

# 宾馆前台工作总结及工作计划 宾馆前台接待工作总结(大全5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。通过制定计划,我们可以更好地实现我们的目标,提高工作效率,使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编整理的个人今后的计划范文,欢迎阅读分享,希望对大家有所帮助。

## 宾馆前台工作总结及工作计划篇一

本站发布宾馆前台接待工作总结,更多宾馆前台接待工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间,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。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!

## 宾馆前台工作总结及工作计划篇二

本站发布精选宾馆前台接待工作总结范文，更多精选宾馆前台接待工作总结范文相关信息请访问本站工作总结频道。

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，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，工作班次分为早班、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。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!

## 宾馆前台工作总结及工作计划篇三

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

力的去做好自己，做好自己的工作。

## 宾馆前台工作总结及工作计划篇四

尊敬的各位领导：

上午好！

我叫xxx□是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的xxxx年我们迎来了崭新而又充满希望的xxxx年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家！

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给予她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的`服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨--节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。

通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

## 宾馆前台工作总结及工作计划篇五

本站发布2019年宾馆前台个人工作总结，更多2019年宾馆前台个人工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

自学校毕业来海外海西溪酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用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的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。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，微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，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，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到理想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！