

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇一

本站发布酒店大堂经理工作总结，更多酒店大堂经理工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

(一)服务管理。严格按照《中国***银行服务工作规则》和《中国****银行****分行大服务工作实施方案》的规定，协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

(二)迎送客户。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三)业务咨询。热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四)差别服务。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。

(五)产品推介。根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为

其当好理财参谋。

(六)低柜服务。有条件的营业网点依据个人客户提供的.有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

(七)收集信息。利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

(八)调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

(九)维持秩序。保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护;维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间;密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

(十)工作要求。大堂经理必须站立接待客户(可坐下与客户谈业务)，做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间;要记载好工作日志(履行基本职责情况)和客户资源信息簿(重点客户情况);因故请假，各行应安排称职人员顶替，不得空岗。

(十一)定期报告。定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次(遇重大问题随时报告)。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应及时研究，并采取有针对性的措施加以解决。

- 1.酒店大堂经理年终工作总结
- 4.酒店大堂副经理个人年终工作总结
- 5.大堂经理月度总结
- 6.大堂经理的年度工作总结
- 7.银行大堂经理工作总结
- 8.银行大堂经理转正工作总结

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇二

回顾今年来的工作，有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了xxx□xxx等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严

把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

2020年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇三

时间如流水，转眼间20xx年度的工作就结束了。在支行领导班子的正确领导下，我行全面并提前完成了总行、分行下达的各项任务指标，并取得了优异的成绩。

回顾20xx年的工作，我的人生观和价值观有了全新的认识。我任职大堂经理还不到一年的时间。刚开始工作由于业务知识不够熟练、且思想不够成熟，对于工作中存在的一些现象和问题不能及时的对待、处理。通过积极的学习和不断接触，很快便掌握了各项业务。在工作中我始终严格要求自己，勤奋敬业尽职尽责，积极主动的做好客户服务工作。为顾客提供最舒适的环境和服务。想客户所想，急客户所需。大堂经理是一个综合性非常强的职位，要应对方方面面的事务。对外是面对广大客户，对内是做好各部门协调工作。每天早上大堂经理要微笑着迎接每一位客户；每天傍晚大堂经理要微笑

着目送每一位客户。当客户来到营业大厅，第一个接触的就是大堂经理，大堂经理就是招行的门面，他代表着招行的形象、也代表着招行的文化。客户有不同层次的需求，我们就要不断提供不同层次的产品，这需要我们不断的发现和不断的完善。我们所作出的努力，就是为了服务客服，最后得到客户的支持和认可。

我们必须认真面对每一个细节，谨记细节决定成败这一名言。例如，当柜面人员发现假币，客户暴跳如雷时，大堂经理就要上前劝阻、安慰并做好解释工作；当客户将储蓄卡丢失，办理挂失无法提供证件或埋怨解挂时间太长时，大堂经理就要及时为客户说明原因，倾听客户的怨言；当大厅客流量大，六、七个客户围着你，不分先后的问着不同的问题时，大堂经理要用目光以及微笑去照顾到每一个客户，确保能准确的回答上客户所提出的问题。

为了更好的做好我的工作，在平常工作中，我一般遇到问题都会及时的记录下来，然后及时的向上司反应，最后解决问题。我认为现代化商业银行的最终目的就是为了更好的盈利，不同类型的客户对银行做出的'贡献是不同的。高端客户占一家银行存款份额的60%以上，10万到30万的客户占到30%左右，他们为银行带来的经济效益是非常大的。因此对于这些重要的客户，我们不但要有完善的售前、售中服务体系，还应该具有优良的售后增值业务，以稳定客户群。

我还是一名保管箱管理员，为了能够及时的通知客户办理退租或续租手续，方便客户正常使用保管箱，我建立了客户资料电子档案，并在保管箱到期日的前十天通知客户。经常有客户在开启保管箱时，需要记录一些资料，我便为客户准备好笔和便签纸。其实有很多的事情都是在细节方面做好的，只要自己兢兢业业做好了，就会得到客户的认可和好评。

在全年计划指标完成情况，7个月新增储蓄存款9,676,207.22元，金卡和白金卡共217张，长城久泰基金

完成任务58万元，招商先锋基金完成任务42万元，各项外汇受托理财均超额完成任务。在分行“激情60天”活动中获得分行排名第28名；在“为支行行庆献礼活动”中，获得二等奖；并积极参加各种户外宣传和路演活动。

在20xx年的工作中，我通过自身的努力和各部门对于自己的支持，取得了不小的成绩，但我也清醒地认识到自己的欠缺和不足，还应不断提高自身素质，努力学习，我有信心在20xx年取得更大的进步。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇四

(一)服务管理。严格按照《中国*银行服务工作规则》和《中国*银行分行大服务工作实施方案》的规定，协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

(二)迎送客户。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

(三)业务咨询。热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

(四)差别服务。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。

(五)产品推介。根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

(六)低柜服务。有条件的营业网点依据个人客户提供的有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现

金业务。

(七)收集信息。利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

(八)调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

(九)维持秩序。保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护;维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间;密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

(十)工作要求。大堂经理必须站立接待客户(可坐下与客户谈业务)，做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间;要记载好工作日志(履行基本职责情况)和客户资源信息簿(重点客户情况);因故请假，各行应安排称职人员顶替，不得空岗。

(十一)定期报告。定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次(遇重大问题随时报告)。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应及时研究，并采取有针对性的措施加以解决。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇五

一、*年度主要工作情况今年我在广发黄石支行担任大堂经理

一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、综合柜员、客户经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了方案，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“客户请到*号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。为了预防设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱岗敬业。在工作中，自觉维护国家、广发行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工

作人员明白了对突发状况应该如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的工作中，我更不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

二、工作中存在的问题

在过去的半年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在*年中，我要努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇六

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我有很大关系。作为酒店的实力型人物，我一直在

注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的核心，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧计划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

(一)分析主客观原因，全面安排计划指标

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济

效益的原则，制定出主要的计划指标。

(二)协调人力、物力、财力，落实增产节约措施

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应；在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

(三)编制计划表格，协调各项计划指标

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的工作计划，对公司大堂的计划都做了很好的计划，相信公司一年的大堂问题不会出现任何问题的。在金融危机的大前提下，酒店的生意也受到了很大的困扰，这就需要每一个公司的员工都能够做到认真负责，积极努力的为公司的生存做出自己应有的力量。

说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年工作计划，如有不同的意见，请及时和我沟通，我认真改正。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇七

前台的服务，是代表着我们酒店的形象，而这一年，我们也是尽责的去为客户服务，去取得他们的肯定，做好了工作，同时也是让我感受到做好前台经理并不是那么的轻松，但是我也是尽责的完成工作，让自己得到成长，在此也是来整理下自己的工作，做好这一年的总结。

前台的服务工作也是我主抓的重点，而自己也是从前台的工作中出来的，所以也是熟悉这份工作该如何的开展，作为经理我也是带领同事们尽责的为客户去服务，平时的时候自己也是多去培训他们，多反思工作之中遇到的问题，每天也是会一起沟通，一起了解工作里头哪些问题出现了，哪些是可以去继续进步做的更好的，服务好了客户，得到他们的肯定，也还是我们前台该做好的，同时也是对于自己的一个负责，对于工作多去思考，多去优化，让我们的服务第一时间就是被客户认同的，那么无论是有什么情况都是可以更好的处理，同时也是可以为酒店带来更多的回头客。工作当中我也是做好管理，我清楚工作并不是一个人可以去完成的，而是依靠大家一起的努力，而我作为带头的人，平时的时候同事们有什么问题也是会及时的处理，同时一些同事有急事，我也是会去顶班。

工作上的流程优化，以及自己也是对于服务的理解更多，以前在前台的岗位其实思考的并不是那么多，毕竟工作也是很忙碌，但是现在虽然也会是更忙碌了，但是肩上的责任同样也是更重，我也是多去考虑，我们的服务是不是还有再继续改进的，只为了让酒店的前台服务客户是更为满意，无论如何，这服务的姿态，也是客户选择酒店一个非常重要的参考，我们也是要尽责的去做好。当然依旧有做的还不到位的地方，自己作为经理的一个经验不是很足，有时候管理起来也是有些急躁，或者经验不是那么的成熟，但是也是去改进，去思考也是会在以后做好。

一年的服务工作也是要结束了，作为经理，看到自己以及同事们的进步，我知道对于来年工作也是更有信心，而且外部的环境也是越来越好，对于我们酒店的经营更好，我也是要更好的来带领同事们做好前台工作。同时自己也是要积极的去提升管理经验，多学多去做来更好服务。

作为酒店经理需要管理酒店的，手下的员工也需要一定的约束与安排，我知道想要做好不容易，但是我还是作了，我花了能多时间用在管理上，对员工都会安排他们的工作任务，会安排每周或者每天的任务，不会让酒店的员工瞎折腾，组织有序，保证了酒店的安全工作效率也相应的提高了，因此我还会时常提醒酒店员工们要注意一些细节之类的，管理好员工，把工作安排的仅仅有条，让工作井然有序的进行，提升了工作效率，保证工作的质量，这是加强管理的好处，也能够第一时间安排员工的工作位置。

酒店是有很多个基层员工组成的，他们的工作能力直接与酒店的业绩挂钩，所以要提升酒店员工的工作效率就必须要做好酒店员工培训。

我会利用上班之前给员工讲解一些事情，然后在会在晚上下班之前做一个培训安排，当然这些培训都是自愿的，因为有的员工来到酒店不打算做长他们也不想酒店发展这样的人就不值得培养，我每天都要安排很多人给他们传授很多的知识，告诉他们怎么去做，通过实际的工作视频，和一些方法传授，我也知道过多的教授东西他们也学不会那么多，我是按照时间段来做培训的，比如一周一次，或者一个月一次，尤其是在员工工作的时候出问题，就要给他们培训，教导他们努力学习，给他们学习的机会让他们不断进步，不断努力努力，每个人都有一颗向上的心，只是在于，是否给他们一个这样的机会，培训培养能力，更是对他们进行检测。

酒店是一个非常重视礼仪的地方，在这里工作的员工必须要有礼貌，看到客户要问好或者主动打招呼，让客户感到亲切，

我们不但重视说话的礼仪，更重视穿着礼仪，每一个员工上班的时候都必须穿统一工作服装，这样做的目的为的是让客户感觉酒店干净卫生合适来到酒店用好的服务，用服务打动客户，让客户对酒店印象深刻提升酒店形象。

在工作中员工难免会犯一些小错误对于这样的事情如果不处理好，就会造成不良影响，我对于每一个犯错的员工都会给予相应的处罚，在处罚之前把他们犯的指出来让他们明白卫生为什么要被处罚，让他们心服口服。对待有功劳的员工我会给予相应的奖励让他们有积极性，愿意一直保持，这样的工作能够有力的提升工作让工作得到提高。

对于我一年的工作我会吸取其中的经验为以后的工作做好准备，让我在下一年的工作中取得一个好的成绩。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结 篇八

自从来到，依靠飞速进展，我也成了一个新上海人。由于房产行业的升温柔进展，公司又做得如此胜利，让我感到一种相对的稳定。自己内心的那种紧迫感和奋勉向上的精神在一点点的消褪。公司领导的这次会议主题很准时，让自己又一次熟悉到自身在工作中、在意识上都存在很多不足。基于这个目的，回想这一阶段工作，再和其他财务经理相比，还存在很多的问题，盼望在20xx年的工作中能够不断改进，不断提高，努力做到适岗。

时间如流水，转瞬间20xx年度的工作就结束了。在支行领导班子的正确领导下，我行全面并提前完成了总行、分行下达的各项任务指标，并取得了优异的成果。

今年，保安部与公司各服务中心乐观协作，保证了，公司运动会□xx三期□xx社区交房等期间的平安保卫工作，保证了运

动会现场和交房期间的正常秩序。

回顾20xx年的工作，我的人生观和价值观有了全新的熟悉。我任职大堂经理还不到一年的时间。刚开头工作由于业务学问不够娴熟、且思想不够成熟，对于工作中存在的一些现象和问题不能准时的对待、处理。通过乐观的学习和不断接触，很快便把握了各项业务。在工作中我始终严格要求自己，勤奋敬业尽职尽责，乐观主动的做好客户服务工作。为客服供应最舒适的环境和服务。想客户所想，急客户所需。大堂经理是一个综合性特别强的职位，要对方方面面的事务。对外是面对广阔客户，对内是做好各部门协调工作。每天早上大堂经理要微笑着迎接每一位客户；每天傍晚大堂经理要微笑着目送每一位客户。当客户来到营业大厅，第一个接触的就是大堂经理，大堂经理就是招行的门面，他代表着招行的形象、也代表着招行的文化。客户有不同层次的需求，我们就要不断供应不同层次的产品，这需要我们不断的发觉和不断的完善。我们所作出的努力，就是为了服务客服，最终得到客户的支持和认可。

我们必需仔细面对每一个细节，谨记细节打算成败这一名言。例如，当柜面人员发觉假币，客户暴跳如雷时，大堂经理就要上前劝阻、劝慰并做好解释工作；当客户将储蓄卡丢失，办理挂失无法供应证件或埋怨解挂时间太长时，大堂经理就要准时为客户说明缘由，倾听客户的怨言；当大厅客流量大，六、七个客户围着你，不分先后的问着不同的问题时，大堂经理要用目光以及微笑去照看到每一个客户，确保能精确的回答上客户所提出的问题。

第四，养成发觉问题，总结问题，不断自我提高的习惯：养成发觉问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素养，在工作中能发觉问题总结问题并能提出自己的看法和建议，把我的销售力量提高到一个新的档次。

为了更好的做好我的工作，在平常工作中，我一般遇到问题

都会准时的记录下来，然后准时的向上司反应，最终解决问题。我认为现代化商业银行的最终目的就是为了更好的盈利，不同类型的客户对银行做出的贡献是不同的。高端客户占一家银行存款份额的60%以上，10万到30万的.客户占到30%左右，他们为银行带来的经济效益是特别大的。因此对于这些重要的客户，我们不但要有完善的售前、售中服务体系，还应当具有优良的售后增值业务，以稳定客户群。

我还是一名保管箱管理员，为了能够准时的通知客户办理退租或续租手续，便利客户正常使用保管箱，我建立了客户资料电子档案，并在保管箱到期日的前十天通知客户。常常有客户在开启保管箱时，需要记录一些资料，我便为客户预备好笔和便签纸。其实有许多的事情都是在细节方面做好的，只要自己兢兢业业做好了，就会得到客户的认可和好评。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工乐观响应酒店的号召，开展节省、节支活动，掌握好成本。为节省费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，削减了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节省了费用迎送客户。热忱、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

（三）业务询问。热忱、恳切、急躁、精确地解答客户的业务询问。

（四）差别服务。识别高、低端客户，为优质客户供应贵宾服务，为一般客户供应基础服务。

（五）产品推介。依据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、便利、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

（六）低柜服务。有条件的营业网点依据个人客户供应的有

关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

（七）收集信息。利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

（八）调解争议。快速妥当地处理客户提出的批判性意见，避开客户与柜员发生直接争吵，化解冲突，削减客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内准时回复。

（九）维持秩序。保持干净的卫生环境；负责对网点的标识、利率牌、宣扬牌、告示牌、机具、意见簿、宣扬资料、便民设施等整齐摆放和维护；维持正常的营业秩序，提示客户遵守“一米线”，依据柜面客户排队现象，准时进行疏导，削减客户等候时间；亲密关注营业场所动态，发觉特别状况准时报告，维护银行和客户的资金及人身平安。

（十）工作要求。大堂经理必需站立接待客户（可坐下与客户谈业务），做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间；要记载好工作日志（履行基本职责状况）和客户资源信息簿（重点客户状况）；因故请假，各行应支配称职人员顶替，不得空岗。

（十一）定期报告。定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次（遇重大问题随时报告）。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应准时讨论，并实行有针对性的措施加以解决。

酒店大堂经理工作总结报告 酒店大堂经理工作总结

篇九

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、工作表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻酒店

经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识；遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

(1) 代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门（包括个人）的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。

(2) 会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。

(3) 解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。

(4) 维护宾客安全。

(5) 维护酒店利益，索赔，催收。

(6) 收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。

(7) 维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。

(10) 夜班承担酒店值班经理的工作。

(11) 协助各部维系酒店与vip客人，熟客，商务客人的良好关系。

(12) 完成各领导临时指派的各项工作。

(13) 参与前厅部的内部管理。

为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

一、工作中做到“六点”，即：

(1) 耐心多一点

(2) 态度好一点

(3) 动作快一点

(4) 语言得体一点

(5) 层次高一点

(6) 办法多一点。

二、更新思想观念，强化服务意识。根据当前酒店及本部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌

握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

三、以身作则，严格管理。“打铁先要自己硬，己所不欲勿施于人”要求员工做到的首先自己要做到，有困难我先上，有好处让要给员工。当好生活中的老大哥，学习上的小老师，工作上的小模范。集体有问题，民主解决。做到大家都没有意见，不偏向任何人，率先垂范。

以下是本人对酒店及本部门在20xx年的一点建议及意见：

(1) 热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

(2) 在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

(3) 人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

(4) 熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

(5) 对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

(6) 营造员工队伍的团队精神。

(7) 实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

二、在管理过程中，要认真执行奖罚制度，对员工的思想及业务水平定期进行考察，根据各种特长合理的安排使用，重视培养选拔人才，形成一支骨干队伍，在各项工作中发挥中坚作用。

三、开源节流，做好酒店设备、物资的管理与控制。

四、树立天天多售房的主导思想。

五、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

以上就是我的总结，如有不妥之处，还敬请领导多多批评指正。