

最新酒店大堂副理述职报告 酒店大堂经理述职报告(通用5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店大堂副理述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

20xx年前厅部在全体员工的努力下，做好五一、十一黄金周及各类型会议与团队的接待任务，加强销售，不断地提高客人的满意度，提升服务质量为酒店创收，顺利地完成了酒店下达的各项任务和指标□20xx年前厅部工作述职如下：

我部散客的构成主要是自来散客与常客群体，围绕这两条主线开展了我部的营销工作。由于酒店房间设备相对陈旧及酒店经营项目的调整，且同行竞争激烈，酒店现阶段的硬件设施无法满足部份客人的需求，根据前台顾客满意度的调查发现，酒店取消了茶市、桑拿按摩及健身房后，部份客人认为酒店娱乐项目较少，较为不满。综合各种因素，酒店对散客的吸引力有较大幅度的下降，导致部分客源流失至其他酒店。针对形势的变化，我部对自来散客采取随行就市的政策，针对不同层次，不同消费能力的客源群体对症下药，向客人重点推荐豪华标间，凭借酒店可向住店客人提供在房内免费拨打国内、市内电话及免费上网，增加房价的附加值，并以合适的价位留住客人。为稳定酒店的常客群体，针对这一特殊的消费群体，我部倾注了极大的精力，因为这些客源为酒店

带来了丰厚的收益。

部门经理及部门主管定期与客人进行电话沟通，了解客人的近况，向客人表示关切。每一位员工都熟悉客人的消费习惯，给客人营造了一个良好的消费氛围，让客人放心消费，在消费中体现了应有的价值。同时针对在住房紧张的情况下，采取价格不变，提升套房入住政策，受到常客们的赞赏，正是通过这样的方式，我部在同行竞争激烈的情况下，仍然为酒店稳定了一批常客，常客稳定的消费，在一定程度上稳定了散客收入。十一黄金周散客收入方面，前厅部做好充分准备，详尽地分析各类数据，做好订房统计，但由于黄金周期间恶劣的天气，造成部份客人无法出行，行程及订房被迫取消，在一定程度上影响了散客收入。今年前台散客收入为□xx□□

在做好散客销售的同时，我部与销售部密切配合，我部与销售部对订房及房价确认等环节进行了梳理，提高工作效率，让客人入住更方便，并将客人的意见及建议及时反馈至销售部进行跟踪，让协议客人在酒店消费更舒心，更放心。同时，积极配合销售部完成了各类旅行社团队、会议的接待工作，得到了客人及领导的肯定□xx大酒店是即将在xx举行的世界客家大会的接待酒店之一，我部将继续与酒店各部门一起，协助酒店领导做好会议接待工作，力争给来自世界各地的客人留下良好的印象，进一步提升xx大酒店的知名度及品牌效应。

在服务方面，我部一直以“最好的服务，就是最好的销售”的理念为指导思想，并辅以金钥匙个性化的服务理念，贯彻到每项服务中。

1、各类客源及会议接待

前厅部处在酒店的第一线，服务质量的好坏直接关系到酒店的收入及声誉。在20xx年，我部配合各部门，完成了各类型客源、会议的接待工作，特别是xx公司会议，提前做好准备工作，部门全体员工全部就位，从房间的预留□vip房的布置、

会议代表入住，直至会议代表退房，经理和主管都亲自进行检查和监督，密切关注各代表在会议期间的需求，注重每一个服务上的细节。力求让会议代表有得到“宾至如归”的住店感受。在会议期间从未出现因部门员工服务出错而导致的投诉。很好的完成了接待任务。

2□vip的接待工作

我部从细节入手，尽可能地了解vip客人的住店习惯及喜好，才能更好地为vip客人提供个性化的一站式服务，密切关注客人住店期间的需求，彰显vip客人的尊贵。同时我部还着手建立了xx公司领导的住店习惯及兴趣爱好的记录，经过培训，部门员工都能熟悉领导样貌，姓名及职位，让接待工作变得更为顺畅。

3、大堂副理的客户关系维护

在日常工作中，加强与客人的沟通，对酒店的住客以及常客每天都定期地打礼仪电话问候客人，了解客人住店的感受及建议，并如实地做好记录，为改善酒店的服务质量提供了一手资料。常客群体是酒店的忠实消费者，如何做好常客服务对酒店品牌的宣传有着重要的意义，针对这些特殊的群体，我部从细节入手，尽可能地了解客人的喜好，对症下药（赠送鲜花，果篮，提升套房，赠送免费房等，延时退房），让客人感受到服务的尊贵，提升客人的归属感。在稳定了原有客源的同时，积极开拓新客源，为酒店经营创收。

4、金钥匙服务我部拥有两名金钥匙会员，而金钥匙服务作为我店服务的重要品牌，在服务中，我部充分利用金钥匙的平台，为部分客人解决了旅途中一个又一个难题，让客人体会到了到店如到家。首先让员工了解金钥匙服务的实质是个性化服务，因此，在服务中，我部不厌其烦地强调注意服务中的细节，并注意收集客人的个性化要求，从细节入手，让服务与众不同。金钥匙一站式的个性化服务为酒店带来了许多

回头客，真正地实现了服务向效益的转换。礼宾部作为金钥匙服务的前沿阵地，在xx领导[]xx会议住店期间，根据要求，多次为领导提供了高效、准确的委托代办服务。根据统计，今年礼宾部准确无误地为xx领导及客人提供了112次委托代办服务，高效、准确的服务给客人留下了深刻的印象，也得到了领导及客人的认可。在酒店领导的支持下，礼宾部主管于20xx年3月参加了第xx期金钥匙资格培训班的学习，更全面地了解了金钥匙服务的内涵，从而能更好地开展服务与培训工作，让酒店能充分发挥金钥匙的品牌效应，为酒店经营创收。

管理的最终目的是能更好地做好服务工作，我部始终以这个观念作为指导思想开展管理工作。首先更新部门管理人员的观念，要求领班主管不仅仅是业务上的能手，更要在管理上下功夫。遵守酒店的规章制度，在各项服务细节上做好监督，充分发挥管理者的功效，让一切管理都服务于服务。

1、日常服务管理

部门经理加强了对主管级人员的管理培训，定期召开部门管理人员会议，对日常工作中的管理问题进行分析总结，自我批评，不断地完善。要求管理人员必须做到在“关键”的时刻，出现在“关键”的地方，解决“关键”的问题。同时对于酒店更改店名及总机号码等事宜，配合酒店做好对外宣传工作，以便更好地开展部门管理及对客服务工作。

2、三标工作开展及执行情况

今年是酒店“三标”实行的第三年，服务按照三标的标准开展，工作中做好痕迹化管理，有效地提高了部门的工作效率。在今年三标的审核工作中，我部表现良好，但仍有许多不足之处，我部已按要求进行了整改。在管理上，我部层层抓落实，管理责任落实到各分部主管身上，切实地做好管理工作，更好地发挥主管的监督职能，加强对日常服务工作的监管。

3、员工管理

在部门的日常管理中，员工的思想工作也是我部的工作重点。在工作中加强与员工的思想交流，听取员工的意见，消除员工的不安因素，深入地了解员工的想法，对症下药。并为员工创造机会，让员工展示自己的才华。要求部门员工在工作中端正工作态度，严格遵守酒店及部门的各项规章制度。

对部门困难员工献爱心，部门内部多次组织捐款活动，积极响应酒店的号召为员工捐款，并定期与员工交流，多次上xx看望员工，让员工感受到集体的温暖。

通过酒店各类活动的参与，极大地提高了员工的工作热情，加强了员工与部门之间的互动，让员工对酒店及部门有了更为强烈的归属感，增强了部门的凝聚力。

随着酒店同行业间的竞争越来越激烈及酒店设备老化的情况下，我部始终清醒地认识到，只有比别人更好的服务才更具有竞争力。对此我部在20xx年有计划地开展一系列的针对性培训工作。并按照三标的要求，对培训都做好了记录。

1、加大力度对员工进行业务技能培训，定期考核，不断地督促员工进步，培养员工的服务意识，加深员工对服务的理解。强调培训的时效性，工作中发生的案例，及时地在培训中进行总结，有效地改正了错误的同时，也对服务水平有了更大的促进。

2、通过培训，提升了中层管理人员的管理能力，确立部门的文化核心为“让我们做得更好”，这是贯穿我部管理的主线。

3、通过培训，让部门形成了积极向上的工作氛围，提高了部门的凝聚力，员工的集体荣誉感增强。严格规范的管理，有力地保证了我部能为客人提供优质的服务。

我们酒店也像其他酒店一样遇到了很多难题，人才就是其中很重要的问题，随着老员工的离职，新员工在业务能力、工作经验、专业知识等方面存在着较大的差距，以至服务效果不能更好地达成。在服务的细节方面仍有很大的提升空间，这就需要我部根据实际情况，制定更有针对性的培训计划，提高员工的业务能力和服务技巧。同时需创造机会给员工出去培训，拓宽知识面，学习新的理念及知识。只有这样才能更好地服务于客人、服务于酒店。

随着“三标”管理体系的不断深化，酒店的管理体制也更为规范化，对部门的要求也变得更为严格，我部会本着在批评中不断进步，在总结中不断成长的态度去面对将来在工作中所出现的问题。以良好的精神面貌，全身心地投入到20xx年的服务工作中，为酒店经营创造更高的经济效益。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

酒店大堂副理述职报告篇二

各位领导： 各位同事！大家好！

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。 客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们中行对公众服务的一张名片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我

着重在这方面下功夫。因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开始在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，提供优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，再例如，在银行办卡的好处、atm跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。

对于我行来说，今年的奥运会不仅是我国的一件大事，也是我行的一件大事。做为一个中国人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们中国银行成为奥运会的合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务；对发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机；对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务；个人汇款较多的客户推荐办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

回头看，成绩的取得来之不易：年初制定的储蓄、银行卡等业务都超额完成；在分行举行的为奥运献礼活动中以及在年底开展的大干三十天储蓄、信贷双提升活动中，都圆满完成任务。在下半年的工作中，银企对账、企业签订新的对账协议、取款机和回单柜的维护、柜员的管理等工作都能有条不紊的完成。

但也有不足之处，像基金、理财产品的销售还不理想。分析原因，一方面是今年金融危机等因素影响，另一方面原因在于自己。今后，在此基础上，我要把更多精力投入到这项的工作中去，引导客户购买我行的基金和理财产品，扩大市场占有率；另外，继续不断充电，加强业务理论学习，做到理论与实践相结合，以理论指导实践，并且结合规章制度，认

真查找自身问题，提高自身的风险防范意识，杜绝以习惯代替制度，以信任代替制度的违规行为；在服务客户方面，加强个性化服务，以服务留住客户；在业务流程的掌握方面，精益求精，做到客户有任何问题，都能在我这里得到圆满答复，通过这些努力，让自己更加完善，也让大堂能够成为我行对外展示形象的窗口，从而进一步促进我行的可持续发展。

20xx.12.31

酒店大堂副理述职报告篇三

xxxx酒店前厅部大堂副理xxx

我叫xxx，现任职xxxx前厅部大堂副理职务。xx年毕业于xx大学xxx专业。于xxx年步入酒店行业，xxx至xxx年在赤xxxx任大堂副理职务，xxx年至xxx年在xxxx任大堂副理职务，直接隶属于分管副总。在这几年的酒店生涯中我对酒店的理解就是“酒店的成败在于服务及细节，管理客人的感受”

过去的几年工作中，总结了少许的经验，我觉得酒店不仅仅是一个提供休息的房子，他像人一样，是形神俱在的，并且有着丰富的文化内涵，历经了上千年的文化传承，这种精神文化占据着酒店的核心。以下十条是酒店管理必须具备的要素（原酒店服务理念）

一个宗旨：顾客是上帝。

二个态度：用心、微笑。

三让、三轻：让座、让路、让电梯（楼梯）；走路轻、说话轻、动作轻。

四勤：眼勤、口勤、脚勤、手勤。

五净：工装净、个人净、布草净、服务用品净、环境净。

六到：客人到、微笑到、热情到、欢迎到、敬语到、服务到。

六个一样：外客和内客一个样，生客与熟客一个样，闲时与忙时一个样，检查与不检查一个样，领导在场与不在场一个样，宾客态度不同服务一个样。

七声：欢迎声、问候声、敬语声、致谢声、道歉声、回答声、送客声。

八服务：站立服务、微笑服务、主动服务、敬语服务、灵活服务、亲情服务、推销服务、跟踪服务。

九规范：服务要规范、仪表要规范、站立要规范、蹲姿要规范、手势要规范、语言要规范、引导要规范、待客要规范、技能要规范。

十主动：主动迎送、主动打招呼问好、主动带客引路、主动介绍情况、主动为宾客服务、主动推销、主动照顾老弱病残、主动提行李、主动按电梯、主动征求宾客意见。

今年9月20日我正式成为港湾世纪酒店的一员，对未来的工作充满信心，总结了几点想法，1、员工的综合素质：作为前厅部就是酒店就是门面，每个人的各项要求都比较高，素质、个人形象、礼仪礼貌、语言交际能力、应变能力和服务态度等等，员工能达到这些标准不是很容易的，这就需要我们共同努力，加强培训，使员工尽可能的做到更好。从应聘到培训再到上岗，每个环节都要把好关，应聘要通过部门经理复试，不培训不上岗，最后通过审核的才能到岗。

2、员工的礼仪标准及心态：一是酒店的礼仪标准基本都大同小异，这样我们就需要有创新的建造一套既新颖又统一的标准，必须保证酒店从上至下每一个部门、每一个员工都是同

样的礼仪标准，当客人到达酒店的任何一个区域感受到的都是一样标准的服务。虽然培训学校已经给我们做过培训，但培训的内容很笼统，诸多细节并没有讲解到位。所以我们还要针对公司内部实际进行系统的培训，这套培训内容由人事部组织，各部门中、低层管理者参加讨论，做出最终的培训方案；二是员工的心态，每一个酒店在筹备期间对员工的培训一般都要经过3个月以上的培训时间，在这期间主要培训的是服务标准、心态、各岗位技能、开业前实操等，其实在这当中只有心态培训时间是最长的，其他几项只要突击培训，员工掌握了流程基本就可以了，但心态却不一样，有句话是这样的“人生有两大难事，第一是把别人的钱装到自己的腰包里，第二个就是把自己的思想装到别人的脑子里”，作为服务行业服务心态是至关重要的，而心态的培养又是漫长的。而心态并不是能通过一堂课就能摆正的，因此理论课固然重要，而员工互动更是不能少的，个人建议：酒店不定期组织全员心态培训课，课后由本部门管理层组织全员分享，分享时全员发言。并且在班前会和班后会中经常插入2至3分钟心态讲说。

开业初期计划：

- 一、收集客户反馈的意见及建议有针对性的进行整改和培训。
- 二、建立客户详细档案。
- 三、收集并整理销售数据。
- 四、制定前厅部规章制度。
- 五、制定各岗位服务流程。
- 六、员工熟练掌握酒店管理系统操作流程。
- 七、与其他部门联系，保持紧密合作，共同提高酒店房务管

理水平。

前厅初期重点：

总服务台接待：卖房技巧及开房效率

礼宾部：服务意识及本地区基本概况的知晓率

商务中心：办公软件的灵活运用及打字速度

总机话务员：微笑服务及话术的组织

酒店商场：对客的亲和力及商品的介绍能力

以上述职，敬请领导给予审议，工作中存在不成熟的地方，希望领导给予批评和指正。并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示真诚的谢意！我将一如既往，不负重望。为xxxx酒店盛大开业时刻准备着！

酒店大堂副理述职报告篇四

各位领导： 各位同事！大家好！

我担任大堂经理工作已经一年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理的深刻认识。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们中行对公众服务的一张名片、是我行营业网点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，

合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。

说句实话，我刚开始在大堂工作，很不适应，觉得大堂经理工作很累、很繁琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，当我从大堂经理这个角度看时，我开始明白这就是我今后要努力做的工作：那就是更好的加强团队协作，为客户答疑解惑，提供优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，再例如，在银行办卡的好处、atm跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大概的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。

对于我行来说，今年的奥运会不仅是我国的一件大事，也是

我行的一件大事。做为一个中国人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们中国银行成为奥运会的合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。

同时，在实践中我也悟出了银行业竞争的法宝，那就是服务+细节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会，向一些优质客户推荐办理我行的贵宾理财卡，疏导他们到贵宾窗口办理业务；对发工资客户，则推介办理借记卡，使用我行自动取款机；对还贷客户推介使用存取一体机办理存款业务；个人汇款较多的客户推荐办理个人网银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

回头看，成绩的取得来之不易：年初制定的储蓄、银行卡等业务都超额完成；在分行举行的为奥运献礼活动中以及在年底开展的大干三十天储蓄、信贷双提升活动中，都圆满完成任务。在下半年的工作中，银企对账、企业签订新的对账协议、取款机和回单柜的维护、柜员的管理等工作都能有条不紊的完成。

但也有不足之处，像基金、理财产品的销售还不理想。分析原因，一方面是今年金融危机等因素影响，另一方面原因在于自己。今后，在此基础上，我要把更多精力投入到这项的工作中去，引导客户购买我行的基金和理财产品，扩大市场占有率；另外，继续不断充电，加强业务理论学习，做到理论与实践相结合，以理论指导实践，并且结合规章制度，认真查找自身问题，提高自身的风险防范意识，杜绝以习惯代替制度，以信任代替制度的违规行为；在服务客户方面，加强个性化服务，以服务留住客户；在业务流程的掌握方面，精益求精，做到客户有任何问题，都能在我这里得到圆满答

复，通过这些努力，让自己更加完善，也让大堂能够成为我行对外展示形象的窗口，从而进一步促进我行的可持续发展。

20xx.12.31

酒店大堂副理述职报告篇五

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
工作。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。

20xx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！