

有关酒店前台工作总结（35 篇）

有关酒店前台工作总结（通用 35 篇）

有关酒店前台工作总结 篇 1

一、实习基本概况

作为一名专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到_酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不一样寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出学校该怎样应对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮忙，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，透过自身的不懈努力，我的各方面均取得了必须的提高。

二、实习单位状况

坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

酒店则定位为岛最奢华优雅的酒店之一，拥有 518 间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、实习资料及过程

我透过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不明白我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解潜力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，能够说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，所以为了给客人带给满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选取他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选取直接打电话到前台，所以前台还要作为整

个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了个性忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在十分忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要应对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人带给优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。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。

四、实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，以前我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出学校步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自我的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有职责心，并懂得自我为自我的行为买单。对于自我的工作，无论繁重抑或清闲，要用心主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自我去应对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励 and 极大的包容，这让我十分感动。

（一）成绩与收获

这些日子我学到了很多的东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了应对就业该如何转换自我的主角，如何调整自我的心态，如何处理好自我的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员就应具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，仅有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。透过在酒店实习，我发现自我的人生观、价值观变得更加成熟，思考事情也更加全面谨慎，能够说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放下，可是最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自我的恩情。以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有教师的关心照顾，根本就没有认真思考过自我的职责，此刻当自我有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学学校里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就务必有勇往直前，扎实肯干。透过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。透过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也

找到了自我与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

（二）问题与不足

整个实习历程，使我看到了自我身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自我未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

首先，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，提高自我各方面的潜力，顺应时代的要求；

其次，“业精于勤荒于嬉”，在以后的工作中不断丰富自身的业务知识、服务技能，透过多看、多学、多练来不断地提高自我的实践潜力，避免大学生普遍的眼高手低的状态，做好自我的工作，成为一个优秀的社会人，实现自我的社会价值和个人价值；

最终，脚踏实地，坚持坚守，加强职责感，加强团队协作意识，努力克服自我的不良情绪，端正自我的态度，用心、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到此刻将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有欢乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我必须会将自我实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改善身不足，以崭新的自我迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最终，衷心感激酒店的各位同事和领导，多谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感激酒店给我的这次珍贵的实习机会，感激酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心期望能够越来越好。多谢！

有关酒店前台工作总结 篇2

还记得章银环经理培训的“100—1=0”这一质量公式，在的服务至上中，要想顾客之所疑，要替客人之所急，我牢记于心着质量公式的最终一句话：服务项目工作中事无大小，一切需从关键点下手。恰好是那样，多见顾客考虑到一点，自身的服务水平将提升一点，一点点的累积，一点点的发展，不但确认了自个的工作能力，也为支付工作上增添光彩，努力努力，顾客就是上帝。自然，面客中免不了发生错漏，但要学好在线客服艰难，碰到问题立即汇报领导干部，在标准的根基上妥善处理。

四、明确目标，恰当掌握

用学习培训的眼界去对待工作中，不但学精支付专业知识，娴熟实际操作支付专用工具和步骤，还需要大量地掌握酒店餐厅公司文化，前台接待是似一个信息管理 CPU，得学的物品有很多，与客沟通交流中也

可以从学校到许多包含为人处世的大道理，那样就不容易一直只滞留在一个环节，从运行的逐渐就为自己定一个方位，要保证哪些水平是要为自己一个很好的交代，确立自身的总体目标，让自身更清晰自身正干什么和下一步必须如何做。根据自身的勤奋，10年8月份进到人事工作，逐渐掌握日夜审工作任务，公司办公室基本上工作内容，公司办公室实际工作目标，在坚持不懈店员岗位职责的与此同时铭记公司办公室工作人员工作岗位职责，在领导干部的信赖与同事的监管下，认真完成各类晋升考评，先将自身的总体目标画上一个极致的分号，由于，这并非自身所希望的，小小认同将连续不断的激励自己前行，前进，现将明年工作计划作以简略归纳：

（一）认真贯彻，责人责己

不可以终止学习培训的步伐，不可以减慢自学的进展，对酒店餐厅对单位对职位熟识并承担，在规定职工的并且更为严于律己，塑造标本采集，塑造品牌形象

（二）严格监督，严格把关

每一个职位都象征着财务部门，更意味着着酒店餐厅，监管职工的每一项工作中也恰好是对自身工作的监管，防止错帐，降低风险性，将一切做错事的概率立即消除，确保每一笔账清晰，每一项收益精确

（三）积极心态，互相造就

端正工作态度，做事不骄不躁，保证稳，准，优，讲高效率比品质，团结同事，关注属下，听从监管和分配，紧密配合，持续激励，让每一位店员感受到财务部门的温馨，相互学习，求长补短

（四）继续努力，永创优异成绩

沒有好的本人，仅有好的精英团队，每一年都是会有每一年的获得，20。_年即将来临，最近前台接待工作人员少，早已停休，工作时间长，耗费精力大，勤奋处理员工损失问题，保证职工的休息日，用很短的时间內招聘两位新员工。与各单位协调一致，共同奋斗。

以上就是我本人的一个工作中基本方案，很有可能详细的还不够健全和完善，可是我能尽我尽力去实行，请领导干部审批。若有不完善的地区错误的地点也请领导干部填补并立即予以具体指导。

有关酒店前台工作总结 篇3

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，工作班次分为早班、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，“事不关已，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！

有关酒店前台工作总结 篇 4

酒店前台年终总结尊敬的领导，亲爱的同事们大家下午好：

我是_店的前台收银_。做为入职 4 个月的员工能够参加此次优秀员工会议并作出报告发言，我倍感荣幸。当然这些离不开_店领导们的栽培与同事们的帮助。从刚刚跨入酒店对酒店一文不知到熟悉酒店，上级的关心和同事们的帮助使我不断进步，4 个月的工作成长历程使我逐渐成为一名合格的前台收银员！

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访嘉裕的客人来说，前台是他们接触咱们公司的第一步，是对公司的第一印象，是十分重要的。因此前台在必须程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，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，因此我必须要认真做好本职工作。酒店前厅工作是酒店企业形象的标志和代表，作为前厅要每日注意仪容仪表。

现就 20__ 年工作情况作出以下几点阐述：

1. 身为酒店服务工作者和其他的服务行业一样，在经理的指导下 我们学会了怎么接人待物，起身微笑服务，怎么问候客人和客人寒暄。如何为客人提供服务，在服务中对客所需的语言。

2. 身为酒店前厅工作者我们还是一名销售员。首先要熟悉我们酒店的经营模式，学会根据酒店房态客人意愿，为客人推荐满意的房间。不断地推出新活动例如 20__ 年开展的同姓缘、逢七有礼、值班经理微信特权房，单双眼皮、特价房活动、向回头客推荐我们的会员卡等等一系列的活动带给客人最大的优惠也带给酒店稳定的客源！

3. 我们不仅是销售更是一名售后工作者。接听电话的礼貌用语，和客人面对面的沟通，以及客人所提出的问题作出专业的

回答！尽最大努力 做到客人满意，这样我们才能赢得更多的回头客！

4.

酒店前厅也是一名小小消防名。酒店是人群聚集的公共场合。在这里我们要学会最基本的安全常识问题。了解酒店的消防设备放置在哪里并会操作使用，更要知道我们的报警系统发出的报警信号，并熟记报警电话！这些是对入住我们嘉裕客人的安全保障也是对我们自身安全的一种保障！

5. 酒店前厅也是一名城市的导游，首先我们要了解自己身处的地理位置，了解身边的交通情况及城市的都市化，只有这样我们才能在客人询问你位置的时候给予客人准确的答复，给予客人带来方便！

6. 酒店前厅还是节能降耗员。作为酒店工作者我们就要把酒店当成自己的家。比如爱惜酒店的公共用品、定时的开关灯、积极的做酒店卫生、和领导同事间的配合及友爱等等，真正的爱这个工作爱我们工作的地方把它当成我们的家。为我们的家节能降耗！

经理一直教导我们作为前厅最关键的就是要有好的人品，人品比能力更重要。好品质成就一生！每个人有每个人不一样的能力，能力是可以培养的而品质是不可改变的！前台收银是一个和金钱直接接触的工种，也是直接和客人信息接触的工种所以我们务必要求我们有良好的品质。比如客房在收房时收到客人的钱包、手表、手机、首饰，都是积极的交给前厅我们在及时的联系

客人并归还。比如客人询问某个客人住在哪个房间我们应该迅速的用良好的态度去和客人讲这个牵扯到客人隐私我们没有办法帮忙查询，并告知客人让他们自行联系在住客人。这样能让客人在我们嘉裕住的安心也是在给我们酒店树立高品质！

在工作有过困难有过泪水，但是只要用心，学会从工作中找快乐，一切将变得简单，渐渐的我越来越自信，越来越喜欢自己的工作。前台是酒店的形象窗口，前台每一位员工的一言一行都代表着酒店。作为一名前台收银员，我深感自己岗位的重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一张票据、一个电话，一个签字，稍有不慎，将会给客人或酒店造成不必要的损失，酒店的形象也将会在客人的心目中大打折扣。其实只要你愿意，你用心去体验去学习去工作，每个人都会成为一名优秀员工。要成为一名优秀的员工，在我看来，最重要的就是要热爱工作。在酒店，热爱工作其实非常容易做到，只需牢记两点：一是真诚微笑；二是用心做事。微笑服务是从事酒店行业最起码的职业要求，微笑的对待每一位客人，用心的做好每一件事情，这样不仅对我们酒店有益，对我们自身素质的提高，更有不可估量的作用。

最后，愿我们酒店事业蒸蒸日上，不断地做大做强，祝同事们工作顺利，身体健康，谢谢！

有关酒店前台工作总结 篇5

工作一年来，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，下面作工作总结如下：

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 20__ 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。

有关酒店前台工作总结 篇 6

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 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，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。半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。

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 班次分为早班、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，

“事不关已，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!兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

有关酒店前台工作总结 篇 7

岁月如梭，转眼又快迎来了下半年。在即将过去的 20__年上半年里，我在酒店领导和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 20__年上半年的工作作出总结。

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。20__年__月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示酒店形象的第一人。在工作中，严格按照酒店的要求，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。为酒店提供了方便，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__酒店工作前，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酒店的相关工作制度，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。与酒店及同事团结一致，为酒店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，认为它只是酒店门面，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。前台作为酒店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，更是对酒店整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是酒店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，可有利于新员工对酒店内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对酒店新老客户的认识。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。

有关酒店前台工作总结 篇 8

作为酒店的前台，是影响客人和提供服务的第一个部门。酒店的效率和利润创造基本上就是从这里开始的。前台是客人直接联系的部门，所以客人的很多要求都是先向前台提出的，所以前台也是整个酒店的协调中心。客人的要求几乎是一样的。电视打不开、电吹风不能借、生活用品不够、需要一些衣架、内部设施损坏不能使用等，这些都是小事。同时，偶尔也会有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

在前台工作期间，我从“一无所知”开始做起。在几位经验丰富的同事的细心和耐心的照顾下，我逐渐能够胜任工作，与同事相处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要客户来自旅行社。因此，对我们的前台工作人员来说，与旅行社打交道是必要的技能。同时，你应该熟悉周围的环境，因为经常有客人问路，如人民公园、机场巴士、中山小吃街等。面对客户的服务要求，我们首先要面对客户微笑，注意我们的语言和态度；其次，我们应该以专业的服务态度为客户服务，学习一些面对不同客户的沟通技巧；最后，我们应该帮助客户及时、有效、恰当地解决问题。

在这段时间的工作中，我对自己要求严格，认真及时地完成领导交给的各项工作，对工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断完善和充实自己。现在我已经能够初步处理这篇文章的

日常工作和其他相关工作，有时还需要领导的帮助才能完成。工作中也存在很多问题，主要表现在：

1. 主动性弱:不主动完成日常工作,被动适应工作需要。几乎所有领导分配的任务都可以完成,但有时没有分配的任务是没有提前完成的。

2. 工作不是很扎实:每天忙于琐事,工作没有上升到一定的高度。我无法专心工作和学习。虽然我知道很多知识,但是我对表单设计和分类不是很精通。在以后的工作中,我会努力改正自己的不足,以更大的热情投入到工作中去。

未来工作计划

我充分认识到我的工作的重要性,虽然微不足道。在今后的工作中,我将严格要求自己,发挥自己最大的能力为公司服务。希望在今后的工作中,我们能够更加努力,取得更大的成绩。为了改正自己的不足,提高工作效率,我会做以下两件事情:

1. 不断完善自我:抓住每一个学习和成长的机会,以饱满的热情投入到工作和学习中,为自己的工作积累必要的基础知识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂,但我会努力从多方面进一步提高自己的工作能力,以积极的态度面对日常的工作任务。

2. 正确的工作态度:端正工作态度,踏踏实实,认真负责,努力完成上级交代的工作;在今后的工作中,我们要不断学习,不断进取,不断提高,更好地完成自己的工作。认真对待工作中的每件事,无论大小,都要尽量避免犯错。

有关酒店前台工作总结 篇 9

回顾这三个月，我从一开始到酒店的同事们，再到各式各样的顾客们，他们给我带来的不仅仅是工作中的锻炼，更是社会上的经验。以下是我对这三个月来工作的总结：

一、岗前培训

在正式的工作真正的开始前，我们还要进行短暂的培训课程。尽管在学校中我已经掌握了不少礼仪方面的知识，但是在这里，还是要一切从头学起。

在这次的学习中，由__前辈给我们带来教学。在她的严格要求下，我们将工作的每一个步骤都学习的非常透彻！这不仅仅是__前辈讲解的好，而且她对工作的要求也非常的高！以往在学校中我也拿得出手的知识经验，在如今的培训中显得那么的微不足道！在一遍遍的指正中，我终于顺利的掌握了前台的工作技巧。

相对于其他的岗位来说，前台对礼仪的掌握是更加重要的，所以在这次的培训中，我深刻的感受到了自己的不足，并且通过不断的改进提升了自己的工作能力。

二、工作的情况

来到前台工作，在前期的时候，我通过观察前辈的工作，并做一些简单的工作来度过。但是随着工作的推进，我也开始被要求独立的开始锻炼!这对我来说真的是千载难逢的体验。在不断与陌生顾客的交流中，我很好的锻炼了自己的心态!让自己不会轻易流露出紧张的情绪，尽管在遇上预料之外的情况时仍然难以避免慌乱，但是比起之前来说，我已经有了很大的提升和进步。

同时，我还要感谢__领导，在实习期间，领导总是会在路过的时候给我各种指点，让我能在工作中更好的成长!这也是我能提升的这么快的原因。

三、个人总结

在这次的实习中，我的收获在心态上!过去没能深入的接触社会，导致我空有经验却没有准备!在这次的实习中也是，初期面对顾客的时候总是瞒不住自己眼神的慌乱。但在熟悉了这里的环境后，我也渐渐的安定了下来。而且越是了解自己工作的酒店，我就越是有信心做好自己的工作。如今的我，更加的自信，更加的开朗，我相信，在未来的工作中，我也能完成的更加出色!

有关酒店前台工作总结 篇 10

时间转瞬即逝，又一年过去了，在新的一年即将到来之际，我对这一年中自己的工作做出了以下总结，希望得到领导及同事

们的评定和指导：

1、遵守酒店的各项规章制度，每天按时上下班，不迟到不早退，认真做好自己的本职工作；

2、工作态度认真负责。做好旅客入住登记，认真填写旅客住宿登记表，仔细核对旅客信息，做到公安部门要求的实名登记；旅客离店时，做好结帐工作，认真核算费用，尽量做到准确无误；

3、每天认真核对当日帐务及票据，上交财务部，并于次日与同事做好交接工作，发便于工作继续顺利进行；

4、克服工作中遇到的一切困难，在人手不够工作量大幅增加的情况下能够坚守岗位。在新进人员对工作不熟悉的情况下，能够手把手不厌其烦的教她们并做好带头工作，认真执行领导的各项工作指示，让她们快速投入工作状态；

5、在日常工作中遇到紧急情况或突发事件时，能够冷静的做出分析及相应的应急措施，第一时间汇报给领导等待指示，并及时通知有关负责部门，以便于做出更好的解决方案；

前台是酒店的窗口，是至关重要的一个部门，也是顾客光临时的第一印象，我们要始终秉承礼貌热情，耐心周到的服务理念，让客人真正感受到宾至如归。

首先要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美好的一面去迎接客人，让每一位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，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我们要准确的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受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息，并尽的努力满足客人，让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

再者，提供个性化服务。在客人办理入住手续时，我们要多关心客人，多询问客人，如果是外地客人可以向他们讲解本地的风土人情，主动向他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速的办好登记手续；当客人退房时，客房查房时需要等待几分钟，这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里遇到的种种不快。由于科苑的硬件条件有限，所以面对客人的投诉与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通的过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时应保持与客人有时间间隔的目光交流，不可低头或是长时间直视客人。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，听的过程中要不断点头示意，以示对客人的尊重，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。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加色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲！

以上是我对这一年来的工作所做的小结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然

这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于科苑。

在 20__年始，我会认真回顾过去，反省自己的不到之处，更加端正自己的工作态度，努力提高各方面的业务能力，新的一年里，我将和同事们一起做出新的成绩，让我们的科苑给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌！

有关酒店前台工作总结 篇 11

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

20__年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们 07 届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习，或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

有关酒店前台工作总结 篇 12

一、加强业务培训，提高员工素质

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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行

了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和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、给员工灌输开源节流、增收节支意识，控制好成本

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡 0.18 元/张，钥匙袋 0.10 元/个，每天团队房都 100 间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。

四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20__年客房收入与 20__年客房收入进行对比，住房率增加了 9.46%，但收入却减少了 240223.07 元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有 2812.9 元

有关酒店前台工作总结 篇 13

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，认为它只诗司门面，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。

一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各部门人员的流动情况等。

二前台的服务对象具有复杂多样性，到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一位客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来人沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让

双方都能沟通中享受到快乐。

三前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意

有关酒店前台工作总结 篇 14

一、__年我部完成了以下工作：

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在 04 年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在 04 年客房质量达标率为 98%。

3. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年 8 月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年 10 月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。4 人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

5. 开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常（英语、日语）用语的培训；考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

6. 开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从

自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再次开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节

电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的 85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

7. 坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出 5 名优秀员工，每人奖励 30 元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年 11 月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

有关酒店前台工作总结 篇 15

某年已经过去，在这一年里，__大酒店在__公司和__公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使__大酒店在__年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使__大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了VIP团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和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、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡 0.18 元/张，钥匙袋 0.10 元/个，每天团队房都 100 间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。

四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

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/188004023143006057>

