

酒店前台个人工作总结范文2024（通用33篇）

酒店前台个人工作总结范文2024 篇1

__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__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着提高。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__年客房质量达标率为98%。

3、执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4、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。

5、建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多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，有更多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。

6、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

7、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，中班六后再开启；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，客房部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。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇2

酒店较注重员工的精神文明建设，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。酒店前台个人工作总结

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。二〇__年客房收入与二〇__年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了 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。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇3

20xx 已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近 9 个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，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。在这 9 个月的时间里我在公司领导和同事们的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将 20xx 年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待 接待人员是展现公司形象的第一人，20xx年 4 月入职至 12 月以来，从 我严格按照公司 要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌 相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近 9 个月来， 共计接待用户达 600 人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发 认真接听任何来电，准确率达到 98%;能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率;发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资 料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理 饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请 购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加 墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开 关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自 己买后让物业师傅安装;交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订 项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务， 并持续跟踪直至车票送到公 司，以免影响到出差人员行程;到目前为止累计订票 70 张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息;还有 就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在 oa 上 发生日祝福，20xx 年累计订生日蛋糕 17 个。

2、文档归整及办事处资产登记 从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来;办事处新购买 的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有 37 本;其它的办公设备(如笔记本、光驱、插座等)也都有详细登记，员工借用时也都依公司规 定签名登记。

3、考勤统计 每月 25 号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统 计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动 每周三下午 5 点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果 是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档;协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时 也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己 以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒 了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有 一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗 心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供 象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果， 对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、20xx 年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇4

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最好的

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。

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,并尽最大努力满足客人,让宾客的每次住店,都能感受到意外的惊喜。

再次,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。

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,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!

酒店前台个人工作总结范文2024 篇5

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时光,从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面,我相信那里面除了我自我的付出与努力,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。半年时光里我学到了好多,“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标,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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理,总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松,既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力,让收银能够做到头脑清明,不出错。最重要的是,这样的工作方式,能够很快让新人获得经验,在工作量小的时候由带班同事指导,工作量大的时候又能够更多的吸收经验,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应对客人,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,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!

酒店前台个人工作总结范文2024 篇6

已经过去的20年是充实忙碌而又快乐的一年。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。在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。现对20年工作总结如下：

一、加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，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服务质量就反映出一个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，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。

二、“开源节流，控制成本”——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，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减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，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

在部门领导的培训帮助下，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荐更好的房型等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

四、注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愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。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发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。
- 2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，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控制好房间。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，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发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇7

时光飞逝，如梭之日，辛苦的工作已经告一段落了，过去这段时间的辛苦拼搏，一定让你在工作中有了更多的提升!该好好写一份工作总结，分析一下过去这段时间的工作了。那么要如何写呢?下面是小编收集整理的酒店前台的个人年度工作总结，希望对大家有所帮助。

前台是一个服务性的工作，也是代表着我们酒店的一个形象的，客户走进我们酒店，基本都是我们前台最先接触到客户的，也可以说，如果我们前台的工作没做好的话，也就没有后续的酒店服务了，同时也是损失了一个客户，所以我也明白我这份工作是非常重要的，虽然来到酒店已经工作了几年了，但我还是兢兢业业，我明白前台的工作得做的尽量完美，这样给客户留下的印象好，那么才能更好地去留住客户，让客户入住我们酒店，这一年来，我都是积极的去迎接客户，给他们处理问题，也遇到过一些脾气不好的客户，或者我们一些服务不到位导致客户生气的'事情，我都是礼貌微笑的去尽快帮客户解决，给客户道歉，可能一些问题不是我这边出的，但是作为酒店的一个形象，我知道，我必须要去安抚客户的工作，也是要代表酒店去致歉。一年来，虽然有这些问题，但是我都较好的解决了，也是为酒店赢得了口碑，得到客户的赞誉。

除了工作，我也积极的参加酒店组织的一些培训，除了我自身工作方面的，还有其他一些知识的培训，让我更加的了解这个行业，了解我们酒店其他的一些工作，也是能让我站在更高的一个角度来去看问题，对于客户的服务也是能做得更好的。同时在工作之余我也是积极的去学习服务方面的知识，沟通方面的技巧，让自己能有更多的一个积累，了解一些沟通的案例，这样在工作中，我也是遇到任何的情况都能尽快的去处理，处理的早，也是能给客户留下更好的印象，能为酒店带来声誉。况且这也是我本来应该做的，也是能让我的工作经验积累更多。作为前台，不但是要了解自己该如何的服务，也是需要多一些知识面，这样面对不同的客户，都能沟通，聊天，那么也是能拉近和客户的关系，让客户感觉到我们酒店是宾至如归的样子。

在工作中我也是发现自己的知识面不够宽广，这个也是需要进一步去加强学习的，同时在今后的工作中要把服务做得更好，为酒店迎接更多的客户。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇8

在xx市，我又一次迎来了六月的到来，虽然天气炎热，但庆幸我是在x酒店这样的大酒店上班，空调的加持下，任何天气下的工作都不会降低我的服务!虽然我对自己前台工作的服务非常自信，但是顾客也是非常挑剔的，他们永远只会对服务有更加高的要求，我可不能只是保持现在的状态就感到满足了，我还有很多的地方可以提升，可以加强。

正是在x酒店的工作让我发现了自己在工作中的种种不足，在今年上半年的工作中，我又见识到了同事们优异的工作技巧，让我不禁感到自己还多么的稚嫩。所以在下半年，我也要好好的加油，提升自己的工作能力。为此，我特地总结了我在上半年的工作情况。我的上半年前台工作总结如下：

一、在服务上

是和我一同工作的同事，同为前台，但是我们收到的前台满意度她却一直比我高。我们的服务流程都是一样的，做的工作都是一样的，我自认为自己在外貌上也并不比她差，可为什么会有这样的差距呢?在上半年的前几个月我在她工作时仔细观察了她的工作，发现比起我这样只做固定工作的人，她付出的比我多得多。在工作中她多为顾客着想，很多时候都会去做一些超出自己工作范围的事，让顾客满意，她的成绩自然也就上去了。这一点，我在之后也有好好的向她学习。

二、在工作上

作为前台，我们的工作就是为客人展示我们酒店最好的服务，并尽力留住顾客，让他们入住。虽然经过了这么久的的工作，我对于这样的工作已经算是烂熟于心，面对怎样的顾客该怎样说，怎么去介绍我们的房间……这些都早已习惯。但是也正是因为这样，才导致我有些自满，才导致了x月份的那次失误。

那天，突然来了两位国外的客人，向我径直走来，可是我平时接待的多是国内的客人，虽然在培训的英语都有学过，但是却已经好久不用，生疏了。就在我感到无措的时候，我的同事，却用一口流利的英语来接待了这些客人。这让我不得不感到惭愧，在平时的休息时间，我都是用来闲着，但她却一直捧着一本英语书在学习。所以在那之后，我也开始对自己的不足开始补足。

三、总结

在上半年的工作中，我知道了自己依然有很多的不足，不能只习惯于现在的工作，社会是多样的，我们要好好做好面对各种客人的准备，让我在下半年的工作中继续努力吧！

酒店前台个人工作总结范文2024 篇9

20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。现就年终主要工作作如下总结：

一、经营情况

年计划任务万元，实际完成万元，超额万元，（其中散客门市收入万元，平均房价元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长万元。

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。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、小型会议个，如会议、会议、会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好优质服务活动

优质服务活动于x月日正式拉开序幕，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项技能的培训，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，使前厅各种服务更好更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，。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。

四、20年工作计划

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务；

20年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇10

在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，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，所以我们一定要认真做好本职工作。

所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

(一)像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

(二)注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

(三)前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

(四)前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

(五)以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，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。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。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。并且多了解我们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。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，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。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

酒店前台个人工作总结范文2024 篇11

大浪淘沙，淘尽沙粒始见金，每一个岗位都有他存在的意义，我来到了酒店开始成为酒店的前台，没有前辈，没有经验可借鉴，只能够靠自己慢慢来掌握。虽然感觉到工作有些困难，有些阻碍，但是对于像我这样充满朝气的人又怎么可能会害怕而退缩丝毫呢?反而只会成为我前进的动力，只会成为我进步的养分，不断探索，不断前进。

披荆斩棘开前路，虽难，却也难不住我，我每天都会坚持做好工作，不懂就自学，不知道如何做，多问总没错，当然我都会找时间问不会轻易的去询问，并且我知道自己来到公司根基前，认识的人不多，为了打好关系，对每一个经过我面前的人都会礼貌问好这是工作的态度也是我对工作的付出，因为我要把礼貌融入到骨子里把机会添加到自己的生活中不能让我自己留下遗憾，不能让我自己出现困难，因为我必须要为自己的工作努力，要自己坚持做好，不管有没有后来者，但是我要当我们酒店的前驱，在加上酒店领导对我的信任，我也有责任不愿意轻易辜负领导的期待。

我在工作中受过委屈，吃过苦，也承受过压力，而面对这一切，我不会用压抑的心情去工作，反而会放开心房去做好，做自己爱做的事情，自己能做的事情，不会令大家失望也不会让大家失望，总要做点什么，总要成为一个优秀的人才行，坚持是我工作的勇气，执行是我工作的动力，在很多时候投入到了工作之后就不会在担心和担忧这些，反而会更加珍惜现在珍惜未来，做一个有意义的人就要做一个能够实现愿望的人，我是这样未来也是这样。

我们酒店才走出一小不，需要努力需要做好工作还很多，在工作和接待方面，我吸收过去工作失败的教训，加强自己生的感受提高自己的能力，不断的去做好现在去改变过去，用努力用坚持完成人生的目标，不管前路有多难，我都会伴随这我们酒店一直工作下去，不管前路有多远我都愿意成为我们酒店默默工作的哪一个人，做好自己，做好未来，希望在远方，工作在自己，努力了就算有失误我也无悔，前台工作并不难，只要努力就可以完成，同样前台工作也没有多大的问题努力付出了坚持到最后才重要。

用发展的眼光，看着未来的发展，着眼现在的工作，做好自己完成工作，用完美的一面接待未来的时光，用最好的态度去迎接最佳的未来，希望在远方努力还将继续，我会继续努力，继续加油，做一个有创意的前台，做一个令客户满意，用同事认同的前台。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇12

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在酒店领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

一、前台接待方面：我在酒店从事前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

二、会议接待方面：参与接待了多个大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。在召开总部会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现。

三、费用报销、合同录入工作：在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。

四、综合事务工作：后来因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、工作中的不足：在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住酒店信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响酒店的信息排名。

六、明年工作计划：加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。积极学习其他酒店、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升酒店形象。做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在已经过去的20xx年里，我在公司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20xx年的工作作出总结。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇13

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。

我是xx酒店的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。为了以后更好地工作，现将20xx年的工作总结以及下年的工作计划如下：

1. 懂得微笑，善于微笑。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

2. 勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让更美好！

3. 待客之道，周到是基础，也是最重要的。

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

4. 保持较强的心理素质。

能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。为什么呢？

原因很简单，几乎可以说是所有的人，在从事服务员的时候，都是抱有一种应付的心态，而不是主动的去做。总是喜欢偷懒，喜欢躲避很多次为别人提供服务的机会。他们总是以为自己的做法是明智的，认为自己比那些一根筋只知道干活儿的人要聪明的多！殊不知，这种做法与行为恰恰是最愚蠢的。

因为，他们错过了许许多多可以让自己不断成长的机会。总结来说就是不懂得“负重”的真正意义所在。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养

的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让明天因为有我而骄傲！

下年工作计划

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司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；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

酒店前台个人工作总结范文2024 篇14

20__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20__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、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，附上商务中心20__年经营简况表：20__年商务中心经营简况表

项 目	现 金	总台代收	合 计	内部签免	总 计	备 注
-----	-----	------	-----	------	-----	-----

复印	2812.9	665	3477.9	13	3490.9	
----	--------	-----	--------	----	--------	--

打字	2549.5	1031	3580.5	12	3592.5	
----	--------	------	--------	----	--------	--

传真	3931.2	668.8	4600	10206.1	14806.1	
----	--------	-------	------	---------	---------	--

市话	2466	2.8	2468.8	1.1	2469.9	
----	------	-----	--------	-----	--------	--

长话	2648	3.4	2651.4	2.2	2653.6	
----	------	-----	--------	-----	--------	--

其它收入	54	54	54			
------	----	----	----	--	--	--

合 计	14461.6	2371	16832.6	10234.4	27067	根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二0__年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二0__年工作计划：
-----	---------	------	---------	---------	-------	--

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

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

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店前台个人工作总结范文2024 篇15

一名优秀的前台工作员应拓展自己的知识面，不断完善自己，勤于思考，努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将这些日子来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板

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/218104127142007007>