

酒店前台的年度总结范文（精选34篇）

酒店前台的年度总结范文 篇1

20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

一、经营情况

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

二、主要工作

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；VIP100次，共接待人数37500人次。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动。

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

三、工作中存在的不足

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工 作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的

检查力度，形成一种良好的习惯。

酒店前台的年度总结范文 篇2

一、加强业务培训，提高自身素质前厅部。

作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店前台的年度总结范文 篇3

一、微笑

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

二、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

三、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

四、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

五、细腻

主要表现为服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

七、真诚

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

酒店前台的年度总结范文 篇4

一、工作完成情况

作为前台的收银员，我个人也是有尽可能的做好自己的岗位事物，更是有非常努力的去进行学习，尽力将自己的工作都完成好。我是年初的时候来到工作，任职前台的收银员，与刚开始工作的我相比较个人还是有着非常大的进步，现在的我基本可以在自己独立的情况下完成好自己的工作，更是可以尽量的做到没有差错。对于金钱方面是非常重要的，所以我所任职的岗位也是至关重要的，所以我更是在工作有全身心的投入，更是让自己可以通过努力来完成好自己的负责的工作。从负责的工作完成情况来看，基本上还是不错的，但仍旧是存在着一定的小错误，所以必须要在下一阶段去投入更多的心血，去完成好每一项的任务，更是需要更多的去检查与反思。

二、工作中出现的问题

一年时间的工作也是让我在工作中投入了不少，同时也让我对工作有更加深刻的反省。身为收银员最主要需要保证的就是金钱与账目的一致性，但是在前段时间我正是因为账目方面存在着问题而没有办法真正的完成好现在的工作。这段时间我也是有尽可能的将自己的工作去投入更多的心血，努力去对自己的工作进行检查，就希望自己不会出现向之前那次的失误。

三、还需要作出的努力

通过那次的失误更是让我对自己的工作有了更多的认知，同时也让我渐渐明白我现阶段更需要去做出的努力。在工作上我还需要投入更多的心血，尽力让自己可以更好的去完成自己的工作，尽可能的让自己在这段时间中去慢慢的成长，我想更是需要我对自己的工作有更多的反思，并且时刻对自己进行检讨，这样才能够真正的明白自身存在的问题，再结合领导对我的指导，这样更是能够促进我的成长。下一阶段我还需要尽可能的做出更多的努力，让我可以在生活中去成长，去奋进，这样我才是真的可以让自己的生活变得更加的精彩和成功。

这一年的工作已经是正式结束了，我会以一个崭新的我来面对20xx年，我相信

我定是可以将自己的工作都完成好，并且让自己可以在工作期间成长得更好，更优秀。

酒店前台的年度总结范文 篇5

一、本年度部门各项工作如下

1、规范内部管理，增强员工责任心和主动性自客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

2、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和素质。

3、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

4、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

二、20xx年工作计划要点

1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

酒店前台的年度总结范文 篇6

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想不到的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的工作岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

酒店前台的年度总结范文 篇7

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。以下是我今年的个人年度总结。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。

这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这一年我主要做到以下工作：

每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。

所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！

酒店前台的年度总结范文 篇8

时间一晃而过，20xx年就这么悄悄过去了。在这一年里，酒店领导和同事给予了我极大的帮助，在生活中也给予了我极大的关心，我看到了x酒店人的认真、细心、专业、敬业以及团结的优秀品质。我为自己成为这里的一员感到无比荣幸。在酒店我是负责前台工作的，以下是我20xx年上半年工作总结：

一、前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。

首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

二、关注宾客喜好。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

三、提供个性化的服务。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

四、最后也是最重要的，微笑服务。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。

我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。

我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

酒店前台的年度总结范文 篇9

年底了，现将我的酒店前台服务员工作总结如下，在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

一、微笑

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

二、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

三、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

四、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

五、细腻

主要表现为服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

七、真诚

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能因为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的`工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

酒店前台的年度总结范文 篇10

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的`经验和教训。

在到X企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

酒店前台的年度总结范文 篇11

时光荏苒，已是岁末，亦是伊始…

时至今日，来到xx酒店已经一年有余了。

依然记得那时初入时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在xx酒店礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了xx酒店“顽强，勤俭. 正气. 博大”的精神和理念，并让我受用终身！

在逐渐适应且熟练了礼宾部的工作后，x总把我调岗至前台！这是一份完全在我能力和学历之外的工作，但还未还来得及作过多的思考，就紧锣密鼓地投入到前台缜密且紧张得工作氛围之中。一遇闲时，便会扪心自问，能不能、行不行？

当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓“师父领进门，修行在个人”，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了x个月的“领进门”，即将面临的则是“个人修行”！

于是，错误不如人愿的来了……

20xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤!!!

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那么简单。其次，那段时间身体本来就不够理想，又时常饮酒，整天浑浑噩噩地挣扎着，也想过是不是因为这样才导致工作拖沓不前，于是把酒戒了……有时候因为账目不清晰、工作交接不够清楚，下班后电话的铃声犹如梦魇般时常萦绕在耳畔，在饭时、在睡时，总是不期而至。甚至那段时间都怀疑自己是否患上了这方面的“综合征”，于是，干脆的、顺理成章的换了手机……

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已

曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的？未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情么？

在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望！我还想进步!!

有幸，天助自助者！

我很感谢经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着“快乐工作”的旗号，也让我在自己的生命中又创新高！一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节！

意识到了问题的所在，最重要的就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足！与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极

大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像“扁鹊行医”，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里！同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执！从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情!!!

这一年的我，用我们秉承xx酒店八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大”的精神理念来概括，一点也不为过！

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的！

勤俭：“笨鸟先飞”谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食！

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强！

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受！

这一年，最火的汉字无疑是“微”，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下！

这一年，我在，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的xx酒店见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己！

酒店前台的年度总结范文 篇12

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“宝剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！X的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！
酒店前台的年度总结范文 篇13

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。经过20__年一年的酒店前台的锻炼，我总结出来以下几点：

一、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都要能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

二、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅17咳嗽钋牧鞫性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题17

三、微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

四、销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

五、财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪腐金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客

房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于每一位来访的客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照酒店的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近酒店组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应酒店的快速发展。

二、努力打造良好的前台环境

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为__的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小。工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊。有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为酒店做的多些。

在20__年里我要不断提高自身形象，做好20__年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与酒店各部门的沟通。了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简明的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店前台的年度总结范文 篇14

即将过去的20xx年是充实劳碌而又欢乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关怀关心及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的进展。

一、加强业务培训，提高自身素养

在前台主管，领班以及同事的热心关心下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和um服务质量就反映出酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。

所以在工作中，我仔细负责的做好每一项工作，乐观主动的向其他同事学习更多的专业学问，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务学问和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人供应优质的服w务，让客人喜出望外。

二、“开源节流，掌握成本”从小事做起，从我做起

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们乐观响应酒店的号召，开展节省节支活动，掌握好成本。为节省费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当房入住，当要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以削减欢迎卡的使用量，给酒店节省费用。

打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的状况下都采纳双面打印。通过这些掌握，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

三、加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训关心下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推举更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售学问传授给我们。在增长我自身学问的同时，我也乐观地为推动散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽方法让客人住下来，哪怕是。以此争取更高的入住率。

四、留意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生些不开心的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着亲密的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，敬重别人的同时也为自己赢得了敬重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的进展。

在这一年里，我成长了不少，学到了许多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏敏捷性和主动性，因为可怕做错而不敢大胆去做；
2. 遇到突发大事，缺乏良好的心理素养，不能冷静处理问题；
3. 在大型会议团队的接待中不能很好的掌握好房间。

新的一年即将开头，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认仔细真做事。乐观主动协作领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素养，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的进展，为集团的富强昌盛奉献自己的绵薄之力。

酒店前台的年度总结范文 篇15

在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作情况进行的总结：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

酒店前台的年度总结范文 篇16

20xx年至20xx年一直在公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

(1)协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题。

(2)每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行，做好记录。

(3)制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度。

(4)掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施。

(5)做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录。

(6)督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求。

(7)参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案。

(8)制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德。

(9)与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账。

(10)对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。

无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

酒店前台的年度总结范文 篇17

经过在前台工作的一周时间里，我对前台的工作已经有了一个清晰的思路，对酒店前台所涉及到的各项工作也已经了解，现作如下总结：

前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的服务项目，因此需要前台服务人员酒店各个部门有足够的了解，才能为客人提供满意周到的服务。

前台的主要工作分成接待、客房销售、入住登记、退房、费用结算以及餐厅、公司账号、团队账号的挂账等。当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求。一般客人的额外要求基本都差不多，拿个吹风机，换块毛巾，加个板凳什么的，通常都是琐碎的小事。有时也有些客人会无理取闹，但是常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

在这期间，我发现酒店的房卡和其他的酒店不一样，不是用房卡皮儿装房卡，而是采用便利贴这一种方式，这样操作即简单又实用，同时也节约了成本，体现了酒店节约的理念。这是值得继续发扬下去的。

在发现优点的同时，我认为酒店也存在一些问题，比如客人来到酒店开房入住时，不是酒店的会员，就不能享受酒店的会员价格。但是在这时服务员应该积极推销会员卡，让客人办理。可是在通过这一周交流，我发现服务员不愿意让顾客办

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/158104013142007007>