

# 硅湖职业技术学院毕业论文（设计）

题目 浅谈总机服务质量存在问题及解决对策 .

年级 12 年级 .

专业 旅游管理 .

姓名 陈婷婷 .

学号 12000358 .

指导老师 曾艳 .

2014 年 9 月 25 日

# 目录

引言.....	1
一、总机服务质量存在的问题.....	1
（一）话务员责任感不强.....	1
（二）总机业务不熟练.....	2
（三）总机语言水平不一，技巧不成熟.....	2
二、总机服务质量存在问题的原因分析.....	2
（一）工作环境嘈杂.....	2
（二）考核制度形式化.....	3
（三）培训工作虚有化.....	3
（四）薪资福利及工作要求不成正比.....	4
（五）实习生是总机主力，人员流动大.....	4
三、提升总机服务质量的建议及策略.....	4
（一）营造舒适的环境，愉悦工作心情.....	4
（二）考核评估量化建立更多的激励政策.....	5
（三）明确应聘总机人员的条件.....	5
（四）了解“培训”的重要性，制定合理的培训计划.....	5
（五）修饰语言，简练语言.....	6
（六）熟练业务，认真细致，避免错误.....	7
结语.....	7

# 浅谈总机服务质量存在问题及解决对策

## ——以千灯华美达广场酒店为例

陈婷婷

**【摘要】**总机是酒店内外沟通联络的通信枢纽和喉舌，以电话为媒介，直接为客提供转接电话及留言服务，叫醒，查询等服务，是酒店对外联系的窗口，其工作代表着酒店的形象，通过在总机的实习，收获了很多，也在其中发现了一些弊端，并对此提出较为可行的解决对策。

**【关键词】**千灯华美达广场酒店 总机 服务质量

### 引言

千灯华美达广场酒店是一家五星级酒店，有客房酒店 142 间，大型宴会厅可容纳 90 桌。西餐拥有 160 人餐位，提供中西式自助餐及零点美食。酒店拥有先进的会议设施设备，有多个多功能会议室。我在酒店的六个月所从事的岗位是总机话务员。

总机是酒店内外沟通联络的通信枢纽和喉舌，以电话为媒介，直接为客人提供转接电话、留言、叫醒、查询等服务，是酒店对外联系的窗口，其工作代表着酒店的形象，体现酒店服务的水准。总机操作员即话务员可以称为酒店中“看不到的接待员”。因为看不到客人的表情及各种行为反应，只能从其言语的速度、音量、语调等来判断及作出相应的回答。因此，电话服务对操作人员来说，要求具备丰富的经验，纯熟的技巧，并且还应具有足够的耐心。在实习的几个月中我发现总机存在的一些问题，现罗列如下。

### 一、总机服务质量存在的问题

#### （一）话务员责任感不强

话务员对客态度好坏有时是根据心情的，心情好，就好言对客，心情不好就会很懒散，对客人没有真正负责任，话务员的责任感很弱，有时耐心不足，对于厌恶客人，说话会比较强硬，无法做到语气平和，始终如一。并没

有真的将客人的事当做自己的事一样一丝不苟的对待，酒店标语是“将余下的事交给我们”，由于总机没有做好酒店窗口的作用，客人也无法觉得自己能将余下的事交给华美达。

### （二）总机业务不熟练

虽然有些员工来了一段时间但是依然对很多业务不够熟练，在遇到突发事件的时候还是会措手不及，对于总机的基本工作，电脑操作不够熟练，这样使操作速度变慢，会让客人感到不耐烦，也降低了客人对酒店的好感，有时由于没有牢牢记住酒店的信息可能会告诉客人错误的信息。客人通常觉得总机是百事通，对酒店的一切都了解，而有时总机不能正确回答客人问题时会另酒店的档次降低。

### （三）总机语言水平不一，技巧不成熟

总机话务员的对客技巧很多是不同的，有的对客软，有的对客硬，说话表达方式也不统一，没有专业话务员的感觉，通过电话客人看不到我们的表情却能听到我们的态度，由于语言表达的不当，会使客人误解你的态度。有的员工说话十分口语化，让客人感觉酒店非常不专业，大大降低了服务的质量。

## 二、总机服务质量存在问题的原因分析

### （一）工作环境嘈杂

酒店总机与客房中心同在一个办公室，办公室陈旧，凌乱，总机话务员即客房中心文员，工作内容较冗杂，工作环境较嘈杂，客房来往人员较多，总机工作没有私密性。每天早中接班时，是每天最吵闹的时间段，在这段期间，客人的来电有时也会听不清，导致无法为客人提供一个高质量的总机服务。同时另话务员产生厌烦感，降低服务质量。

## （二）考核制度形式化

为了提高总机和客房中心的服务质量，部门也作出了相应的考核制度来激励员工，声势浩大，只是收效甚微，员工完全不能从评估表中确认自己的行为，评估表和员工的实际工作不能统一考量。以下是千灯华美达广场酒店的评估表：

表 1 华美达考核评估表

序号	检查内容	问题描述	管理改进
1	是否佩戴工牌？		
2	着装是否规范？		
3	发式（是否佩戴头花、是否有染发现象）？		
4	仪容		
5	微笑		
6	是否主动问好		
7	礼貌		
8	热情		
9	说话语气		
10	行为举止		
11	后勤、服务人员在岗？		
12	能说出客人的名字？		
13	热情为客人服务		
14	值班日志详细、及时		
15	三声振铃内接听电话		
16	话语亲切，语速适中		
17	是否熟悉《酒店产品知识》？		
18	知道酒店销售方案？		
19	操作设备熟练，准确？		
20	了解酒店周边景点，医院，银行商场？		
21	了解市内公交线路，旅游景点？		
22	是否了解华美达品牌精髓？		
23	是否使用客用电梯、卫生间现象？		
24	是否有乱丢垃圾等现象？		

这样的评估表笼统而宽泛，同时这张表只负责在墙上挂着，并没有人看到其存在的作用。

## （三）培训工作虚有化

培训的目的是通过提升员工的能力实现员工与企业的同步成长。酒店每

个星期每个岗位都有固定的培训工作。我们总机的培训工作很不到位，一周一个小时的培训时间几乎都是聊天聊完的，主管也没有一套完整的培训计划，只是在有人来巡视时教我们读几个单词应付应付领导，人走后又各玩各的。这样的培训工作没有一点意义，而且还很容易让员工产生惰性。

#### （四）薪资福利及工作要求不成正比

员工是否愿意忠心的为酒店服务，愿意为酒店努力提升自身能力，有很大一部分是取决于薪资待遇的，而千灯华美达广场酒店的薪资待遇在昆山酒店行业中只能是刚刚达标，没有完整的保险，员工在扣除保险及水电费以后所剩不多，福利也不完善，没有全部的五险一金，每月六日休，国假与劳动法不符，同时没有更多奖励及补助，而对员工的要求依旧严格，这也致使很多员工在学到一些东西以后就跳槽，奔向更好的雇主，寻求更好的上升空间。人才的大量流失也成了酒店头疼的事。而总机服务员除去基本工资更无其他激励及提成，工作积极性也大大降低。

#### （五）实习生是总机主力，人员流动大

千灯华美达广场酒店总机现在只有一个领班及一名正式员工，其他均是实习生。总机很少对外招人，因为外招人员不稳定，大多数人来不久就会离开。而实习生流动性很大，基本上培训一个总机需要几个月的时间，当我们学习的差不多时，就又来了新员工，而身为实习生的我们就要离开了，所以这样不断的更换，员工上手过快，导致服务质量大大下降。

### 三、提升总机服务质量的建议及策略

#### （一）营造舒适的环境，愉悦工作心情

总机工作应处在极度安静的环境，客房中心人员往来甚多，较为嘈杂。降低了员工的工作质量，美国管理大师坎特为不景气的管理公司提出的第一个建议往往是把工作地点重新粉刷一遍，她说环境能激发人们向更高的目标看齐，有个安静舒适的工作环境，也会大大提高员工的工作积极性及忠诚度，

当员工因为环境的改善而心情愉悦的时候，工作态度也会端正，而且工作语言会更协调而且温和。<sup>[1]</sup>

一天早班，由于客房员工集中在办公室等待开会，比较吵，我正在接听一个客人的电话，由于太吵，导致我听不清客人的话，当时心情因此而非常烦躁，根本无法为客人解决问题也没办法用委婉的语言回复客人。随后同事强制让服务员离开才使我安静的回复客人。而拥有一个安静舒适的工作环境，我们才能更好的为客服务。

## （二）考核评估量化建立更多的激励政策

企业的活力源于每个员工的积极性、创造性。由于人的需求多样性、多层次性、动机的繁复性，调动人的积极性也应有多种方法。综合运用各种动机激发手段使全体员工的积极性、创造性、企业的综合活力，达到最佳状态。通过推行目标责任制，使企业经济指标层层落实，每个员工既有目标又有压力，产生强烈的动力，努力完成任务。尊重各级员工的价值取向和独立人格，尤其尊重企业的小人物和普通员工，达到一种知恩必报的效果。<sup>[2]</sup>

客房部最近实施了“免检房制度”，过去服务员做完房，领班须查房，方可放房，现在对于做房较好的员工实施免检制，服务员自己承担查房放房的任务，这不仅提高了服务员对服务质量的要求同时增强服务员的自信心和责任心。对于客房部来说这是一个双方互益的好策略。总机也可以实施类似的策略。

## （三）明确应聘总机人员的条件

总机工作是需要有很强的忍耐力的，在应对客人的无理要求，各类投诉时，能冷静处理，心理学上说，气质是天生的，性格是后天生活情境培养的，故而选人时可通过一些心理测试题来挑选气质温和，不易怒，性格较为开朗的人来从事此项工作，这样会省去后来培训中的一些难题。

## （四）了解“培训”的重要性，制定合理的培训计划

员工培训是现代企业人力资源管理的重要内容。一个企业是否具有竞争

力，关键就是看在这个企业里的人是否具有竞争力、是否具有较强的工作能力。通过对员工的培训和提高，最终达到提高企业核心竞争力的目标。企业应不断地进行员工培训，向员工灌输企业的价值观，形成良好的行为规范。通过培训，可以增强员工对企业的认同感，增强企业凝聚力；岗位人员上岗后需要不断提高，参加更高层次的技术升级和职务晋升等方面的培训，使各自的专业知识、技术能力达到岗位规范的高一层标准，以适应未来岗位的需要。

根据总机人员文化水平，制定一份合理培训计划，包括培训目的、对象、内容、时间地点等。选择合适的培训项目可以刺激员工学习的积极性，并把它当成一种自身的提高，从而使员工主动参加培训。

#### （五）修饰语言，简练语言

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径，它体现一个人的精神涵养，气质底蕴，态度性格。古语说：良言一句三冬暖，恶语一句六月寒，总机作为酒店的窗口，就更加要做好温暖人心的工作。在学校有过较多的语言类的比赛经验，对于总机的工作起初是认为一定可以信手拈来的，事实也告诉我，凡事不可眼高手低，一定是要脚踏实地的学习和工作的，进入一个新的地方就要将自己清空，从零开始，才能有更多的空间学习。

工作的头几天，接到一个客人来电，略微生硬的将“Thanks for calling RAMADA PLAZA QIANDENG 千灯华美达广场酒店，Verna 很高兴为您服务”这一长台报完，客人称要订房，我用自认为很礼貌的话说到，“您是说要订房吗，恩，好的，这边帮您转接到预订部。”而主管当时便指出了我的不规范，纠正我说应该礼貌的称呼：您好，先生（小姐、女士），请问有什么可以帮您。回复的言语之间是不可以带上“恩，哦，啊，那个……”此类拖沓的语气词的。应多用，“请，好的，没问题，非常抱歉，望您谅解”这类礼貌用语。工作六个月有余，总机的语言也在成千上万的电话中得到锻炼，能够切实为客人解决问题，我们在修饰自己语言的同时也要不断简练自己的语言。



## （六）熟练业务,认真细致,避免错误

对酒店的知识,乃至酒店周边的人文风俗了解越多,越不怕客人的提问,这是一项极为重要的准备工作。且总机需要记下几百个电话,对于酒店内部的来电及转接都能熟练操作,不耽误客人及员工的时间。

认真细致是总机工作中重要的态度,通过认真细致的服务可有效避免为客人带来不必要的麻烦,为客人带来意想不到的惊喜服务,这种能力更贴近酒店中金钥匙的服务理念,在客人期望值之外,给客人满意加惊喜。由于我们是以电话为客服的,一切需按程序来。对于号码我们已经有了—定的敏感度,见过两次,就记得差不多了,然而由于工作的严谨需要,对于已知号码,我们依然要按照程序严格操作。

## 结语

总机服务质量的提高是一个长久积累的过程,需要我们—致的努力。回顾这六个月的实习,从学习企业文化开始,我们对千灯华美达广场酒店开始一步步熟悉,一步步的积累实践经验,巩固了所学的专业知识,了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程,通过这六个月的实习,增强了实际操作能力,口语交际能力,培养了更强的主观能动性,处理突发事件更加冷静,细致,思考问题也更加全面。

### 【参考文献】

---

<sup>[1]</sup> 王赫男.饭店服务心理学[M].电子工业出版社.第1版 2009年1月1日

<sup>[2]</sup> 朱飞.绩效激励与薪酬激励[M].企业管理出版社.2010年1月