

2023年酒店前台旺季工作总结 酒店前厅工作总结(优质8篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店前台旺季工作总结篇一

伴随着新年钟声的'敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零二一年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%□各项指标较xx年所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对客房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发xx茶特色经营项目，

经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月x号正式对外营业，从x个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受xx茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把xx部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

酒店前台旺季工作总结篇二

酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人

提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1□xx年上门客销售任务，根据xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消

费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

3、加强车辆乘车卡及电话管理

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，特别是我们这种学习酒店管理实践性很强的专业。它使我们在实践过程中了解所学专业、在实践中巩固增强专业知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

我的实习期开始于20xx年8月下旬，是在杭州西溪宾馆，也是和我们学校长期合作的实习单位。在简单的入职培训，我是被分配到酒店的礼宾接待这个岗位，刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，我可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

以前虽然在学校上课的时候学习过酒店礼宾部的职能，但只是一些简单地了解，具体要做的哪些工作并不是很了解，而且也认为行李员都是男生来做，自己一个女生很担心做不来这份工作。到达岗位之后，在礼宾主管黄从剑的培训下，自己对礼宾部的工作内容有了系统的了解，主要有下面几点：

- (1) 负责客人到店或离店时开车门服务，疏导大厦门前的车辆。
- (2) 为客人及酒店领导送信件、报纸等服务。
- (3) 解答客人提出的问题，主动帮助客人解决困难。
- (4) 为客人介绍酒店的设施设备，及周围的交通，娱乐，如西溪湿地景点的介绍等。

- (5) 为团队及散客运送行李，并护送客人到房间。
- (6) 为客人寄存及转交行李。
- (7) 为客人提供雨伞、自行车、轮椅等设施的租借服务。
- (8) 为客人叫出租车及代驾等服务。

在对礼宾部工作内容有了基本的了解之后，自己也对接下来的实习生涯有了准备。考虑到自己作为女生，所以黄主管给自己分配的工作主要是在礼宾台内，轻松一点。所以自己在礼宾的基本实习工作，就是见到客人主动问好，帮助客人开门，接答客人电话，寄存行李等等。特别是酒店位于西溪湿地附近，所以很多来入住的客人都会询问关于湿地景点的信息，为此自己专门对湿地的景点，周围的交通、娱乐设施等等进行了解，也很感谢酒店组织员工到西溪湿地公园去游览了一次，更加直观地了解了湿地，更好地为客人服务。

虽说作为女生和实习员工，受到了主管及男同事的一定程度照顾，但有时候很忙的时候，自己也是要做帮客人运送行李，有的行李很多很重，自己也是坚持下来。特别是因为酒店客房的特殊性，一批溪墅客房是独立于主楼外的，客人进出都是需要电动车接送，自己之前有过驾照，也接受了酒店组织的电动车培训，也会需要接送客人，遇到天气不好的时候就会很辛苦。特别是在有大批团队客人入住的时候，需要大批量接送客人，有的客人就会很不耐烦地催，甚至直接投诉，我们就会尽量地安抚客人，并组织好有序地接送，在送客人去溪墅的路上，也会开车很慢，保证客人的安全，顺便向客人介绍下酒店。

同样，在给客人叫出租车的时候，因为酒店没有专门的合作车队，我们也是机器叫车，所以很多时候就会客人排队叫车，让客人耐心等待，按照号码顺序来，有时候我们也会用自己的手机帮助客人叫车，减少客人的等待时间，方便出行。对

于一些去机场的客人，自己会建议客人提前预约出租车，并根据经验给客人提供适当的出发时间。

随着来到西溪宾馆的实习时间增加，自己对礼宾部的工作内容及技巧也逐渐提高，已经能够独立地完成行李寄存，接送客人，解答客人疑问等工作，在工作中也受到了领导的肯定和客人的夸奖。对于酒店新增的垂钓服务，微公交租赁也在努力地掌握中。

在西溪宾馆实习的这段期间，自己对于酒店行业有了一定地了解，对于行李员的工作已经能够熟练地掌握，非常感谢酒店及部门领导和同事给自己的指导与帮助，自己在工作中还会有些小错误与不成熟，会努力改正。礼宾部的实习生活就要结束了，这段时间虽然很辛苦，但是收获很多，特别是工作完成之后收到客人的微笑与感谢就觉得很值得，也认识了很多帮助自己的人，为自己步入社会的职业生涯有了一个良好的开端。

酒店前台旺季工作总结篇三

20xx年前厅部共接待境内外宾客人次。其中境内宾客人次，境外宾客人次，大小会议个，团队个，平均日接待量达人次。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的；宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20xx年的工作做总结。

总台班组

总台是整个酒店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记单，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于他们的努力20xx年全年酒店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗犯。

结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。今年，部门针对结帐客人反应强烈的情况，销售是总台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共walk-in销售房间xx间，销售额xx元；前台推销会员卡人酒店会员接待共房间，总额元。平均每月总台员工为酒店增发会员卡张。并且无论是在酒店的月饼销售还是婚宴晚宴销售预订工作中，前厅部都完成了酒店给部门的任务。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、代订和其它一切综合委托代办业务。多年以来，因酒店自身条

件的限制，无法拥有自己的外游车队。为了能够达到服务标准，我们先后为顾客联络一日游车次□xx的士一家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车打的需要又避免酒店在租赁过程中的责任承担。此外，由于酒店接待团队，这对于新来员工从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

商务中心、总机班组

自从11月份，商务中心个别员工转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有会外语的员工提供服务，所以如何用人成为一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了、手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现差错。

总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房又不在一起，工作中还不能兼顾到安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望酒店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在今年部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为三星级升四星酒店应有的服务项目

和服务标准也基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。

在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信白宫，凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得酒店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，白宫一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

然而这项工作还存在着不足之处，一是外宾登记单的传输还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20xx年，针对这些不足和大厅改造的契机，首先是按要求签写临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传输，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进酒店工作没多久的新手，而且个别也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在未来的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到的礼貌的和个性化的。

在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培

训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

在即将到来的20xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对酒店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

酒店前台旺季工作总结篇四

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顾客自如的交流!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。对于顾客人来说，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，酒店对顾客人的服务，从前台迎顾客开始，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：

礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候顾客人，如何为顾客人提供服务，在服务中对顾客所要用的语言等。

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顾客，从而维护酒店的形象，让顾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。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，顾客入住，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!以免给顾客人和自己的同事带来很多的不便!

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顾客服务。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，后来在接待外国顾客人的时候，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!

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顾客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，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!

酒店前台旺季工作总结篇五

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：

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。

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。

题它同餐饮、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xx%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。

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

酒店前台旺季工作总结篇六

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：

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—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。

“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，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，—年可节约—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—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xxx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%，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。

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。

酒店前台旺季工作总结篇七

18年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了

在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有声，客没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要，对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂

副理每天不定时的对住客房进行拜，形式以电话拜和登门拜为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

一年的时间转瞬即逝，转眼间20xx年的时间又这样过去了，反思过去的一年，自己过去的真的非常曲折。因为受到领导的表扬得意过，但也曾因为服务的不周被顾客投诉过。这一年里我既有成长，也有犯错，但总的来说，在这一年里，我的收获还是不少的。

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获!充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的20xx年终工作总结如下：

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到最好。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出最优质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的承诺绝对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供最优质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在_月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的去了解，以便更加方便的为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面!在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况!也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，自己作为一名服务人员，理应以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的!在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

酒店前台旺季工作总结篇八

xxxx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx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xx大酒店在xxx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx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：

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。

“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/张，钥匙袋/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。