

Front Desk Agent 前堂服務員

1. INTRODUCTION

前言

Hotel Organisation

酒店架構

Front Office Organisation (1)

前堂架構 (1)

Front Office Organisation (2)

前堂架構 (2)

Front Office Systems

前堂系統

Guest Cycle

顧客服務循環表

Property Management System

酒店管理系統 (PMS)

Communication

溝通

Service Attitude

服務態度

Front Desk Terminology (1)

前台術語 (1)

Front Desk Terminology (2)

前台術語 (2)

2. PREPARING FOR WORK

準備工作

Safety & Security

安全及保安

Emergency Procedure

緊急措施

Typhoon Procedure

颱風措施

Reporting for Work

值勤報到

Personal Hygiene 個人衛生	2.10
Starting Your Shift Duties 開始值班	2.13
3. USING THE TELEPHONE 使用電話	
Answering the Telephone 接聽電話	3.2
Transferring a Call 接駁電話	3.6
Taking Messages 寫下留言	3.9
Handling Internal Calls 處理內線電話	3.11
Listing of Important Numbers 重要電話一覽表	3.13
Pager and Public Address System 傳呼及廣播系統	3.15
4. HANDLING RESERVATIONS 辦理訂房手續	
Knowing Your Hotel 認識酒店	4.2
Types of Reservations 訂房的種類	4.4
Room Rates and Packages 房價及特惠價	4.5
Services and Facilities 服務及設施	4.8
Providing Information 提供資料	4.11
Checking Availability 檢查供應量	4.14
Accepting and Confirming Reservations 接受和確認客房預訂	4.16

Processing Reservations 處理訂房	4.19
Handling Cancellations 取消訂房	4.22
Repeat Guest and Loyalty Programs 熟客優惠計劃	4.24
Selling Techniques 銷售技巧	4.28
5. CHECK-IN 旅客入住登記	
Preparing for a Check-in 辦理入住登記	5.2
Welcoming and Checking-in Guests (1) 接待及登記 (1)	5.7
Welcoming and Checking-in Guests (2) 接待及登記 (2)	5.10
Room Assignment 分配房間	5.13
Room Keys 客房門匙	5.16
Explanation of Facilities and Services 解釋設施和服務	5.20
Establishing a Method of Payment 設定付款方式	5.23
6. DEALING WITH GUEST ENQUIRIES 解答諮詢	
Miscellaneous Information 額外的資料	6.2
Guest Enquiry Handling Procedures 顧客查詢處理程序	6.5
7. HANDLING MAIL & MESSAGES 處理郵件及留言	
Incoming Mail 寄抵的郵件	7.2

Outgoing Mail 寄出的郵件	7.6
Messages 留言	7.8
Faxes 傳真	7.10
Electronic-mail (E-Mail) 電子郵件	7.13
8. SAFE DEPOSIT PROCEDURE 辦理保管箱手續	
Arranging Safe Custody of Guests' Valuables 保管客人的貴重財物	8.2
9. SHIFT DUTIES 值班工作	
Posting Charges 記賬	9.2
Room Status/Discrepancy 客房狀況及調整	9.5
Guestroom Status 客房狀況	9.8
Room Changes 更換房間	9.9
Wake-up Calls 喚醒服務	9.12
High Balance Check 查核高額結餘	9.15
Extending Stay 延長住宿	9.17
Reports 報表	9.20
10. CHECK-OUT 退房手續	
Preparing a Check-out 辦理退房	10.2

Method Of Payment (MOP) 付款方法	10.5
Cash Float 備用金	10.8
Late and Disputed Charges 追收款項及收費爭議	10.11
Additional Check-out Duties 額外的退房事務	10.13
Shift Closing 終結值班工作	10.16
11. SHIFT HANDOVER 換班	
Logbook 登記冊	11.2
End-of-shift Duties 值班結束前的工作	11.5
Handover Checklist (AM Shift) 換班工作清單 (上午班)	11.7
Handover Checklist (PM Shift) 換班工作清單 (下午班)	11.9
12. HANDLING COMPLAINTS 處理投訴	
Handling Complaints 處理投訴	12.2
13. THE NIGHT AUDIT 夜間核算工作	
The Night Audit 夜班核數工作	13.2
Night Audit Checklist 夜間核數清單	13.5