

# 酒店前台主管个人工作总结范文 (13 篇)

## 酒店前台主管个人工作总结 1

转眼间已至 x 月，进入公司至今，已有半年多的时间，回首这几个月的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益，现就这几个月的工作情况，做简要总结：

### 一、工作表现和收获：

#### 1、工作表现：

a、严于律己，在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。能够严谨、细致、脚踏实地的完成本职工作。

b、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

c、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，本人在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习；

d、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作；

## 2、工作收获：

a、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果；

b、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手；

## 二、工作中存在的不足：

1、工作细心度仍有所欠缺；在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。相信在接下来的工作中，本人一定会仔细、仔细、再仔细来完成每项工作；

2. 外宾的接待和服务不够热情大方；作为办公室文员，做好接待工作是我的职责。因为我没有足够的这方面的经验，所以不能做好每一次的接待。在以后的接待工作中，努力做到热情周到，耐心细致。

## 三、接下来的工作计划：

会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

总的来说这几个个月的工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，工作的'确也不够饱和，时有不知道该干什么的感觉，但这一切的一切相信也会随着我不断努力而逝去。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信以后的我，在行政文员这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色！为企业的明天尽一份力。更希望通过公司全体员工的努力，可以把公司推向一个又一个的颠峰。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定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，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，熟记各部门的分机号码，按照公司要求给每位来访客人打电话检查楼上，认真为每位来访客人办理临时访客卡。在地方拜访客人或者上访，我都会时刻注意保持良好的服务态度，会热情接待。巧妙回答客户提出的问题。笑脸相迎，耐心细致，温馨提示。在业余时间，我会加强电话技巧和礼仪的学习。最近公司组织英语培训。我坚持参加每一堂课，在那里努力学习，不断给自己充电，以适应公司的快速发展。

### 第二，努力营造良好的前台环境。

要保持好公司的门面形象，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假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。为公司做的多些。

在 20xx 年的后半年里我要不断提高自身形象，做好 20xx 半年工作计划，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) 加强礼仪知识的学习。比如业余时间学习礼仪知识和公关。了解与人交往必须遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话语气、眼神、妆容、服装搭配、回答客户问题等。也可以上玫琳凯这样的课，讲的知识很实用。下课后，人会更自信，更有气质。

(3) 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面可以及时准确的回答客户的问题，准确的转接电话。另一方面，我可以在我的权力范围内简要回答客户的问题，同时我可以抓住适当的机会宣传公司。

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

### 酒店前台主管个人工作总结 3

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

## 一、加强对员工的业务培训

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

## 二、加强对员工队伍的建设

一年来，我努力做好前台的接待和预订工作，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一到两次，一个月内召开三次集体会议，召集大家对工作进行总结和反思。会上，大家对自己的工作进行反思，提出问题，让团队逐渐壮大，团结大家做好前台的各项工作。在这一年里，因为酒店客流量大，我们的前台工作人员经常加班。这一年，通过前台全体员工的努力和认真的态度，我们完成了酒店的接待和订房工作。

## 三、工作不足

### 1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

### 2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和

三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

新的一年，我一定会加强大家的管理，狠抓前台各方面的工作，实现统一管理，为酒店接待更多的客户，增加酒店的客流量。在未来的一年里，我也会对自己的工作提出更高的要求，为酒店更精彩的发展贡献自己的力量。

#### 酒店前台主管个人工作总结 4

从进入 xx 的第一天起，我就明白了一份工作的不易，所以我在乎每一份收获。经过近一年的工作学习，在领导的带领和同事的帮助下，我严格要求自己，自觉履行酒店的各项规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必要的工作。现在，我简单总结一下过去一年的工作。

##### 第一，服从管理，积极学习。

作为一个出纳，最重要的是明白自己心中的责任。在领导的合理安排下，你要认真学习业务知识。从你进入前台的那一刻起，你就知道前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象。你必须严格要求自己的言行。收银员的工作纪律要牢记，你要快速熟悉前台的基本情况，从房态图到入住，从存款单到客人账单，从退房到发票统计。每一步操作都是老员工一步一步小心翼翼的跟着做。在实践中，我们认真接受他们的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取长补短，努力充实和提高自己。

##### 第二，尊重自己的工作，尊重所有人。

我坚信没有谁高贵谁低贱，只有境遇、经历、基础的不同。我们应该从工作一开始就尊重自己的职业。只有当我们在为他人工作时尊重我们的工作和我们的职业，我们才能勤奋工作，并在自己的领域有所成就。客户是上帝，同事是兄弟，领

导是家人。在 xx 这个环境优美的大家庭里，我们互相尊重，互相学习，互相创造。像一场接力赛，各部门检查每一个重要环节，为酒店创造效益和巨大的成就。

### 第三，注重细节，服务至上

在 100%的敬业服务中，要想客人多疑、急客人所急，我牢牢记住了质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切从细节做起。这样，你多为客人着想，你的服务质量就会提高。一点点的积累，一点点的进步，不仅能证明自己的能力，还能 为出纳工作增光添彩，努力吧。顾客是上帝。当然，面签难免会有失误，但要学会客服的难处，及时向领导反映问题，在有原则的基础上灵活处理。

### 四、明确目标，正确把握。

从学习的角度看作品。不仅学好收银业务知识，更了解酒店企业文化。前台就像一个综合信息处理器，你可以从和客人的交流中学到很多东西，包括做人做事的道理。

## 酒店前台主管个人工作总结 5

时间过得真快，新的一年马上就要到了。在接下来的 20xx 年里，在公司领导和同事的关心和热情帮助下，我顺利完成了前台的接待工作。现在做一个 20xx 年的工作总结。

### 一、前台工作的基本内容

前台工作是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。20xx 年 1 月，开始做前台，知道前台是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位来访的客户，热情地引导他们到相关的办公室。为公司和客户提供了便利。接电话时，耐心倾听客户的询问，尽可能做出相应的回答。

## 二、前厅工作的经验教训

在 xx 酒店工作之前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

1. 个性化服务。客人办手续的时候可以多问一些问题。如果你是外国客人，你可以向他们解释当地的风俗。为了介绍车站、商场、景点的位置，问他们累不累。当客人退房时，他们需要等待几分钟进行房间检查。这个时候不要让客人站着，请他们坐下来等，问问他们住得怎么样，或者对酒店有什么看法，不要让他们有被冷落的感觉。沟通可以让客人更加热情，也可以消除客人在酒店遇到的各种不愉快。

2. 微笑服务。和客人一起参观时要注意礼仪和礼貌。与客人交谈时，如果低头盯着客人看是不礼貌的，应每隔一段时间与客人交换眼神。倾听客人的意见，不要打断客人的发言，点头表示对客人的尊重。面对客人微笑，客人批评时微笑。客人再怎么生气，他们的笑容也会“灭火”，问题就迎刃而解了。

3. 使用礼貌的语言，当客人来的时候问候他们，当他们离开的时候送他们，当你麻烦他们的时候道歉。当你和客人谈论这个问题时，不要和他争论。即使客人错了，也要耐心向他解释。只要你微笑，你就会得到你想要的。我，注重细节，从小事做起，从一点一滴做起，会让我的工作做得更好。

## 三、前台下一步工作计划

基于对接待工作的热爱，我会严格要求自己不仅要遵守公司的相关工作制度，更要积极踏实的对待工作。努力提高工作质量，增强责任感和事业心。我会进一步更好的展示自己的优



点，克服自己的缺点，扬长避短。团结公司和同事，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以叫“前台”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台不能照字面理解。只是公司的门面。只要外观装饰精美就够了，而忽略了它的内饰。这恰恰是最重要的。前台员工作为前台公司整体形象的最直观体现，他们对来电、访客所说的每一句话、每一个动作都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

它是前台公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。前台实习可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老客户的了解。作为一名接待员，我认为在处理这些信息的过程中，接待员应该注意多听多看，因为只有这样，她才能在收到一些信息时迅速做出反应。比如，在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；另一方面，要时刻关注公司内咳嗽、钡、镉的情况。

不同的服务来解决各种问题。有时候工作真的很累，但是感觉很充实，很开心。我很高兴能在前台，我为我的工作感到无比自豪。我真诚地热爱我的工作。在以后的工作中，我会制定自己的工作计划，努力做到精彩！

## 酒店前台主管个人工作总结 6

即将过去的 20xx 年是充实忙碌而又的一年。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，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好下，我的工作学习得到了长足的发展。

1. 礼仪和礼貌需要在日常会议中反复练习。员工在会见客人时应使用礼貌用语，尤其是前台的收银员和区域登记台的服务人员。要求他们把礼仪运用到工作的每一点上，员工之间要互相监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3. 严格把握岗位定位和服务意识，提高服务效率，在用餐高峰期合理调配服务人员，以领班或鼓励为中心，随时支援繁忙区域。其他人员各司其职，明确各自的工作岗位，分工合作。

4. 倡导高效服务，要求员工在客人需要服务时，第一时间为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

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/348034134076007004>