堂清洁卫生、秩序良好，无卧睡及衣冠不整、行为不端者。

酒店大堂经理岗位说明书篇五

- 1、根据酒店年度工作目标，积极开拓客源，确保销售计划和销售指标的完成；
- 3、按时统计、分析收集客户资料，根据市场需求确认潜在宾客及其需求，做好销售工作；
- 4、有自己独特的营销策略，根据节假日推出各种营销活动；
- 5、协助酒店管理部做好促销方案的执行工作和市场调查工作；
- 6、树立积极形象，与各界建立良好关系；
- 7、能吃苦耐劳，良好的表达能力，具备较强的事业心；
- 2、性格开朗，富有激情，善于公关；