

賴承勖

飯店櫃檯接待專員

chengrui.lai@example.com

0978-542-136

臺中市西屯區

"9 年城市旅館與溫泉度假飯店前台經驗，歷經櫃檯接待、夜班稽核與值班帶班。熟悉 OPERA Cloud、Cloudbeds、OTA channel manager、POS 和收益升等流程，能在入住尖峰同步房況、房務、行李與客訴處理。"

教育背景

靜宜大學

觀光管理學士・觀光事業學系

2011.09 - 2015.06

技能專長

飯店櫃檯

入住與退房

訂房異動

夜間稽核

客訴與失物

旅宿系統

OPERA Cloud

Cloudbeds

OTA Channel Manager

POS

收益與協作

住房升等

房務房況交接

團體客分流

中英接待

語言能力

中文

母語

英文

入住說明、電話與客訴處理

證書獎項

旅宿前台收益與房務協作研習證明

中臺灣旅館營運學院（虛構）

2022.07

獎項 | 年度賓客體驗改善獎

沐泉山城度假酒店（虛構）

工作經歷

前台值班主任

沐泉山城度假酒店

2021.11 - 至今

- 透過 OPERA Cloud 對照 168 間客房的抵達名單、房型與特殊備註，和 12 位房務領班每 20 分鐘同步清房狀態，下午 4 點仍未交房的訂單由 23 間降至 7 間。
- 以 OTA channel manager 核對 5 個平台的房價與庫存，與收益經理每日抽查 240 個房晚，超售後需改房或外移的客人由旺季每月 8 組降至 1 組。
- 依 Cloudbeds 設置團體客批次預授權和分房清單，協調旅行社、行李組及 4 位櫃檯接待 11 團共 390 人，團客大廳等候中位數縮短 42%。
- 以 CRM 標籤登記延住、生日和無障礙需求，和餐飲及房務跨 3 班次交接 620 筆季度偏好，入住後服務需求漏接率由 6.1% 降到 1.4%。
- 運用 POS 與 PMS 夜間稽核報表比對 7 類房費及餐飲掛帳，帶領 5 位夜班同仁每晚清查約 310 筆交易，日結差異連續 10 個月低於 0.15%。

資深櫃檯接待員

岸光城市商旅

2018.03 - 2021.10

- 使用 Cloudbeds 處理 94 間客房平均每日 73 筆到離店，和 7 位房務人員依房況看板分批放房，房卡重製和等房客訴每月由 32 件降至 12 件。
- 依 Expedia、Agoda 和官網訂單比對取消條件及付款狀態，與會計每週覆核 460 筆預訂，入住時才發現未付款的訂

單半年減少 76%。

- 以雙語入住卡說明早餐、停車與退房政策，搭配簡訊預先傳送給 180 位月均外籍旅客，櫃檯重複解釋交通資訊的時間減少約 9 小時 / 月。
- 按客訴分類表追蹤噪音、房間備品與叫車問題，跨房務、工程及交通合作商每月結案 58 件，24 小時內回覆率從 68% 升到 92%。

夜班櫃檯人員

 禾風溫泉會館

2015.06 - 2018.02

- 以 OPERA PMS 關閉每日房帳並核對 7 種付款方式，和夜間稽核主管每班覆核約 190 筆入住資料，隔日需補登的交易由 14 筆減到 2 筆。
- 依房務無線電回報更新 56 間客房的清潔狀態，與 3 名房務組長交接晚到客需求，旅客到店後房況尚未確認的事件每季下降 61%。
- 在櫃檯安排溫泉時段與接駁車座位，配合 2 位活動企劃每日接待約 40 組散客，尖峰接駁候車超過 15 分鐘的人次從 27 降至 9。
- 按失物登錄表拍照、封存並記錄保管期限，與 4 個班別共用單一編號，年度失物查找平均由 12 分鐘縮短至 3 分鐘。

專案經驗

抵達尖峰 同步預計抵達、已清房與特
房況聯動 殊需求，供櫃檯按時間安排
表 放房。

OPERA Cloud

房務看板

Teams

資料核對

OTA 訂房 比對平台庫存、取消政策、房
差異稽核 價和付款狀態，將例外訂單提
清單 早處理。

Channel Manager

Excel

PMS

夜間稽核