

最新酒店前厅经理年底总结(汇总8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店前厅经理年底总结篇一

紧张而忙碌的20xx年已接近尾声，我们充满信心的迎来20xx年。回顾这一年里的工作，有许多收获和体会。20xx年前厅部在中心领导的正确领导下、在各部门的大力支持配合下、在部门员工的共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理、降低成本、强化业务培训、关心员工生活等方面着手开展工作，较好的完成了年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年将年主要工作做如下总结：

一、 经营情况

宾馆年收入万元，住房率为%。

二、 主要工作

1、 加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强岗上实际操作培训，使员工能够学以致用，加强业务培训，认真对待每一批接待任务。另外对员工进行现场督导，发现问题、反馈信息，共同协商及时调整，已达到最佳的服务标准。

2、 全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预定、接待服务作为工作重点，通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到宾馆的每一位客人。今年通过前厅部员工的集体努力，圆满接待了大、中、小型会议 个，共接待会议人数 人次。在接待有些大型会议时，参会人数较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求。在接待**公司领导会议时，由于标准较高，所以每次不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家都没有一丝抱怨、一句怨言，仍然满腔热情的投入到工作中。

3、关心员工生活，创造愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂、涉及面广，员工工作压力大。针对这一点，前厅部始终强调要关心员工生活，切实的为员工解决困难，使她们能感受到集体互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门今年向领导申请组织了二次活动(活动大致内容)释放压力，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。

4、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工，都必须积极参加宾馆、部门组织的各项活动。

这不仅使部门之间互相了解，同时也增强了团队的向心力和凝聚力。我们同事强调前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作联系。如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“宾馆无小事”的服务态度。

5、加强“开源节流、增收节支”意识

前厅部员工积极响应宾馆领导的号召，开展节约、节支活动，控制好成本，主要表现在用电及物料消耗等方面。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理。严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通、信息的录入及扫描。加之宾馆会议客人报到的集中性、前厅只有两台电脑等因素为我们前厅工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，严把入住登记关。同时我们狠抓房卡的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存，保证了客人的财产不受损失；对所有的报表、数据由指定专人负责分类、存档、统计保存。

三、工作中的不足之处

1、培训效果不佳

在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸。虽然大家都明白、理解，但在实际工作中做的不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量。一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的工作。但有些员工在刚熟练后，便提出离职，造成了人员的流失。仪容仪表、礼貌礼节在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼、两天晒网的局面，我们要加强日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

四、20xx年工作计划

1、关注顾客需求，积极真是的向上级反映顾客的需求，为领

导调整战略思路提供依据。

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量。

3、切实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务。

5、提高前厅部员工的售房技巧，提高散客入住率，力争完成领导下达的目标任务。

一年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨。我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务，我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，宾馆的明天更加辉煌。

最后，祝宾馆在新的一年里生意红红火火、更上一层楼!祝各位员工在新的一年里工作顺利、身体健康!

酒店前厅经理年底总结篇二

(1)今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2)做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3)做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师”。

(4)每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动,虽然奖励的资金有限,但使员工的工作积极性和向心力提高了。

卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律,严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记,并进行每月奖惩,并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识,又让员工也参与检查,树立主人翁思想。

酒店前厅经理年底总结篇三

前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方;具有一定的经济作用;具有协调作用;是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划:

酒店在筹备期间,除了硬件的准备,最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平,所以要从实际出发,机构精简,分工明确。要实行优胜劣汰,给优秀的员工实行岗位技能的知识培训,并采取现场培训为主,定期评估测试考核,加以具体指导和教育,从而不断提高员工的业务技能,让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面,每个员工都要直接的面对客人,员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平,因此对员工的培训工作是重中之重,针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能,纯熟的业务知识,才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工,员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

前厅部员工,特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点,根据客人不同的要求,进行有针对性的销售,将最合适的产品,推荐给最需要的客人,做到事半功倍

的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

酒店前厅经理年底总结篇四

作为酒店的前厅的经理，对于今年的工作进行一个总结，对于来年的工作做一个计划。下面是由小编为大家整理的“酒店前厅经理年终工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

营造和谐氛围，打造学习团队；

严管重教，少训多教。

多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

一、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且要让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

二、五常管理为标准，持之以恒是关键

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

三、培训学习不放松

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为

员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

四、安全时刻记，节约要认真

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

五、硬件维护保养不落下

设施的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方；

具有一定的经济作用；

具有协调作用；

是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

一、人员团队的组建

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队

的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

二、注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

三、加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

四、开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

五、关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

六、注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

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、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9：30过后，将话务台关掉一台节约能耗；

餐厅能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行店内各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

20xx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20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，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化建设，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

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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

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

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。

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xx%但收入却减少了xx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xx元，附上商务中心20xx年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务□xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出来年年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店前厅经理年底总结篇五

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，前厅半年工作总结。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1xx元以上的住客，其次满1xx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，工作总结《前厅半年工作总结》。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，客来没有迎声，客问没有答声，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接前台接待，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。

前厅部六月份工作总结及七月份书

随着天气的逐渐炎热酒店生意也步入了淡季，散客及各单位会议接待也明显减少，6月份客房未能完成酒店下达的营业指示任务，具体工作总结如下：

一、本月工作完成情况

1、6月共接待了市委宣传部13间、中国人寿保险永州分公司18间、邵永高速公司24间、市财政局55间、地税局14间、市旅游局10间、深圳康哲药业第12届湖南省消化系统疾病学

术交流会168间、市委接待处29间、**啤酒永州分公司45间，本月共接待散客2824人次，免费房224间，接待团队房11xx间，日平均出租率为42.33%，客房销售额为9xx241□（不含半日租，钟点房在内）。

2、成功的完成了vip团队接待，我部在做好各项工作的同时成功完成了6月26日省政府代省长徐守盛来永州视察灾情一行，我部按酒店要求全面启动vip服务程序，所需人员无条件加班，确保每个接待环节紧密，大堂副理全程进行跟踪服务，配合酒店成功完成了vip的接待工作。

3、重新制定了前厅部《班前会》，并在每天坚持落实，同时在每天的班前会上组织好员工学习每日一句英语。

4、认真组织好员工在三楼五号会议室学习“金钥匙”服务理念，使每位员工都深刻学习到金钥匙的服务理念“满意+惊喜”，并且在以后的工作中加以运用。同时按酒店人力资源部的通知安排部门蒋卫萍和罗晓红参加了《形成自己的领导艺术》的培训。

5、配合相关部门做好深圳康哲药业第十二届湖南省消化系统疾病学术交流会议的重要接待，由于此次会议参会人员较多，房间一共有168间，故部门各岗位人员无条件停休并主动加班加点，此种丰献的精神值得表扬，同时我部也将在今后的工作中继续发扬此种精神，确保每个接待环节不出任何差错。

6、规范了前厅部各分部的交班本的书写格式，同时制定了《物品转交表》、《邮件收发记录表》来完善部门的相关表格。

二、本月工作的不足之处

1□vip接待有待进一步提高，在6月26日省政府代省长徐守盛来永州视察灾情一行中，行李生开车门服务手势不到位，接

待员礼节礼貌不是很到位，及大堂副理在为徐省长开启专用电梯时电梯门关闭，针对以上状况部门将加大培训力度，完善各岗位操作流程与标准，以更高的标准接待好每一位宾客。

2、6月24日，由人力资源部何总监及大堂副理一同对大夜班的劳动纪律检查时发现我部接待员向春华有睡觉现象，我部将对此现象证明管理人员督导不到位，员工自觉意识不强才导致发生睡觉现象，针对此情况部门将会加强劳动纪律，杜绝上大夜班睡岗的现象再次发生。

3、总机方面在服务过程中出现语速慢不流畅，声音不够甜美，电话号码不熟导致转接电话出现差错，工作没延续性等问题，针对此状况部门正逐步的在加强培训，力争尽快改变现状提升服务质量。

4、部门员工在一直没有总监的情况下已经养成了没有工作的目标性，且团队意识不强，针对此情况部门通过观看电视剧《亮剑》以及组织员工集体用餐等其它方式来促进部门的团队精神，使部门每位员工都能团结在一起，共同努力奋斗争创先进部门。

三、七月份的工作计划

1、制定好七月份前厅部的培训计划，并且按计划落实，同进在月底进行考核后，对礼宾部和总机视情况分别提拔出一名主管来激励员工。

2、制定好《前厅部内部管理制度》，来规范前厅部员工的纪律性和促进员的积极性。

3、按照营销部下发的七月一日建党节的促销方案和下月16日的中国传统情人节方案，积极的做好宣传及具体落实到各分部，加大力度推销情人节活动。

4、加强前厅部全体人员劳动纪律，杜绝上大夜班睡岗的现象再次发生。

5、从七月份开始前厅部成立质检小组，将在每周六下午15[xx]分将会由部门总监、前厅主管及大堂副理对其各班组进行全面质检，并且将对其各分部出现的问题进行通报并及时整改，避免再次发生类似情况。

6、强抓部门细节工作，尤其在对客服务礼节及岗位操作细节方面。着重从现场加以指导，加强日常工作的检查力度，抓好细节管理工作，做好各项日常工作的延续性。

第三篇：前厅部年终工作总结

转眼间20xx年已经过去，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业立于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

20xx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范，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1xx元以上的住客，其次满1xx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，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，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接前台接待，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，是问题的协调者，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访，形式以电话拜访和登门拜访为主，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。

第四篇：前厅部20xx年工作总结 前厅部20xx年工作总结

20xx年即将结束，前厅部在酒店领导班子的正确领导和关心下，在各个部门的积极配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，丰富工作流程等方面着手开展了工作，较好地完成本年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就本年主要工作作如下总结。

一. 经营情况

年计划任务9xx万元，实际完成1xx0万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入xx%完成计划的xx%收入与同期相比增长xx万元。

二、主要工作

1、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作 一年来，我们始终将认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议个；政务次vip1xx次、度假次，共接待人数人次。如省厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这

些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待市委等会议时，由于接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

2、注重各部门之间的协调工作

4、加强业务培训，提高员工素质

5、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

划。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之宾馆会议客人报到的集中性，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，协议单位担保，快速办理登记入住，严把入住登记关。同时我们很抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认，对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

1、培训效果不佳、我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁、人员不充足，很大程度上影响了服务质

量，员工掌握的基础不扎实，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

3、缺少前厅部日常检查细则及实施办法

员工主人翁意识不强，工作散漫，缺乏主动服务意识、工作中缺乏激情，自我约束能力不强

一、指导思想

二、内部管理和培训

第五篇：前厅部工作总结 前厅部20xx年工作总结

一、经营数据

二、经营工作

1. 今年市场仍以本地政府接待为主，本地大型国企、机关单位为重要部分，而旅游团队与散客市场缺乏规模，主要是因为：

a)酒店尚在试营业期间，未进行大规模的宣传活动[] b)房价定位较高，仍未找到准确的目标市场，需要一段时间探索[]c)当地旅游资源缺乏，未形成具有规模的旅游市场。

2. 重点做好政府接待工作。由于酒店的特殊性，当地政府会将重要领导以及贵宾安排在本酒店，而酒店收入大多由当地政府消费产生。接待过程中关注宾客集中到店、离店的迎接、欢送，在细节方面精益求精。

3. 强化收益管理理念，由于酒店目前尚未设置收益经理，对于收益管理的理念也都集中在中、高层管理人员当中。过去

的几个月中，部门都在对基层管理人员与员工强调收益管理的用途与效益。以确保酒店经营效益最大化作为认定工作成效的一个重要组成部分。

4. 突破网络预订瓶颈，加大网络宾客的拜访力度，积极引导宾客对酒店进行好评，由此吸引一部分网络客源，加大网络预订的比例。酒店今年与携程、艺龙[agoda]芒果等各个网络第三方平台签订了订房协议。虽然目前网络订房只占预订总量的一小部分，但在第三方渠道上有很大的拓展空间，也将成为酒店重要的收入来源。

5. 做好会员卡推广工作，大力推行商祺卡的发放力度，根据集团公司的相关政策，对于达到拜访标准的宾客进行相应的拜访工作。积极将零星散客培养成酒店的忠诚客户。

6. 对于当地重要节日的关注与考察。由于地域的特殊性，当地有大量少数民族居住，故对于少数民族重要的节日进行重点考察，对于能够积极促销的机会进行关注，与相关经营部分讨论可行方案。

7. 配合酒店的各项经营活动做好宣传与促销。主要是餐饮部推出的小火锅

美食节，消费满xxxx元赠房间等。

三、人力资源

1. 梳理新员工岗前培训计划，更为明细化地罗列到岗后每天培训的相关内

容，使新员工有一定的目标性和计划性，培训出来的员工(更多文章请关注：)也更为统

一、完善。

2. 积极开展各类提高业务技能的培训工作，针对快捷服务中心进行接听电

话语言规范培训，针对礼宾进行引客上房培训，针对前台进行财务制度与财务知识的培训，对每个岗位的薄弱环节做了加强训练。

3. 由于酒店今年开始试营业，很多管理人员与员工都是刚刚接触相关的工

作，对于工作的流程不是非常清晰，部门对此召开了几次座谈会，主要针对工作流程，沟通方式做了讲解，对员工和管理人员的工作有一定的帮助。

4. 加强部门员工关系管理，一是利用工作空闲期间，与员工交流谈心；二

是营造部门内无缝链接意识，倡导一个部门同一班组思想。

5. 加强员工情绪管理，关注工作过程中员工的情绪状态，由于酒店刚刚试

营业，在各部门之间的沟通经常会有摩擦，导致员工情绪出现不稳定。部门加强现场管理，多鼓励员工，多与员工进行启发式的引导，同时对员工提到的问题及时做好反馈及整改，做到举一反三。

6. 强化管理人员执行力。对于酒店及部门的指令，要及时、准确进行落实

并反馈。同时加强管理真空期的管理，劳动纪律的检查。一方面是班级层面从流程上去弥补，另一方面要求部门管理人员对真空期状态的关注，遇到问题及时解决。

7. 持续加强员工责任心和工作仔细度，通过意识的灌输，提高员工的工作

责任心和自我检查意识。同时部门也针对各岗点的管理拟定具体的实施方案，来进一步巩固效果。

8. 关注人才培养，保证人才的良性发展。针对具有潜力的员工让其担任一

些工作任务重要角色，通过观察来确定是否可作为未来的管理人员。通过谈心来了解此类员工的内心动态，挖掘其想法与追求。

9. 加强工时管理，降低无效成本。关注员工在岗期间状态，对于工作是否

不折不扣地落实完成。对于工作期间闲聊及无所事事现象关注，通过对工作的精细化要求，来实现接待空闲时间的利用。

10. 酒店对客服务场所全面推广普通话，因部门属于前厅对客场所，又属于

一线服务岗位，故要求各班级员工，不管是对客交流还是内部员工交流，都必须使用普通话。除非在客人先用方言的情况下，可放宽要求，没有特殊情况时一定要按照规定使用普通话。

11. 高度关注员工思想动态，及时做好沟通工作。部门根据人员流动及动态

情况，与人资部做好沟通，充分做好各岗点的人员招募，一方面稳定在职员工的工作状态，另一方面也是确保服务质量稳定、有序。

四、管理机制

1. 在每个员工心里建立起大市场概念，在酒店确认经营目标考核的要求下，充分考量各种客源接待及每月经营情况，合理做好经营数据的预测分配工作，在工作中提高员工关注经营、重视经营的概念。

2. 房务管理模式的培训与实施，结合指导标准制定与本酒店实际情况相吻

合的方案，在各班组的实际工作中加以落实，逐步实现标准模式化管理。

3. 加强内部管理，对于上下班时间的规定要求严格执行。班次原则上不允

许随意更换，当班大堂副理巡视时关注前厅状况以及各方面服务质量及操作标准等问题。

4. 加强真空期检查力度。对各班组在管理人员不在期间的劳动纪律进行监

督，通过大堂副理检查、各班组管理人员交叉检查等各项检查制度的实

施，对于工作状态、仪容仪表等不定期进行督促。5. 规范各岗点接听电话用语要求，结合管理公司对于接听电话的规范用语，要求各班级内做好学习。对标准用语、避免使用的语言、如何使用更加合理的语言，以及对客服务中各种可能遇到情况所使用的语言进行了规范和统一。

6. 客遗物品的规范管理，部门今年出现过因客遗物品保管不善导致物品丢

失，最后导致投诉的事件。之后部门强调客遗物品操作规范，严格执行并高度关注客遗物品的管理。对于发现的客遗物品必须第一时间联系到失主并且由礼宾妥善保管，大堂副理全程跟进，确保万无一失。

7. 全面落实大堂副理协助管理职能，并承担对各岗点管理责任。根据每位

大堂副理的工作特点，对工作进行合理分工，三名大堂副理各自负责带领一个班组，做到责任到人。

8. 加强部门员工专业化培训，提升对客服务内涵。目前部门员工都是筹建

时招聘的人员，基本都是大学刚毕业或者之前没有相关工作经验的人员。所以在经营接待比较忙碌时由于在专业技能方面掌握有限，容易发生一些服务质量事件。部门对此情况进行了专题分析，针对所有员工制定一套相对完整的工作流程与服务质量标准，定期对员工进行培训补课。

9. 加强前台财务控制管理工作。由于缺乏专业知识，前台员工对财务概念

均比较薄弱，部门在例会时对财务流程以及货币知识、信用卡知识和一些诈骗防范等案例进行了培训。避免财务违规事件发生。

五、企业文化

1. 关注年底各类安全问题。年底将至各类盗窃、诈骗案件高发，部门其中一名员工也遭到盗窃而离职。部门针对此类事件加强员工教育，对于住所防盗、火灾隐患等进行强调，加强员工的安全意识。

好回访，了解宾客消费动向，研究消费心理，以提供更加完善的酒店相关服务产品。

3. 开展“细节体现专业”活动。经过了几个月的试营业，在年底展开前厅

部细节服务研讨，对各岗位对客过程中的细节问题进行梳理，并罗列出应对方法，一方面加强员工对此的关注，另一方面更加体现服务的细致要求。

4. 后面文化的逐步启动。由人力资源部牵头，对办公区域墙报进行了张贴，将本来空而无味的办公室变成了员工天地。部门也在第四季度推广了五常法的管理，将原本零乱的后面区域逐渐打造成一个“景点”。

酒店前厅经理年底总结篇六

我很荣幸成为xx大酒店大家庭的一员，成为防护部的一员，感谢酒店领导给我的这次机会。因为有领导的关心和同事的照顾，我很庆幸我能拥有这一份工作，经过一年的磨练，我学到了很多在学校学不到的东西。使我成熟了很多，也懂事了。不再是一个做事毛毛愣愣的孩子。忙碌的xx过去了，酒店的前景越来越好，各项措施也越来越完善，员工的福利更是越来越好。我们也在部门正确领导、各部门的积极配合下完成了酒店布置的各项艰巨的任务。

保安是一项特殊的、并具有很大大危险性而且非常荣耀的工作，作为一名保安人员有责任保护酒店的财产安全，旅客和酒店人员的生命财产安全。保安员的责任重大，我们不是在为家人工作，更不是为了老板工作，我们是为了我们自己工作。所以我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。做好自己的本职工作，完好的完成领导交给我每项任务，做到让领导放心。

在工作之余，部门还给我们进行了保安员的体能训练，队列的训练。各岗位职责，消防安全专业知识的培训。酒店也组织了几次的消防演练，让我们在实践中掌握灭火器的使用方法、疏散逃生自救的方法，怎么报火警和报火警时应注意的事项。

回想自己xx年的工作，有很多地方做的不好：

- 1、员工通道：没有按照员工通道的岗位职责去做，对员工外出物品的检查不是很到位，（有时查有时候不查）。对外来人员控制的比较松懈，有时来访人员没有经打电话确认就放行。
- 2、前广场：在岗值班懒懒散散，不能及时的引导来店客人把车停到车位上。车辆记录做的也不是很及时，不能及时了解来店客人车辆状况。
- 3、巡逻岗：经常为了填表或者打点而偷懒，不仔细检查楼内的消防设施、安全标志、安全出口和消防通道，不能及时的发现楼内的安全隐患。
- 4、夜班睡岗：上夜班有时候白天不注意休息，到晚上不能清醒的值班，上班迷迷糊糊，严重影响了部门的秩序。因为这事也挨过处罚。
- 5、消防、安全的专业知识掌握不够好，经常培训的东西不能熟悉的掌握和应用。
- 6、突发事件的处理也不是很得当，不能按突发事件的处理方案来解决事情，把事态搞大，也给酒店带来过麻烦。

针对以上工作中的不足我以后会坚决服从领导、认真领会执行酒店的经营管理策略和工作，指示精神，并贯彻落实到岗位。

掌握并认真旅行的各岗位的职责，熟悉自己岗位的环境，物

品的情况，熟悉安全出口的位置和消防器材的摆放位置，坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，严格执行防火制度，积极参加消防活动，提高防火意识，能掌握消防设备的操作方法，确保安全。牢记内部报警电话和酒店消防中心的电话。发生火灾时听从指挥员的统一指挥。加强自身的体能素质，坚持不怕苦不怕累的精神，保质保量的完成领导交给的每一项任务。加强自己的值班力度，每天都能精神饱满的去上班，高高兴兴的下班。

酒店前厅经理年底总结篇七

xx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xx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。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务□xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出工作计划□

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

前厅部：

年月日

酒店前厅经理年底总结篇八

在总经理的正确指导下，在各部门的团结协作、精诚配合下，酒店今年又迎来一个新的创新年，不管是在社会效应还是经济效应上都取得了可人的成绩。

前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任，2012年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了2012年经营任务，各项工作也取得了显人的成绩，现就2012年的工作做如下总结：

一、经营情况

1、客房整体经营

在总经理的正确领导下，2012年共接待国内宾客人/次，出租客类客房间，其中接待团队个，会次个，大型国内、国际赛事3个，接待国家各级部委、省市vip接待数次，8月日我酒店有幸接待了中共、中央政治局委员、常委。第十届、十一届全国政协主席贾庆林，为我酒店取得了良好的社会效应。7月8日出租客房194间，出租率137.6%，当日客房营业收入更是突破10万元大关。

2、自入散客、高价房销售

为充分发挥前厅部客房销售的作用，今年酒店为前厅部制定了较好的政策，给予前厅部自入散客、高价房销售奖励。为调动员工积极性、发挥员工销售潜能部门对销售业绩进行了多销售多得的分配方案，大大提高了员工销售意识。部门定期组织客房销售培训，针对不同日期、不同时段、不同季节、不同客人针对客人的需求给员工寻找销售点，大大增加员工销售成功率。

2012年前厅部自入散客销售间/夜，占客房总出租的%。高价房销售差额元，占客房总收入的%。

3、网络订房

年初部门和携程网、艺龙网、同程网签定开通了ebooking网上操作系统，大大增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过ebooking网上订房系统，可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在ebooking上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性；对网络订房日审、夜审、月未对帐、佣金回返方面都得到了网络公司的好评，从而在张掖同星级酒店中网络公司加大了对我酒店客房的力荐力度。2012年网络订房销售客房间，总额元，占客房总出租的%。

4、大堂吧销售

今年大堂吧在不影响整体经营氛围的情况下增加了土特产销售，大大提高了大堂吧收入。

二、管理工作

1、修正了部门运行机制，让管理有制度可管、让员工有制度可服务

今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制，统一了各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、监督、考核确立了依据，统一了部门管理、服务标准、规范了员工服务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

2、科学合理排房、严把预订关、保证客房出租率

为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订10间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进；对当日预订每班次至少跟进一次；对网

络订房和散客预订实行担保预订；再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

3、加大管理人员的现场管理与督导

为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位大堂副理、领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

4、及时准确上报内外宾资料，得到了市、区公安局的一致好评

今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料2651人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市公安局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确的上传内外宾资料，在张掖星级酒店接待中及时率和上传率达到了最高，多次得到市、区公安局的好评。尤其在7月7日接待的环青海自行车赛我酒店共上传外宾信息217人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入，并且当日加班至凌晨两点。

5、总台操作系统进行了升级、简化了工作程序

今年四月酒店对总台操作系统进行了更换，大大简化了工作程序，提高了工作效率。以往收银员的帐务每日都需要填写手工明细报表，每班次需要花费1小时左右的时间填写，系统升级后手工明细可以打印出来，大大节约了时间；再次系统升级后总台增加了身份扫描系统，减少了员工手工输入，同时也确保了身份证信息输入的准确性。

6、更换了办公用品、优化了员工、生活工作环境

就是粉刷了员工休息室；制作了员工生活角张贴了员工照片和个人名言；为员工统一购买了保温杯；更换了休息室的桌椅。

7、做好员工思想工作，了解员工思想动态，员工队伍较稳定

为了调动员工工作热情，真正发挥员工工作潜能，部门从多方下手，首先对每位员工一视同仁，做到公平、公正、奖罚分明，其次多了解员工生活，无论从部门经理还是到大堂副理，都能切实的为员工解决困难。遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。再次为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常组织一些团队活动（黑河野炊、到员工家里聚餐、部门聚餐）让员工感受到团队的温暖。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事方面必须起到表率作用，遇到困难必须与员工冲在第一时间激励员工，减轻员工的工作压力，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

8、规范操作流程、加强遗留帐务的跟进，减轻了员工的心理压力

以往我部门员工都不愿意学习收银业务，大家共有的意识到收银组就是赔钱的。为了彻底根治此问题，部门从多处下手，首先规范了操作流程，日常工作中让员工严格按操作流程操作。其次就是加强员工业务知识、业务能力的培训，多次开展业务知识、现金、信用卡知识培训。再次就是因员工失误导致漏结、错结的帐务部门加强跟进解决力度，五月份我部门员工因疏忽大意将一笔八百多元的帐务漏收，当时客人是散客，未留联系方式，只有一个身份证信息和客人发票。此事上报经理后，经理通过客人开据的发票单位联系到客人将此笔帐务追回。还有几次多找客人现金、少刷卡、少挂帐都在管理人员的更进下将帐务要回。

9、薪酬制度的灵活性，促进了员工的工作积极性

薪酬制度的灵活性大大提高了员工的销售积极性，员工销售积极性高涨，自我学习能力加强，相互间赶拼学习，服务态度也有了好转。客房销售过程中员工在不违反酒店政策的情况下根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，今年在出租率和往年持平的情况下，客房营业收入有了大幅度提高。

10、时常敲响安全警钟、安全工作常抓不懈

不管是在消防、现金、行李物品安全方面部门都时时强调、定期培训、经常检查，在全年接待中突破零事故。

11、工作效率有了质的提升

总台办理入住和退房一直是制约部门发展的一个难点，从去年年底开始部门就着手解决此问题，首先是花了多次时间召开了寻找制约前厅工作效率低下的原因。其次就是对原因进行了分类，对于简单问题进行了现场落实，对于难点问题分批逐一进行解决。再次通过部门的共同努力，今年工作效率得到了质的提升。

12、完善培训材料

为了弥补师带徒经验培训模式弊端，为了完善新员工培训，部门年初安排各班组领班对各班组具体业务操作流程进行了书写并整理成册。这样既规范了操作流程又避免了老员工离失后业务知识的流失。

三、服务工作

1、规范各岗位服务流程

今年部门按照星评评定占分项，对各岗位服务流程制定

了“服务小技巧“，规范了服务的流程，使部门服务水平更加标准化和规范化。

2、增加了行李生替岗、热毛巾递送服务

行李生工作业务范围广，人员少，不能保证在上班期间大厅不离人，为了确保大厅的服务质量，部门增加了行李生替岗，既能做好行李生辅助工作、大厅的茶水服务，又能减轻总台的工作压力。

总台在办理入住手续时为客人递送热毛巾得到了多数客人的认可，多次听到客人说“这才是真正意义上的细节服务（星级服务）”。

3、充分发挥行李生散客行李作用

我部门行李生在团队行李运送过程中一直发挥着较好的作用，但在散客行李运送过程中一直处于空缺，今年为了做好散客行李服务部门先是对行李生的工作职责进行了重新划分，再就是制定了行李生散客行李运送考核办法，最终将散客行李做起来，并取得了可人的成绩，多次得到了宾客、网络订房客人的好评。

4、强化大堂副理职能

实客人的特殊要求减少了宾客投诉，通过客房抽查、早餐抽查、网络订房客人评论等手段，不断向酒店提出合理化建议，总结、分析、汇总宾客意见及建议，并将意见、建议下发至相关部门，由相关部门跟进解决，大大提高了宾客满意度，较好的履行了大堂副理职责。

5、预订兄弟房间，吸引回头客

旺季时当日到店的客人很难在张掖星级酒店找到房间，为了

争取更多的回头客，在房源紧张时部门每天提前在三星以上的酒店预订10间房，在有客人进入我酒店而我酒店没房时将客人介绍过去，这样既帮助了客人又让客人更加深刻的记住了我酒店。我酒店在住客人临时有事需要续住而我酒店无房时也可以解客人燃眉之急。

四、培训工作

我部门将培训工作作为日常工作的重点。培训形式也是多种多样有交接班案例学习培训、每周一的例会培训、班组间一对一的互助学习培训、聘请其它部门经理培训、部门内部优秀员工培训、现场培训。同时我部门培训，有培训有考核有奖励大大提高了员工的学习劲头。通过一年来的培训员工的业务知识、服务意识、综合能力有了很大的提高。

五、不足之处

1、服务质量有待提高

二、从总台到行李生、商务中心服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来迎声，客问答声，客走送声，做的不够到位。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。

2、投诉的跟进、解决问题力度不够

对于宾客的投诉及意见、建议员工只是简单的告之责任，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉。在今后的工作中将执行首问责任制和问题回复制，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度。

对于宾客回访停留在记录阶段，缺少落实和解决。在今后的工作中将把宾客回访客人反映的问题作为重点由大堂副理进

行跟进落实。

3、管理人员的管理水平有提升空间

我部门员工多数都是刚走出校门的学生，是一个青春职场，在酒店应表现出愉悦和朝气，做为管理人员我们要创造一个轻松的环境让员工保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有大的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展；又要有序竞争，服务质量才能提高，为此要培养管理人员要有大局观，眼光不能只放在自己部门上；管理人员要有承担责任的勇气，遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失；管理人员要尽力做到公平、公正和公开；培养管理人员调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不优质的服务）。

4、部门组织机构及人员编制需完善

我部门现有的组织机构偏重于业务型部门，缺乏服务，今年年底设置的行李生替岗发挥了很好的作用。因此我部门在组织机构设定上还需要进一步的完善，接下来我将考虑增加编制，设立专门的服务和业务人员。

5、培养多元化员工，真正胜任管家服务

现阶段我部门现有人员中有几个形象气质佳、业务水平强、综合能力高的员工，在今后的工作中将分别让这些员工轮岗到客房、餐饮学习业务，并在日常的工作加强管家综合业务知识的培训。