

最新酒店前厅部述职报告(精选8篇)

随着个人职业规划的变化，我决定提出辞职报告。接下来是一些辞职报告的范文和样本，供大家进行参考和学习。

酒店前厅部述职报告篇一

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

在担任前厅迎宾部长期间，首先要感谢各部门领导的信任和指导，还要感谢老船夫帮助过我和支持我信任我的全体同仁。下面我简要介绍一下本人在担任前厅迎宾部长期间的工作情况与主要职责：首先，前台迎宾部长主要职责。

2. 主持前厅部例会，及时了解员工的思想动态并为员工做思想动员，检查督导本部门员工的仪表仪容、组织纪律、礼貌用语及工作效率、及时纠正问题。

6. 督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求。有效地解决客人投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。如协助楼层服务部门唱生日歌，向厨房传达就宾客餐时间信息等等。

7. 制定并组织实施培训计划，正确地评估员工的工作，帮助员工树立正确的价值观与酒店职业道德。负责对部门员工的考核工作，做好工作日记。

日常工作中着重从以下三个方面入手：统筹安排各种工作的协调，专业技能的学习与培训，对客服务技巧。

在安排各种事宜的情况下，能够利用有限资源创造更大的成果，协调员工与员工，部门与部门之间的工作交接，避免工

作当中遗漏，使工作得以完美的承接。及时纠正员工所范的错误，对员工所范的错误予以指导，监督改正！同时细心听取员工所反应的问题，找到关键问题所在，对于自己权限范围内的，给予尽快回复。对于超出自己权限的，及时拿出方案，进快向上层领导汇报，！

在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，定期在员工间做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。使培训的知识得以更好的运用到工作当中电梯井吸音板厂家大连t3紫钢管喷油拉iko滚针轴承代理商.cn/[]对客户要有一个热情的服务，首先要让自己保持一个良好的心情，以心服务，以诚服务，做到真心，细心、周到、耐心。还要加强与客人的沟通，通过对客人的沟通，来及时解决客人所面临的问题！

酒店前厅部述职报告篇二

各位同事，各位领导：

大家好。

在这国庆黄金周即将来临之际，我就前厅部20__年2月份至9月底的工作以及下一步工作的设想向酒店领导和同事们做一简短的汇报，不当之处，请大家提出宝贵意见。

首先请允许我做一下自我介绍。20__年9月，我以一名普通前台员工的身份进入广源丁山工作。刚开始的时候我并未接触过前台接待方面的工作，接待的语言及举止都显得很生涩。后来通过自己的学习和同事之间的交流逐渐的变得熟悉直至变得熟练。

1. 熟练掌握了每个营业点的操作流程和运作。

前厅部由前台，门厅，预订处，堂吧和精品屋五个部分组成。

每个部分的操作程序各不相同，作为一名管理人员必须熟悉本部门各项操作流程和工作职能。我个人认为做好一个员工才能做好一个管理者。

2. 查找各个营业点存在的问题并予以解决。

由于前厅部系统的老化导致各种漏洞层出不穷，再加上各种制度的不健全产生了各种问题。诸如私开发票，倒票换票，私取税金等。通过财务部许经理的帮助及时遏制了这些现象的持续发生，帮酒店挽回了一些不必要的损失。

3. 监督和管理前厅部各个营业点的日常运作和账目问题。

这半年的时间里，前台人员的流动太大，急于让新员工单独顶岗，导致培训期缩短，细节性不够，往往在自己班上发生的问题，自己却不知如何会产生错误，更不知从何查起。而这些细节性的东西并不是通过简单的培训就能“一劳永逸”，需要管理人员的监督和管理。

4. 开展前厅部新老员工的培训工作。

正因为人员的流动性太大，所以要针对老员工出现的问题，对新员工做出实际案例的分析，并在问题中找出更为严谨，更为简便的操作方案。

对前厅部未来工作的设想

1. 关注顾客需求，适时的调整销售策略
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. “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

5. 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
6. 完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务
7. 提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率
8. 加强与酒店其他各部门的协调和合作

路遥知马力，日久见人心。我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的桩基。

以上是我的述职报告，请各位领导批阅，指正。谢谢。

述职人：___

20__-9-28

酒店前厅部述职报告篇三

各位同事，各位领导，大家好。在这国庆黄金周即将来临之际，我就前厅部20xx年2月份至9月底的工作以及下一步工作的设想向酒店领导和同事们做一简短的汇报，不当之处，请大家提出宝贵意见。

首先请允许我做一下自我介绍[]20xx年9月，我以一名普通前台员工的身份进入广源丁山工作。刚开始的时候我并未接触过前台接待方面的工作，接待的语言及举止都显得很生涩。后来通过自己的学习和同事之间的交流逐渐的变得熟悉直至变得熟练。

1. 熟练掌握了每个营业点的操作流程和运作。

前厅部由前台，门厅，预订处，堂吧和精品屋五个部分组成。

每个部分的操作程序各不相同，作为一名管理人员必须熟悉本部门各项操作流程和工作职能。我个人认为做好一个员工才能做好一个管理者。

2. 查找各个营业点存在的问题并予以解决。

由于前厅部系统的老化导致各种漏洞层出不穷，再加上各种制度的不健全产生了各种问题。诸如私开发票，倒票换票，私取税金等。通过财务部许经理的帮助及时遏制了这些现象的持续发生，帮酒店挽回了一些不必要的损失。

3. 监督和管理前厅部各个营业点的' 日常运作和账目问题。

这半年的时间里，前台人员的流动太大，急于让新员工单独顶岗，导致培训期缩短，细节性不够，往往在自己班上发生的问题，自己却不知如何会产生错误，更不知从何查起。而这些细节性的东西并不是通过简单的培训就能“一劳永逸”，需要管理人员的监督和管理。

4. 开展前厅部新老员工的培训工作。

正因为人员的流动性太大，所以要针对老员工出现的问题，对新员工做出实际案例的分析，并在问题中找出更为严谨，更为简便的操作方案。

对前厅部未来工作的设想

1. 关注顾客需求，适时的调整销售策略
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. “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

5. 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
6. 完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务
7. 提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率
8. 加强与酒店其他各部门的协调和合作

路遥知马力，日久见人心。我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的桩基。

以上是我的述职报告，请各位领导批阅，指正。谢谢。

述职人：***

20xx-9-28

酒店前厅部述职报告篇四

3、对前台员工进行散客销售技巧的培训，提高销售技能，向客人推荐20楼高级楼层，突出新装修、有无线网络等特色，提高散客平均房价。

3、做好礼宾部行李房长期寄存物品的管理工作，每日进行清点、核实，避免发生物品超期寄存现象，同时规范行李寄存卡的填写，完善操作流程。

1、前厅部编制27人，现有人员24人（1人产假，1人产前假），实际在岗22人，其中：经理1人，副经理1人，客务经理4人，前台：6人（主管1人+员工5人），服务中心7人（领班1人+商务中心1人+服务中心5人），礼宾部3人（礼宾1人+门童2人）。
2、9月份至今入职7人，离职6人。

2、对无法继续使用的固定资产及低值易耗品进行报损处理，已报损办公椅一把。

1、对大堂灯光、空调的开关控制时间进行合理的调整与规划

2、减少打印及用纸数量，回收利用二手纸进行内部文件传递；

2、加大对前台收入现金及备用金的管理力度，严禁为外来客人更换零钱、兑换外币等操作，以免发生现金丢失事故。

1、组织新员工参加酒店入职培训，提高员工对酒店的认知，更好的为客人提供服务；

2、制订培训计划，由部门训导师对员工进行操作流程培训，提高员工业务能力；

3、对前台员工进行散客销售培训培训，提高散客销售能力。

1、关注顾客需求，配合销售部制订合理的销售策略；

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量；

3、关心员工，稳定员工队伍，减少员工流动性；

4、“硬件”老化“软件”补充，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

5、注意员工服务细节，服务从细处着手，对客提供周到满意的服务；

6、完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务；

7、提高前台员工卖房技巧，提高散客入住率；

8、加强与酒店其他部门的协调与合作，提高整体工作效率。

在这四个月的工作中得到了酒店各位领导的支持及各部门同事的配合，在未来的工作中，我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的基础。

酒店前厅部述职报告篇五

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做____年前厅部迎宾部长述职报告，今天的报告分为三个部分：

第一部分：自我介绍

我叫____，有幸于20____年2月来到老船夫大酒店，通过对酒店理论与实践的学习，让适应工作与社会学习成了我重要的目标，在这一个短短的时间段内，即让我学习了酒店操作流程规范，也让我结识了来自五湖四海的朋友，使我的生活添加了更多的乐趣与奋斗目标。

第二部分：前迎宾部长岗位介绍及工作情况

在担任前厅迎宾部长期间，首先要感谢各部门领导的信任和指导，还要感谢老船夫帮助过我和支持我信任我的全体同仁。下面我简要介绍一下本人在担任前厅迎宾部长期间的工作情况与主要职责：首先，前台迎宾部长主要职责。

- 1、协助前厅部经理做好日常接待工作，主持前台、礼宾、商务中心全面工作，创造良好的工作氛围。
- 2、主持前厅部例会，及时了解员工的思想动态并为员工做思想动员，检查督导本部门员工的仪表仪容、组织纪律、礼貌用语及工作效率、及时纠正问题。
- 3、负责编制员工工作休息作息时间表，合理安排员工的工作，

学习，管理、调配本部门使用的各项消耗品，严格控制成本，及时传达上级的指示。

4、掌握当天预订情况与客情，根据当天到达及离店贵宾名单，及时与销售部、餐饮部保持联系与沟通。

5、负责安排宾客的接待工作和留言、行李的落实、检查。记录好宾客车牌与就餐房间信息。

6、督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求。有效地解决客人投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。如协助楼层服务部门唱生日歌，向厨房传达就宾客餐时间信息等。

7、制定并组织实施培训计划，正确地评估员工的工作，帮助员工树立正确的价值观与酒店职业道德。负责对部门员工的考核工作，做好工作日记。

第三部分：日常工作中着重从以下三个方面入手：

统筹安排各种工作的协调，专业技能的学习与培训，对客户服务技巧。在安排各种事宜的情况下，能够利用有限资源创造更大的成果，协调员工与员工，部门与部门之间的工作交接，避免工作当中的遗漏，使工作得以完美的承接。及时纠正员工所范的错误，对员工所范的错误予以指导，监督改正！同时细心听取员工所反应的问题，找到关键问题所在，对于自己权限范围内的，给予尽快回复。对于超出自己权限的，及时拿出方案，尽快向上层领导汇报！

在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，定期在员工间做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。使培训的知识得以更好的运用到工作当中电梯井吸音板厂家大连t3紫钢管 喷油拉 iko滚针轴承代理商。对客户要有一个热情的服务，首先要

让自己保持一个良好的心情，以心服务，以诚服务，做到真心，细心、周到、耐心。还要加强与客人的沟通，通过对客人的沟通，来及时解决客人所面临的问题！

酒店前厅部述职报告篇六

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做xx年前厅部主管述职报告，今天的报告分为三个部分：第一部分自我介绍；第二部分前厅部主管岗位介绍及工作情况；第三部分：一般投诉。

赵俊峰，中共党员，毕业于杨凌职业技术学院旅游管理系酒店管理专业，多次参加酒店业举办的各种培训，取得了餐饮服务员高级资格证、客房服务员高级资格证、营业员中级资格证、迎奥运服务资格证。本人热爱酒店服务行业，学生时期曾多次利用假期时间在酒店进行实习，曾参服务于杨凌国际会展中心酒店（四星级）、服务于东莞豪门大饭店（五星）、服务于北京静之湖度假酒店（四星），由北京国贸物业酒店管理公司管理、年9月至今服务于山西泉美国际大酒店（四星）。本人有高星级酒店的工作经验，有资深的前厅服务经历。业余时间经常与北京首旅建国集团管理的好苑建国饭店，浙江金陵保罗国际大酒店、江苏常州万豪花都国际大酒店、深圳塘厦三正半山国际大酒店的同学长期进行交流与学习。在对客服务中始终本着：“宾客第一、服务第一、质量第一”的理念，始终着手于“两用”——“用脑、用心”的服务指南，始终本着“让宾客开心而来，满意而归”的服务宗旨为宾客提供高效、便捷、优质的服务。

本人有幸于年8月15日加入泉美国际大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工

作和社会生活成为我的重要目标。在担任前厅部主管期间，除了感谢总经理刘耘先生、副总于得水先生、人事部经理赵丽亚女士、前厅部经理李玉霞女士、客房部经理张霞女士以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢泉美国际帮助过我和支持我信任我的前厅部全体同仁。下面我介绍一下本人在担任前厅部主管期间的工作情况。

第一、前台主管岗位职责

6. 督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求；

10. 与长住客保持密切的联系，及时反映宾客要求。听取宾客意见，及时反映，力争做到更好！

第二、前台主管工作情况

除此之外，本人在日常工作中着重从以下三个方面入手：员工思想观念的改变，专业技能的培训，对客户服务技巧。

一、员工思想观念的改变：

目前我部门员工基本都毕业于大中专院校，且非酒店管理专业，这样一来没有受过专业服务意思的熏陶，在从事服务行业上面从思想上多少还是存在差异，从对客户服务方面有是难以理解“宾客永远是对的”的真正含义。二来从工作经验方面来看部门员工从事酒店服务行业的时间均不长，在对客户服务中缺乏经验和服意思，面对这样的种种问题，我们采取了先从员工的思想意识方面入手，教育和指导员工培养员工服务意识。使其真正理解“宾客永远是对的”的真正含义。用正确的服务意识去指导自己的服务行动。关于服务意识是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二、专业技能方面：

我们采取每星期二都召开例会和安排培训，把工作中的问题集中处理，对症下药防患于未然确保其他员工不犯类似的错误，在中工作中发现的问题我们都会及时的纠正写清交接本去跟进，坚决将错误扼杀在摇篮之中。在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，在做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。采用ppt□视频、案例分析、情景模拟等多种方式进行。现场解剖、现场分析、现场纠正。效果很好。

三、对客服务技巧方面：

首先，我个人一直主张“有开心的员工，才有满意的顾客”，时刻关心、帮助员工使其保持良好的心情，能够更好的为宾客服务。其次，要求每位员工必须做到“热情、细心、周到、耐心”保持良好的态度迎接每一位宾客。再次，要求员工讲好普通话，注重讲话方式与技巧，巧妙运用语言，坚决使用酒店服务专业用语“先生、女士您好？有什么可以为您效劳的？”“您好这是您的房卡，您的房间是1118，11楼18号房间，电梯这边请。”“您好先生、女士我这里是总台请问有什么可以帮您的吗？”“先生、女士您不要着急，我马上请我们经理解决这件事情。”虽然是一些常用的简单话语，但却是非常有效可用的。

酒店前厅部述职报告篇七

尊敬的领导：

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。现就年终主要工作作如下总结：

20xx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。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。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xx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、扎实有效地开展好优质服务活动

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更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。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第一线激励员工，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

酒店前厅部述职报告篇八

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

一年来，我在院领导的正确领导下，在分管院领导的指导下，在同事的帮忙下，使个人素质、工作潜力和业务水平等各方面都有了较大的提高。这天我做为医务科主任做这个述职报告，在这个岗位上，我既深感职责重大，有干好工作的强烈使命感，又深知潜力有限，怕辜负医院领导和同事的信任，借此机会，谈几点感性认识和一些想法，与大家共勉，不当之处，请各位领导、同事批评指正：

自觉学习政治理论知识和业务技术知识，时刻用先进的理论武装自己的思想和头脑，不断提高政治素质和业务素质，增强辨别是非的潜力，增强政治敏锐性和预见力，增强干事创业的潜力，努力做到信念上坚定，工作上自觉。强化科室文化建设，努力营造医务科办事高效、反应果断、协调得当的工作作风。

1、强化服务意识，转变工作作风，彻底改变坐等推靠坏习惯，抛弃生冷硬顶旧作风，千方百计为临床一线科室保驾护航，为领导分忧解难，宁肯自己受委屈，不要科室担风险，宁肯自己有压力，不要领导有不满。一年来星期一至星期六参加临床科室查房，科室专题协调会10次，组织院内危重病人抢救5人次，组织院内业务专题学术讲座10次，解决医疗纠纷5件。

2、增强实干精神，尽职尽责，恪尽职守，爱岗敬业，无私奉献。一年来经常加班，班外处理医疗问题20多件，今年是三乙建立年，我负责三乙资料占了x分，我边学习新标准新资料，边请教其他友邻医院和我们医院的医疗管理人员，组织科室学习标准，经常督促相关科室准备状况。

3、正确处理各种关系。对上级部门和各级领导，做到尊重而不崇拜，服从而不盲从，到位而不越位；对同事，团结协作，互助互爱；对科室，做到严于律己，宽以待人，以身作则；对困难，做到坦荡处事，不避不推；对患者主动热情，做好各方面的解释工作，注意用自己的一言一行，维护医院的信誉，

维护医务科的整体形象，保证了医院医务工作的正常开展和有效运行。

医务科工作任务重、压力大、职责强，是全院公认的又忙又乱又必不可少的科室，医务科工作的效率和质量直接影响着全院医疗质量和声誉。上任之初，应对崭新的工作环境，对工作理不出头绪抓不住重点，我也以前彷徨过、失落过、气馁过，但是组织的信任，领导的帮忙，科室的支持，职工的理解使我鼓足勇气，充满了信心，义无反顾地投入到医务科工作中。

医疗质量管理和服务水平的提高是医院管理永恒的主题，更是医务科工作的重中之重。坚持“以患者为中心”的服务理念，狠抓“医疗质量”“优质服务”两个主题，一年来重点开展以下工作：合理规范使用使用抗菌素，加强医疗应急管理建设，强化临床应急危重病人抢救意识；加强医患沟通，及时处理医患纠纷，构建和谐医患关系；推动医院重点科室建设，用心协助开展新技术新项目，全面提高医院医疗质量。