

酒店前台年度个人工作总结范文（28篇）

酒店前台年度个人工作总结范文（28篇）

酒店前台年度个人工作总结范文 篇1 转眼一年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇2 前台接待的服务项目，是象征着大家酒店餐厅的品牌形象，而这一年，大家也是尽职的去为顾客服务，去获得她们的毫无疑问，搞好了工作中，与此同时也是要我感到搞好前台接待主管并非那样的轻轻松松，可是我也是尽职的进行工作中，让自己获得发展，在这里也是来梳理下自身的工作中，搞好这一年的总结。

前台接待的服务项目工作中也就是我重抓的关键，而自身也是以前台接待的工作上出去的，因此也是了解这一份工作中该怎样的进行，做为主管我也是领着朋友们尽职的为顾客去服务项目，平常的过程中自身也是多去学习培训她们，多思考工作中当中碰到的问题，每日也是会一起沟通交流，一起掌握工作中里面什么问题产生了，什么是可以去再次发展做的更快的，服务项目好啦顾客，获得她们的毫无疑问，也或是大家前台接待该搞好的，与此同时也是针对自身的一个承担，针对工作中多去思索，多去提升，使我们的服务项目第一时间便是被顾客认可的，那麼不论是有哪些状况全是可以更快的解决，与此同时也是可以为酒店餐厅产生越来越多的老客户。工作中之中我也是搞好管理方法，我清晰工作中并不是一个人可以去进行的，反而是借助大伙儿一起的勤奋，而我做为带领的人，平常的情况下朋友们有哪些问题也是会按时的解决，与此同时一些朋友有着急的事，我也是会去替班。

工作方面的业务流程，及其自身也是针对业务的了解大量，之前在前端的职位实际上思索的并不是那么多，终究工作中也是很繁忙，可是如今尽管也会是更辛劳了，可是肩膀的义务一样也是更重，我也是多去考虑到，大家的服务项目是否也有再再次改善的，只为了更好地让酒店餐厅的前台接待服务客户是更加令人满意，不管怎样，这服务项目的状态，也是用户挑选酒店餐厅一个十分关键的参照，大家也是要尽职的去搞好。自然依然有做的还不及时的层面，自身做为主管的一个工作经验并不是很大，有时管理方法起来也是有一些心浮气躁，或是工作经验并不是那样的完善，可是也是去改善，去思索也是会在之后搞好。

一年的服务项目工作中也是要结束，做为主管，见到自身及其朋友们的展，我明白针对明年工作中也是更有信心，并且外界的条件也是越变越好，针对大家酒店餐厅的经营管理更强，我也是要更快的来领着朋友们搞好前台工作。与此同时自身也是要主动的去提高管理心得，多学多去用来更强服务项目。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇3 要转正了，而对于过往的这段日子的前台工作，我也是要去好好的总结下，不但是一个回顾，也是从中知道自己有哪些的收获，又是有哪些的事情还做得不够好的，要在今后继续的去努力，去改进，去提升来把前台工作给做好。

通过努力，我也是清楚自己要如何的去做，虽然也是处于疫情的期间，但是做好消毒，测量体温，登记来访的人员信息，并且也是做好了公司员工的一个防护工作，去采购防护的用具，并且每周也是用来发放，这些基础工作做好了之后。也是配合同事去把招聘的事宜给做好了，工作里面，我也是认真积极的去做，没有松懈，作为前台要做的事情很多，开始我也是比较难以全部处理的，但是也是同事一点点的交给我，等我熟练之后，再多一些工作的，虽然和以前相比，更辛苦了一些，但是在这儿我确实能学到更多的东西，而不仅仅只是一个摆设一般的前台，只有多做不同的事情，那么自己也是可以有更多的收获，而不单单只是一个前台，以后的发展也是有了更多的上升空间。

通过几个月的工作，我也是在前台立足，做好了事情，但我也是发觉到有一

些的不足，在招聘方面，由于之前是没有做过的，所以经验没有那么的丰富，做的还是不那么的顺手，不过我也是会努力，继续的积累经验，来把事情做得更好一些，我想，只要愿意去做，不断的积累，不断的学，那么我的工作也是会更好，掌握的东西也是会更多的。而今试用期也是要结束，要转正了，我也是要继续的把前台工作给做好。

自公司成立起一直专注于数控精雕设备、大型玻璃加工中心、精密玻璃热弯机、手机屏热弯机、光学触摸屏设备等的研发、销售和服务;针对相关的行业,整合出更完善、更灵活、更有弹性、更具竞争力的产品服务于广大的制造业。

“机械”设备广泛应用于:3D手机玻璃、汽车中空玻璃、电脑玻璃、手机触摸屏玻璃、大尺寸的视窗玻璃、显示器屏的开槽、打孔、倒角、磨边等高精度加工;亚克力、铝件、金属件的高光加工;各种金属零件批量化加工;手机面板玻璃高精度开料;玻璃侧边高光处理、扫光;光学玻璃钢化处理等;未来,我们将推出更多的创新实用型设备。

根据业务拓展需要,现面向全国招聘精英人士;电气工程师、机械设计师、销售精英、前台文员、采购助理。

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,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!名雅的兄弟姐妹们,为了我们的明天而努力吧!

酒店前台年度个人工作总结范文 篇4 转眼间工作又一年了,依据司理的工作支配,我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作,现将度工作环境工作总结陈诉请示。

我深知本身饰演的是一个承上启下,和谐左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作,尽快的理顺关系投入到工作中去是我紧张的任务,全力共同好司理日常工作是我的职责,这就要求我工作意识要强,工作态度要正直,工作效率要快,力争周全。我每天的职责是:

- 1、落实司理下达的各项指示，治理好所属员工。
- 2、监督办事员为客人办事，组织员工现场调配，确保办事质量。
- 3、反省部属办事员的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并率领部属员工做好卫生洁净，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责办事所需的物品领用，填写领用单交保管。
- 5、每日开好班前例会，转达本店及各部门的指示及看护，总结上个班次工作环境及注意事项，提出各岗位的办事要求。
- 6、对所属区域的设备设施常常反省，确保经营区的'设施、设备包管优越的状态。

我们的办事便是体现在人性化办事，要千锤百炼，为客人营造出一种在家的感到。我现所拥有的经验还较少，前面还有许多的器械要等着我学习。工作中有时也不免会呈现失误之处，呈现的问题我会引以为戒，在往后的工作中要奋不顾身。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇5 关于酒店政协会议接待总结报告在酒店全体员工共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，x总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

一、不足之处

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

二、好的方面

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇6

在这一年里，世纪大酒店在世纪公司和凯丰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，使世纪大酒店在 20xx 年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使世纪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um服务质量反映出—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—个月的外语培训，为今年的星评复核打下—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

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。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了.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。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇7 过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的日子里，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！现在我对今年的工作做一个总结。

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，我在过去的一年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。

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，使我对以前学过的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。

在过去的一年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。

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酒店给予我的机会，在以后

的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店前台年度个人工作总结范文 篇8 从20xx年以来，我主要从事xx酒店前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

一、加强业务学习，不断提高服务水平

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

二、恪尽职守，认真做好本职工作

我作为一名酒店前台收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

1、是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

2、是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。

3、是做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能笑脸相迎。

4、是不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

5、是坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不附和客人而违背原则。

6、是增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

三、工作作风方面

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将努力做到以下几点：

1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。

2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇9 作为酒店前台一周的实习生，我很荣幸能够介绍我的工作总结。在这一周的时间里，我学到了许多关于前台工作的知识和技巧。以下是我的工作总结：

一、初步熟悉前台工作

在工作的第一天，我与我的领导一起进行了入职培训。在培训中，我们学习了前台工作的职责，了解了如何对待不同的客人，处理各种问题和急事。除此之外，我们还学习了如何使用酒店房间预订和管理系统、以及酒店的安全规定。

二、了解客人的需求

在初步熟悉前台工作后，我开始学习如何堪称专业的前台接待员。在与客人交流中，我认为了解客人的需求是非常重要的，因为这需要我们与客人建立真正的信任关系，并在酒店内确保客人的安全和快乐。在与客人交谈中，我注意到了许多客人的需求和疑惑，包括如何预定房间、哪里提供早餐和其他服务、以及如何检查。

三、了解如何快速处理客人的问题

当客人出现问题或有急事需要处理时，我们通常需要快速反应和解决他们的问题。为此，我学习了如何孜孜不倦地处理客人问题。当客人有特殊需求时，我们需要尽早提供帮助，并快速找到适当的解决方案。我还发现，及时与客人交流对于解决问题非常重要。因此，我们需要始终保持耐心，以确保客人能够感受到我们对他们问题的关心和重视。

四、熟练使用酒店管理系统

除了学习如何与客人交流和处理问题，我还学习了如何熟练使用酒店房间预订和管理系统。这个管理系统可以帮助我们记录客人的信息，包括入住和退房的时间、所需的额外服务、以及其他特殊要求。通过使用这个系统，我们可以使客人的住宿过程更加愉快和容易。

五、总结

在酒店前台工作的一周中，我学到了很多关于客人服务的知识和技巧。通过学习如何了解客人的需求、快速处理客人的问题、以及熟练使用酒店管理系统，我相信我可以成为一名优秀的前台员工。我非常感谢领导和同事的指导和帮助，让我能够在工作中一路成长。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇 10

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在联通诚信演讲活动中获得第一名；联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备 xx 年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

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！

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。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的吸收经验，迅速成长。

在这一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，争取的入住率。

提高岗位的适应能力，把自己该完成的工作任务都有质量地做好，并抽取时间向同事学习更多其他方面的知识，丰富自己的见识。

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。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

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！

感谢您的阅读，祝您生活愉快。

酒店前台年度个人工作总结范文 篇 11 时光荏苒,已是岁末,亦是伊始…

依然记得那时初入丰大时的心情,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丰大国际礼宾员的工作。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。见识且学到了丰大国际‘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,张总把我调岗至前台!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一个月的“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…

xx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麽简单。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麽

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!

酒店前台年度个人工作总结范文 篇12

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/448010055077007005>