

## 预订处主管工作说明书

职 位:预订处主管

部 门:前厅部

主要职责: (1) 督导本处日常工作, 编制预订处人员上班轮值表。

(2) 及时编制和更新酒店订房记录, 协助前厅部经理定期编制房间出租预测计划。

(3) 审核所有收到的订房要求, 亲自处理需要特别安排的订房事宜。

(4) 参与前厅部对外订房业务谈判及签订合同。

(5) 将客满日期及时通报有关部门。

(6) 与市场营销部联系, 协调团体订房事宜。

业务知识: (1) 了解酒店接待服务工作程序, 熟悉酒店价格政策。

(2) 熟悉前厅部的工作程序及政策。

技能要求: (1) 熟悉有关旅行社、航空公司及其他客户单位的相关业务惯例, 并能够同其保持密切的沟通与联系。

(2) 熟练地掌握酒店客房的推销技巧。

经 验: (1) 前厅部累计工作时间不少于 2 年。

(2) 具有管理不少于 5 人小组的经验。

(3) 具有接待大型旅游团队的经验。

(4) 具有解决前台常见客人投诉的经验。

教育程度: (1) 具有酒店管理或旅游管理专业大专以上学历。

(2) 本岗位专业培训不少于 80 小时。