

職務経歴書

20××年×月×日

氏名〇〇 〇〇

【職務経歴】

株式会社〇〇〇(パート・アルバイト)20××年××月～20××年××月
資本金〇億〇千万円 従業員数〇〇名 フードビジネス(洋食)

【職務内容】

【〇〇ホテル内フレンチレストラン「△△」勤務】

<接客・レジ担当>

- ・オープニングスタッフとして、いちから店舗を構築していく楽しさと厳しさを学びました。
- ・外国人のお客様が多く、留学経験を生かして英語による応対に当たりました。

<新人スタッフ接客トレーニング担当>

- ・新人スタッフ接客トレーニングでは座学とOJTを担当しました。「お客様満足」の徹底を目標としたトレーニングを行い、質の高いホスピタリティを持ったスタッフの育成をしました。

●接客業から学んだこと

お客様の要望は様々で、決まったサービスを提供するだけではなく、顧客満足のためにはさらに一歩踏み込んだサービスが必要だということを学びました。お客様の期待以上のサービスを提供することができた時に、「ありがとう、また来ます。」という言葉をいただいたことが、仕事を行ううえで大きな励みになりました。

●工夫・改善したこと

外国人観光客向けホームページを開設し、メニューだけでなく、店舗の雰囲気やお料理にまつわるエピソード等について英文で紹介しました。この結果、外国人の来店客数が2倍に伸びました。

【退職理由】

正社員として採用したいとお話をいただきましたが、接客業務を行うなかでホテル全般の仕事に携わりたいという気持ちが強くなり転職を決意しました。

株式会社ABCホテル(契約・嘱託社員)20××年×月～(現在も就業中)

資本金〇億〇千万円 従業員数〇〇名 ホテル・旅館

【ABCホテル東京で勤務】

<バンケット業務>

- ・最大300名収容の宴会場での結婚式・パーティ等の接客に携わりました。温かい料理は温かく、配膳タイミングをテーブルの全員に差がなく提供できるよう、チームワークを最大限に発揮しました。

- 繁忙期には、3組の宴会が連続して行われたこともあります。お客様にご迷惑をおかけしないよう速やかな対応を心がけ、滞りなく終えることができました。

<宿泊業務>

・予約担当

電話・インターネットによる予約受付業務に携わりました。ホテルまでの道順を電話でご案内する際など、常にお客様が理解されているかどうかを考え、丁寧な説明を心掛けました。

・フロント業務

ホテルの顔になるフロント業務では、笑顔でお迎えすると同時に、迅速かつ正確な対応が求められます。さまざまなお客様と接することで、お客様が求めている内容を適確に判断し、お応えできるスキルが身に付きました。外国人のお客様にも最善のサービスを提供するため、英語だけでなく基礎的な中国語も独学で身に付けました。

●お褒めの言葉

マニュアルでは対応できない業務が数多くあるなか、「お客様満足」を第一に考え、上司や同僚と協力して迅速に対応しました。チェックインの際にご迷惑をおかけした外国人のお客様がお帰りの際に、「誠実な対応をしてくれたお陰で、気持ちよく滞在できました。またこのホテルでお世話になります。」と仰ってくださったとき、ホテル業務のやりがいを感じました。

【職務経歴上の強み】

- ・電話応対、接客業務では、常にお客様の要望の一步先をいくサービスを目指します。
- ・英語(日常会話)、中国語(初級)で対応が可能です。

・バンケット・宿泊業務を経験していますので、即戦力として貢献できます。

【転職理由】

来月で契約満了になるため、正社員としてホテル業務への転職を考えています。将来は、契約社員では携われなかった企画・営業の分野にも挑戦したいと思います。