

# 最新酒店前台工作规划 宾馆前台岗位职责 (大全8篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店前台工作规划篇一

- 2、检查、核实当日及次日抵达宾馆的预订信息，做好预订准备工作；
- 3、为客人办理入住登记手续，安排房间，尽可能满足客人的合理需求；
- 4、为客人办理换房、续住等手续；
- 5、负责保管和发放客房钥匙卡；
- 6、认真细致做好交接班工作，保证工作的延续性；
- 7、完成经理交办的其他工作任务。

## 酒店前台工作规划篇二

熟悉酒店客房分布、类型、房费、折扣、酒店设施、营业时间以及特殊促销等。

了解每一班抵店客人信息，包括贵宾、万豪旅享家会员顾客、常客、团体客人抵店相关信息。房间状态和功能。

认真地、准确地获取客人付款细节以及其它登记信息。

根据客人的预定要求登记并分房。如果客人并未做预定，为他提供适合的住宿。

## 酒店前台工作规划篇三

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。

“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。

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。

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xxx元。

## 酒店前台工作规划篇四

1. 掌握恒生健康居宾馆内外信息，熟悉宾馆相关销售政策，为客户提供准确的问询服务。
2. 灵活处理各类客户投诉，保证前厅服务质量。
3. 做好各类访客登记工作。
4. 监督并维护整洁的中心环境。
5. 做好交接事宜，完成工作报告。
6. 为宾客提供专业，友好，高效热情的服务
7. 熟练使用办公软件。

## 酒店前台工作规划篇五

两个月的服务台接待员岗位实习很快过去了，在这段时间里，我收获了很多，不论是理论的学习还是实际的工作，现在的我，对自己的岗位有了一个全面、较深层次的了解，随着实习的深入进行、知识的不断积累，我的接触面越来越广，对于问题的思考程度也日渐加深。

实习过程中，上级领导多次的沟通与指导，是我不断进取的动力，无形中加强了我对做好这份工作的信心与勇气。总结这两个月以来的点点滴滴，感触颇多：

### 1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为宾馆的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对宾馆的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如

何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

## 2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护宾馆的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

## 3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

## 4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着宾馆。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着宾馆的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意识。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

## 1、自身不足与缺点

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城宾馆的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，宾馆主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的宾馆工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

## 2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类宾馆旅馆9000多家，宾馆人才缺口超过10万。而且现在大部分的宾馆基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的宾馆行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

## 1、想法

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上取得了一定的进步。在凤凰城宾馆感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次宾馆业务实习是在花园宾馆，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园宾馆是一间由宾馆管理集团公司管理的五星级宾馆，而且花园宾馆

拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。

相对与花园宾馆来说，凤凰城宾馆是一间非常年轻的宾馆。凤凰城宾馆由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城宾馆是属于家族生意，并非由宾馆管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏宾馆管理经验。所以，凤凰城宾馆在员工的职业素质上是与老牌五星级宾馆比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑会降低员工的服务质量。如果一个五星级宾馆只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级宾馆。

## 2、建议

对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。凤凰城宾馆的人事部以你们答应了以后都在这里工作才你们进来的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。凤凰城宾馆人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

## 酒店前台工作规划篇六

1. 为客人办理预订、入住、续住、换房、退房手续，合理安排房间，尽量满足客户的需求；按规定填写、录入并统计入住客户的登记表。
2. ?负责酒店总机电话的接听、转接、解答客户咨询。
3. ?负责做好当班房态控制，确保预订安排准确无误，排房合理。

4. ?负责做好当班账务管理，做好当班结账工作，确保当班营收无误，收银准确。
5. ?负责管理好寄存物品、小商品、发票及有价券证，按要求做好登记、保管、交接、签收和发放等工作。
6. ?做好交接班工作，并认真核对上一个班次输入电脑的客人资料。
7. ?按规定登记、录入和发送境外客人户籍资料。
8. ?保持良好规范的岗位形象，时刻保持工作环境的整洁，所需资料的齐全，维护店面形象的美观。
9. 做好岗位服务，保证岗位服务质量达到酒店标准。

## 酒店前台工作规划篇七

1. 受理电话、互联网、销售人员等不同形式的客房预订，将订房资料及时录入电脑并传达给相关部门和岗位。
2. 及时按照工作标准以及程序进行预订变更、取消等数据处理。
3. 为客人办理入住登记、换房、续住等手续，安排房间，尽可能满足客人的合理要求。
4. 保持前台、大堂整齐清洁。
5. 认真细致做好交接班工作，保证工作的延续性。
6. 按时完成领导交办的其他任务。



## 酒店前台工作规划篇八

敬爱的主管、经理：

你好！

在酒店工作一段时间酒店员工辞职信的业务知识及专业知识已经基本掌握，但俗话说“学无止境”，有很多方酒店辞职报告面还是需不断学习。提出辞职我想了很久。酒店的环境对于服务员很照顾很保护（至少对于我们的个人利益来说）。鉴于我的个性要在酒店自我提升及成长或是我自身完善都是突破的难点。虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完酒店辞职报告范文善。我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得自己一直没什么突破，考虑了很久，确定了需要变换环境来磨砺（。

酒店近期人员变动较大，因此交接工作可能员工辞职报告怎么写需要一个时期。我希望在7/15左右完成工作交接。这个老员工辞职报告时间也许比较紧，如果实施上有太多困难，我同意适当延迟一段时间。但是我还是希望经理理解。

我希望在我提交这份辞程的时候，在未酒店辞职报告怎么写，原因自不用说明。但是既已决定，挽留会让我最终离开的时候更为难。谢谢！最后，希望公司的业绩一如既往一路飙升！主管及各位同仁工作顺利！

本人因故不能在\*\*大酒店继续工作，现提出一个月后离开酒店，敬请批准办理离店手续。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

xx年x月x日

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)