

# 最新总机和预订部合并的利与弊 酒店总机工作总结(实用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 总机和预订部合并的利与弊 酒店总机工作总结篇一

公司的工作，半年的实习时间转瞬间即逝。使我真正从校园踏上了社会，总机的工作中，给我带来了快乐的回忆，也带给我人生经验增长，这短暂的时间里让我学到很多东西。让我真正地认识到人与人之间的交流，体会到工作中应该去掌握更多的技能，学会了怎样认真 独立地去对待自己的工作，懂得了掌握时间的观念，增长了社会活动能力和自学能力等等，这次的实习中让我受益匪浅！

耐心地辅导我去熟悉和去掌握自己工作面对的流程，总机工作的起步是领班华姐。不仅教会了总机工作的流程，也教会我熟悉关于酒店的一些知识，也是教会了如何去看待这个复杂的社会，很感激她一开始到结束的耐心教导！

严谨 认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，总机的工作中。使我从他身上学到很多自己缺少的东西。

在过去的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须正视自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重 繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成自己的每一份工作，而不要用一种抱怨的心态面对。

(1) 坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为宾客服务的思想，

礼貌回答，平等待客，耐心细致，讲究效率。

(2) 按工作程序迅速准确地转接每一个来电，保证通讯工作畅通，对客人checkin和checkout时及时开关每一个电话权限，并做好各项记录。

(3) 对客人的询问要热情，礼貌，迅速地应答，为客人提供咨询，转接和叫醒等服务。

(4) 熟悉酒店内部组织机构，熟悉本店内主要负责人和各部门经理的姓名，分机号和声音。

(5) 不能向外泄露酒店高级行政的人员和他们的私人电话，也要对住客的资料进行保密，做好总机的安全保密工作制度。

(6) 爱护总机房内的设备，保证设备整洁，维护其正常工作。

(7) 正确操作总机的各项功能和注意事项。

(8) 自觉遵守酒店各项规章制度的员工守则，不得利用工作之便与客人们关系交朋友。

(9) 完成上级领导的其他工作安排。

(10) 与同事做好交接班。

最后，我还是感谢帮助过我的同事们，感谢半年以来有你们的陪伴，谢谢有你们！

这是在总机半年以来的总结，总机的生活让我历历在目。在这充满挑战的道路中，更应用积极的心态和清晰创造性的思路去面对现实，因为我们都是勇于进取的人。

希望积累到的经验能在以后的道路上更好的发挥！

希望自己有一个完美的开始，打造属于自己人完美人生！

## 总机和预订部合并的利与弊 酒店总机工作总结篇二

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息。

进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

20xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。

刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬

背。

由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的东抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程。

凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在20xx年3月份，我成为一名 10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多经验，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的

沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提高自己的语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。

在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

## **总机和预订部合并的利与弊 酒店总机工作总结篇三**

在刚进公司那时，一向都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每一天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作

流程，牢记好每一个规范除此之外，我认为还就应注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、用心打电话。在商品经济时代的这天，时刻就是金钱，因此我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时刻。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，透过声音来传达讯息，因此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，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、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。

我接触话务员的时刻不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是正因这样，我就要付出比别人更多的精力和时刻来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确资料、时限和需要到达的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终持续良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、用心进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。

在这一年半时刻的工作中，我发现自己越来越喜爱这份工作。在今后的工作里，我坚信自己必须会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，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：没有最好，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，但我坚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！

## **总机和预订部合并的利与弊 酒店总机工作总结篇四**

半年的实习时间转瞬间即逝，在公司的工作，使我真正从校园踏上了社会，在总机的工作中，给我带来了快乐的回忆，也带给我的人生经验增长，在这短暂的时间里让我学到了很多东西。

让我真正地认识到人与人之间的交流，体会到工作中应该去掌握更多的技能，学会了怎样认真、独立地去对待自己的工作，懂得了掌握时间的观念，增长了社会活动能力和自学能力等等，在这次的.实习中让我受益匪浅！

总机工作的起步是我们的领班华姐，是她耐心地辅导我们去熟悉和去掌握自己工作面对的流程，她不仅教会了我们总机工作的流程，也教会我们熟悉关于酒店的一些知识，也是她教会了我们如何去看待这个复杂的社会，很感激她一开始到结束的耐心教导！ 酒店总机工作总结由提供！

在总机的工作中，他们的严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，使我从他们的身上学到了很多自己缺少的东西。

在过去的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须

正视自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成自己的每一份工作，而不要用一种抱怨的心态面对。

(1)、坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为宾客服务的思想，礼貌回答，平等待客，耐心细致，讲究效率。

(2)、按工作程序迅速、准确地转接每一个来电，保证通讯工作畅通，对客人check in和check out时及时开关每一个电话权限，并做好各项记录。

(3)、对客人的询问要热情，礼貌，迅速地应答，为客人提供咨询，转接和叫醒等服务。

(4)、熟悉酒店内部组织机构，熟悉本店内主要负责人和各部门经理的姓名，分机号和声音。

(5)、不能向外泄露酒店高级行政的人员和他们的私人电话，也要对住客的资料进行保密，做好总机的安全保密工作制度。

(6)、爱护总机房内的设备，保证设备整洁，维护其正常工作。

(7)、正确操作总机的各项功能和注意事项。

(8)、自觉遵守酒店各项规章制度的员工守则，不得利用工作之便与客人们关系、交朋友。

(9)、完成上级领导的其他工作安排。

(10)、与同事做好交接班。

最后，我还是感谢帮助过我的同事们，感谢半年以来有你们的陪伴，谢谢有你们！



这是在总机半年以来的总结，总机的生活让我历历在目。在这充满挑战的道路中，更应用积极的心态和清晰创造性的思路去面对现实，因为我们都是勇于进取的人。

希望积累到的经验能在以后的道路上更好的发挥！

希望自己有一个完美的开始，打造属于自己人完美人生！

1.酒店总机工作总结

2.酒店总机个人工作总结

3.酒店总机情况小结-工作总结

4.酒店总机话务员个人工作总结范文

5.酒店总机话务员个人工作总结

7.酒店总机话务员个人工作总结格式

8.总机话务员工作总结

## **总机和预订部合并的利与弊 酒店总机工作总结篇五**

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) 口齿清楚，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。

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。
- 
- 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。