

# 2023年酒店前台员工自评总结简单 酒店 前台员工工作总结(实用8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店前台员工自评总结简单篇一

时光荏苒，光阴似箭，匆匆一年过去，我已在大酒店餐饮部工作满一年。根据餐饮部经理的工作安排，我主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作。现在，我将对本年度工作开展情况进行总结汇报，并提出今年的工作打算。

作为一家国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已经十分成熟，市场知名度也很高。然而，在服务管理和培训方面取得突破是一个较大的困难。因此，我入职后提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。在过去一年中，我主要开展了以下几方面的工作：

餐饮服务品质的建设是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。在本年度中，我开展了以下工作来提升各部门的日常管理和品质建设：

### 1、撰写操作规程，提升服务质量

根据各部门的实际运作情况，我撰写了《宴会服务操作规范》，《青叶庭服务操作规范》，《西餐厅服务操作规范》，《酒吧服务操作规范》，《管事部服务操作规范》等操作规程。这些操作规程统一了各部门的服务标准，为每个部门培

训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时，针对贵宾房服务的要求，我编写了贵宾房服务接待流程，明确了咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果和能源节约等方面的规定，以促进贵宾房服务质量的提高。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的'重要形式。我坚持按照二八原则进行时间分配，在管理期间将80%的时间用于管理现场，20%的时间用于管理总结，并直接参与现场服务。对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反馈，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

## 3、撰写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目。为进一步提升婚宴服务质量，我撰写了《婚宴服务整体实操方案》。该方案进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突出了婚礼现场的气氛。我还邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，让司仪主持更富特色，促进婚宴市场口碑的提升。

## 4、每月召开专题会议，审视服务质量

出色的服务品质是餐饮业的核心竞争力。为了提高服务管理水平、保证服务质量及顾客满意度，我们定期召开服务质量专题研讨会。该研讨会设在每月最后一天，由各餐厅4至5级管理人员出席。与会人员分析探讨各餐厅当月的服务状况，总结服务质量问题，分享管理经验，深度剖析典型案例，查找问题根源，制定对策和管理办法。在此过程中，各餐厅管理者可以互相学习和借鉴，不避讳问题，勇于承担责任，有效避免了同类服务质量问题的再次出现。这种形式的研讨不仅为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，而

且对保证和提升服务质量产生了积极的作用。

## 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉率

在本年度，我们在餐饮部门落实餐饮案例收集制度。我们会收集各餐厅顾客反馈的服务质量和出品质量等方面的投诉，并以此为依据改善我们的管理、评估各部门管理人员的素质。每个餐厅的管理人员都会对收集的案例进行完整的分析和总结，详细讨论问题并提供有针对性的解决方案，从而减少顾客投诉的比率。

为了庆祝酒店15周年，我们餐饮部门在8月份组织各餐厅举办了首届餐饮服务技能及知识竞赛。我们编制了实操方案，在一个多月的时间里进行了充分的准备和预赛，得到人力资源部和行政部门的大力支持。我们成功地展示了我们餐饮部门娴熟的服务技能和出色的基本功。这次竞赛加强了我们团队的凝聚力，培养了员工的团队协作和竞争意识，增强了他们的士气和归属感，并取得了良好的效果。同时，我们也获得了上级领导的高度认可。

在本年度，我们共举办了15场技能培训课程。这些课程可总结为三类：服务技能培训3场，新员工入职培训3场，专题培训9场。我们在授课中包含以下内容：

### 1、拓宽管理思路，拓展行业视野。

在餐饮行业中，中层管理人员大多是由低层员工逐步晋升而来，但由于管理视野相对狭窄，需要加强管理意识与拓展行业视野及专业知识。针对这一问题，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，课程内容包括《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》以及《如何有效地管理员工》等。这些课程有助于拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野，同时缓解了在

管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工之间以及员工与顾客之间的感情。

为了提升员工的服务意识和综合素质，本年度开展了多场培训，包括《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项》、《员工礼仪礼貌》以及《酒水知识》等。这些培训课程有助于在服务意识、服务心态、专业服务形象以及餐饮专业知识等方面增强基层服务人员的能力。值得一提的是，自4月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中，没有出现员工违纪现象。

为了提高贵宾房的服务接待能力，本年度开展了《贵宾房服务接待技能培训》以及《餐厅点菜技巧培训》。这些课程通过案例分析和演示的形式，对服务接待中出现的问题进行分析和说明，并对标准化服务、推销技巧以及人性化服务进行实操演示，从而提升了贵宾房的服务质量。

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，其能否快速地融入团队以及调整好转型心态，将直接影响餐饮服务质量和团队建设。为此，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，调整学员的心态，正视角色转化，并认识餐饮行业的特点。这些课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

最后，为了结合工作实际，本年度开发了多个实用课程，以培养员工的实践技能和知识。这些课程包括强化培训、实际操作以及案例分析等，有助于提高员工的工作效率和服务品质。

为了提高工作效率和规范管理，我们开设了《执行力》课程，旨在让管理人员认识到好的制度需要好的执行力。通过案例分析，揭示了没有执行力就没有竞争力的重要性，并在管理思想上形成了一致。然而，在本年度的工作中，我们还存在

以下问题和不足：

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中，我们对部分敏感问题的管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题没有及时提出，导致这些问题长期存在，没有从根本上得到解决。同时，我们过于关注楼面服务质量，导致管事部和酒水部的管理薄弱。

### 2、培训互动环节不足

在培训过程中，我们的互动环节不够，员工参与机会较少，缺乏课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速过快

餐饮专业知识课程设置的容量过大，在培训过程中进度太快，讲话语速过快，使受训人员对培训内容不能深入理解，降低了培训效果。

## 酒店前台员工自评总结简单篇二

现就xxxx年我参加工作以来的工作情况总结如下：

1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议□xx分公司与xx分公

司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

## 2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

## 3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

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；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

即将过去，充满挑战和机遇的即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 酒店前台员工自评总结简单篇三

时至今天，来到xx酒店已经一年有余了。

依然记得那时初入时的心情，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xx酒店礼宾员的工作。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xx酒店“顽强，勤俭。正气。博大”的精神和理念，并让我受用终身！

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x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……

20xx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！！！！

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已

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！

我很感谢经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着“快乐工作”的旗号，也让我在自己的生命中又创新高！一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。



在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节！

意识到了问题的所在，最重要的’就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足！与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像“扁鹊行医”，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里！同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执！从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情！！！！

这一年的我，用我们秉承xx酒店八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大”的精神理念来概括，一点也不为过！

**顽强：**纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的！

**勤俭：**“笨鸟先飞”谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食！

**正气：**坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强！

**博大：**不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受！

这一年，最火的汉字无疑是“微”，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下！

这一年，我在，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的xx酒店见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己！

这一年，我在！

这一年，我把xx酒店当成了家！

## 酒店前台员工自评总结简单篇四

在来到我们x酒店的差不多2年里，作为一名酒店前台主管，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感激给与我帮忙的部门领导和同事们，多谢！此刻我对前面一年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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一向都严格依照酒店的规定。总结起来能够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：怎样坚持微笑，怎样问候客人，如何为客人供给服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，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必须要求淡妆，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x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，供给信息，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，我们随时都要坚持认真，细致工作作风和职责心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

#### 四、前台英语

一些前台英语本事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，之后在接待外国客人的时候，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，使我对以前学过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。经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提高，才让自己各个方面的本事不断增强!

#### 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xx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

我们酒店的基本情景和经营资料。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，同事和我提的提议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我必须会克服这种心理。我也很感激给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮忙！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。所以我都会积极的去做每一件事。感激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！

## 酒店前台员工自评总结简单篇五

时间流转，转眼间，我即将在xxx酒店工作后迎来第一个春节！尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在xxx酒店的前台做了x个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

在这x个月里，我最大的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐

工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各种方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不错的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

作为一名新员工，我在工作中的不足是非常明显的。反思自己这x个月来的工作，首先最大的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了很多顾客的不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

大浪淘沙，淘尽沙粒始见金，每一个岗位都有他存在的意义，我来到了酒店开始成为酒店的'前台，没有前辈，没有经验可借鉴，只能够靠自己慢慢来掌握。虽然感觉到工作有些困难，有些阻碍，但是对于像我这样充满朝气的人又怎么可能会害怕而退缩丝毫呢？反而只会成为我前进的动力，只会成为我进步的养分，不断探索，不断前进。

披荆斩棘开前路，虽难，却也难不住我，我每天都会坚持做好工作，不懂就自学，不知道如何做，多问总没错，当然我都会找时间问不会轻易的去询问，并且我知道自己来到公司根基前，认识的人不多，为了打好关系，对每一个经过我面前的人都会礼貌问好这是工作的态度也是我对工作的付出，因为我要把礼貌融入到骨子里把机会添加到自己的生活中不能让我自己留下遗憾，不能让我自己出现困难，因为我必须要为自己的工作努力，要自己坚持做好，不管有没有后来者，但是我要当我们酒店的先驱，在加上酒店领导对我的信任，我也有责任不愿意轻易辜负领导的期待。

我在工作中受过委屈，吃过苦，也承受过压力，而面对这一切，我不会用压抑的心情去工作，反而会放开心房去做好，做自己爱做的事情，做自己能做的事情，不会令大家失望也不会让大家失望，总要做点什么，总要成为一个优秀的人才行，坚持是我工作的勇气，执行是我工作的动力，在很多时候投入到了工作之后就不会在担心和担忧这些，反而会更加珍惜现在珍惜未来，做一个有意义的人就要做一个能够实现愿望的人，我是这样未来也是这样。

我们酒店才走出一小不，需要努力需要做好的工作还很多，在工作和接待方面，我吸收过去工作失败的教训，加强自己的感受提高自己的能力，不断的去做好现在去改变过去，用努力用坚持完成人生的目标，不管前路有多难，我都会伴随这我们酒店一直工作下去，不管前路有多远我都愿意成为我们酒店默默工作的哪一个人，做好自己，做好未来，希望在远方，工作在自己，努力了就算有失误我也无悔，前台工作并不难，只要努力就可以完成，同样前台工作也没有多大的问题努力付出了坚持到最后才重要。

用发展的眼光，看着未来的发展，着眼现在的工作，做好自己完成工作，用完美的一面接待未来的时光，用最好的态度去迎接最佳的未来，希望在远方努力还将继续，我会继续努力，继续加油，做一个有创意的前台，做一个令客户满意，

用同事认同的前台。

## 酒店前台员工自评总结简单篇六

20××年，酒店前台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了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

年计划任务xx万元，实际完成xx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。

### 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，同时加强了岗上实际操作培训，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，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员xx的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

### 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x个；军区x次，vipx次，共接待人数xxx人次。如省民政厅会议、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，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，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。

### 3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于x月x日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

### 4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，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。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，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。

## 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，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过x个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，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，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，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；

20××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，中心的明天更加辉煌。

## 酒店前台员工自评总结简单篇七

现在是20xx年，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有xxxx年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，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。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

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状况分配剩余工作。

这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这20xx年我主要做到以下工作：

每个员工都要直接的应对客人，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。只有透过培训才能让我在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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。

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必须的负面影响。

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状况，请求帮忙。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忙感化，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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

# 酒店前台员工自评总结简单篇八

## 一、练习根本概略

作为一名酒店治理专业的毕业生，应聘到××大酒店距今曾经有了一段工夫，回忆这段时日，这是我人生中弥足宝贵的阅历，也给我留下了分歧平常的回想。回忆此次在酒店练习的点点滴滴，感觉从中获益匪浅，学到了很多在教室和书本上都无法学到的常识。练习酒店前台实习进程单元赐与我足够的宽容、支撑和协助，在指导和同事们的悉心关心和指点下，经过本酒店前台实习身的不懈起劲，各方面均获得了必然的提高。

毫不忽略。不得不说，耐性和细心是酒店每个员工都必需酒店前台实习具有的器械。虽说酒店里的任务天天都是千人一面、循环往复的，然则，因为招待的客人大多都是从周边各地前来旅行旅行的，因此，可以感触分歧的地区有着分歧的文明气味。普通客人的额定要求根本都差不酒店前台实习多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，凡间都是琐碎的小事；有时也有些客人会无理取闹，然则，常言道：“顾客就是天主”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的运营格言。

酒店的前台任务班次分为早班、中班和彻夜班三个班，酒店前台实习轮换任务，并一周一休。除彻夜班为两人外，早班和中班都各有三人担任。个中一报酬专职收银，别的两人酒店前台实习依照实践任务量状况分派残剩任务。如许的布置比拟宽松，既可以在任务量大的状况下分派为一人收银，一人注销推销，另一人担任其他效劳和联络任务，并且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到思想清明，不犯错。最主要的是，如许的任务方法，可以很快让新人取得经历，在任务量小的时分由带班同事指点，任务量大的时分又可以更多的接收经历，敏捷生长。

也许，在旁人看来，前台的任务很简略，现实上，这任务的顺序复杂繁复，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项任务，心态必需调整好，无论任务是酒店前台实习深酒店前台实习重照样逍遥，要用积极的立场去完成我们的每一份任务，而不是去埋怨；当你犯错的时分，要想尽一切方法去补偿你的过错，而不是躲避。目前酒店的前台的薪水普通都是底薪加提成的http://□也就是说，入住的客人多，本人的工资也高，这算是鼓舞人人专心苦干，加班加点也情愿对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在任务中不免会有犯错的时分，好在司理和同事也没有很指责，还给我抚慰和鼓舞，这让我十分打动。感激一位年长的同事通知我，不论在哪种情况，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会不断切记在心的。

## 练习感触

### (一) 成果与收成

的纯真。在酒店练习时期，曾有一段工夫，我发现本人的主意和观念是如斯的老练，但是后来我就渐渐摊开了。刚开端上班时，不顺应长工夫的站立和任务作酒店前台实习息工夫的改动，一世界来，四肢举动生硬酸痛，下班的第一件事就是想找个当地坐下了歇息，一工夫真的有点吃不用。关于这些我都咬咬牙对峙下来了，也更深地领会到了生活的不易。以前在家的时分，衣食无忧，基本就没有仔细考虑过这些器械是怎样得来，目前当本人有了一份任务的时分，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，经过练习我们体会了社会和人生。在黄舍或家里也许有教师或家长分派酒店前台实习说今日做些什么，明日做些什么，但在这里，分歧定有人会通知你这些，你必需盲目地去做，并且要尽自己的起劲做到最好，一件任务的效率就会获得他人分歧的评价。在黄舍，大多是进修的气氛，究竟黄舍是进修的场合，每一个学生都在为获得更高的成果而起劲。而这里是任务的场合，每小我都邑为了取酒店前台实习得更高的待遇和提升而起劲，

无论是进修照样任务，都存在着竞争，在竞争中就要不时进修他人进步前辈的当地，也要不时进修他人如何做人，以进步自己的才能。在前台这个岗亭，我垂垂可以感触酒店前台实习到社会上的情面事理，我在一点点的积聚社会经历和进修处世之道，调查人际关系的复杂，这是整个练习进程中最珍贵的一局部。整个练习过程，我不只看到本人好的一面，也将我在各方面的缺陷与缺乏毫无保存的扩大出来，然后让我存眷到本人不曾注重的器械。

经过此次练习，我比拟具体地调查了饭铺的组织架构和运营营业，接触了五花八门的客人，还结识了良多很好的同事和伴侣，他们让我更深入地调查了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我若何去顺应社会融入社会。练习进程中，让我提早接触了社会，看法到了当今的就业情势，并为本人不久后的就业方案做了一次提早筹划。经过此次练习，我发现了本人与社会的契合点，为我的就业偏向做了一个指引。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店前台员工培训总结。