

# 2023年酒店前台工作总结及工作计划(模板6篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。计划为我们提供了一个清晰的方向,帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。以下是小编为大家收集的计划范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

## 酒店前台工作总结及工作计划篇一

我叫xxx是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的20xx年我们迎来了崭新而又充满希望的20xx年。站在这里我感慨万千,能够参加优秀员工的演讲,不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定,再次我要感谢领导和同事对我的信任,谢谢大家!

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班,我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位,同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样,同事要能调动同事们的积极性,给予她们充分的信任。我正是这样做着,慢慢地积累细节经验,毫无保留地运用到我的工作当中,并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员,我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通,但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人,宾客从我这里得到满意的服务,我也从宾客满意的眼神中得到了满足,找到快乐。

作为总台领班,我不仅仅要当好总台的接待和收银,还要负责前厅部的内勤工作,负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家,物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨——节约开支,控制好成本。为节约费用,控制好办公

用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

最后，我再次感谢酒店领导对我的培养和支持！谢谢！

## 酒店前台工作总结及工作计划篇二

根据教学计划的安排□xx年4月20号至20xx年10月20号我被分配到聚龙湾天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行

业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

## 1， 起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

## 2， 之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，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□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人

的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

## 酒店前台工作总结及工作计划篇三

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

### 一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点十分，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

### 二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，

能够向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

### 三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到理想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不一样的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很欢乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

## 酒店前台工作总结及工作计划篇四

酒店筹备工作运作关系到酒店运营能否正常运行，以下是小编搜集的酒店筹备年度工作总结，欢迎查看！

1、 由于公司前期没有进行专业的酒店可行性详细分析，原

有方案对公司酒店项目定位不清，欠缺准确，因此，筹建办开始运作初时，首先对毕节市的酒店行业进行了多方面的市场调研，对毕节在营的三星级以上酒店和比较有特色的商务酒店进行了实地考察，对已立项、在建、即将立项的新酒店项目进行信息搜集。通过实地的酒店市场考察和相关行业数据的分析，对毕节市目前酒店行业的经营情况做出了合理的评估，对毕节市酒店行业未来的发展趋势进行方向性的预测。

2、 根据对毕节市酒店行业的调研和发展趋势的预测，与公司领导及各相关部门进行多次反复的探讨和论证，对酒店项目的市场定位进行了重新调整，确认“商务·休闲·娱乐”的主题，致力打造毕节市杜鹃花城最具特色的商务度假酒店。

3、 制订了酒店项目的总体筹建计划书，对项目筹备各阶段的工作进行了细分，初步拟定了各阶段的工作任务和时间进度安排，并持续跟进。

4、 根据公司确定的酒店项目大部分项目以招租经营为主的经营模式，结合当地市场的需求和发展预测，以及酒店项目的区域特色，与公司领导及各相关部门共同对酒店项目的经营项目和功能分区进行反复论证和规划，确定了以复合商务办公、复合休闲娱乐、复合餐饮为主体，配以设计装修精美商务客房的复合型四星级商务酒店的酒店定位。确定了客房、休闲桑拿、特色餐饮三大经营板块以招商形式经营的前期策略。

5、 为了更高效地开展酒店项目筹建工作，成立了跨部门的筹建工作小组，明确工作分工，主导统筹酒店筹建工作。

1、 对酒店项目工地进行实地勘察，将现场勘察与原有图纸中出现出入的问题汇集后，与各部门进行磋商和确认，并根据未来酒店项目经营和管理的实际操作需要对相关问题提出了多项修改建议。

- 2、根据筹建计划书，对酒店项目的消防、给排水、中央空调、机电、室内外装修等工作，从酒店设计和未来经营的角度提出了专业性建议，根据公司的部门分工，协助工程部做好相关工作。
- 3、根据筹建计划书，起草制订了酒店项目的智能化系统工作，制订了酒店智能化系统设计任务书和招标文件，明确了智能化系统集成需求及设计要点。根据需求，多方联系专业公司，寻求解决方案，通过努力，已有多间专业公司提供了设计方案，为设计及工程招标做好了准备工作。
- 4、根据招商和装修工作的需要，对黔西周边城市最具特色的酒店和娱乐场所进行考察，对酒店项目各经营场所进行具体的细分设计，做好了招商谈判准备工作。
- 5、根据筹建计划书，跟进了酒店项目中酒店大堂、酒店客房和后勤区域的设计要求。
- 6、对酒店项目项目的停车场设计进行了重新的调查和论证，制订了酒店停车场的需求量分析。
- 7、根据筹建工作的需要，初步草拟了未来酒店的组织架构和人员编制计划，制订了未来酒店的运作管理模式。
- 8、根据筹建工作的需要，逐步草拟未来酒店运作的各项规章制度和操作流程。
- 9、根据筹建工作需要，逐步收集未来酒店经营和管理需要的相关信息和资料。
- 10、根据筹建工作计划书，进行了酒店智能化系统集成设计及工程、室内装修设计招标准备工作。
- 1) 对酒店软、硬件进行投资经营估算；

- 2) 对酒店室内装修和工程费用进行估算;
- 3) 对酒店经营费用进行估算和营业收入的预测;
- 4) 对酒店配套经营性收入进行估算。

12、根据筹建工作进度，广泛收集配套设备厂商资料并与厂商洽商，为下一步过渡到开业筹备阶段做准备。

1、跟进酒店项目的招商工作，对项目的租金进行广泛的市场调查和论证，制订了招商方案和租金处置方案。进行了相关的信息发布，跟进、联络和洽谈工作，逐步筛选合作经营商家，并按酒店功能分区分类进行重点谈判。

2、为突出酒店项目的特色，制定了经营项目、经营品类和营业比例的方案。

3、确定招商对象和招商工作执行：

- 1) 确定招商档次;
- 2) 寻找招商客户，对目标客户和上门客户进行区分;
- 3) 逐步与客户联系沟通合作方案;
- 4) 多渠道发布招商信息。

4、根据招商工作进度及需要，完善酒店项目招商手册，包括招商优惠方案、装修期、租金标准等，为下一步招商工作做好准备。

1、筹建办本来应该作为酒店项目的专责部门，负责整个项目的统筹工作，担当对酒店项目的各项相关工作决策性建议的角色。在筹建办成立运作之前，公司的机电、水电工程师已经跟进了部分酒店项目的机电和给排水的前期计划工作，

为保证工作的延续性和人员的综合使用，酒店项目机电和给排水的筹备工作继续由公司原有的水电工程师跟进。由于部门分工、部门职权、沟通协调等多方面因素，筹建办无法对机电、水电项目的推进真正发挥统筹和决策性建议的角色，从而也出现了目前机电和给排水等在实际操作中出现项目冲突，进展缓慢甚至停滞的局面。

2、招商工作是酒店项目工作的重中之重，从正常的运作角度，招商是属于营销部的专项。目前，招商由筹建办负责，由于专业性、招商人员、招商推介力度等多方面因素，导致招商工作进展缓慢。

3、酒店项目的筹建工作是一环扣一环的衔接过程，任何一个项目的拖延都会影响到下一个衔接项目的进展。土建项目是基础，由于土建工程变数过多，土建主体工程一直未能开工，其它各配套项目一直处于观望和等待状态，导致后续工作无法有效推进。

1、希望能明确酒店项目土建工程的具体工期，土建工程能尽快开工，以便后续工作能够有效推进。

2、为确保酒店项目筹建工作的顺利推进，筹建办希望筹建工作小组各工作分工人员能统一由筹建办负责安排和协调相关工作任务及进度要求，提供决策性建议方案报公司做最终审批。

3、在酒店各项设施设备的招标工作中，建议公司重新制订招标程序，首先细化和明确并向竞标商传达自身的需求及目标，由竞标商做出符合公司要求的方案，经过初审-方案修改-复审-方案完善-终审的程序，为公司获得最优化和最具性价比的方案。

(1)协调施工方保证工程建设能够按计划进行，并确保工程质量；

(2) 由于酒店的内外装修时，专业性很强，筹建办将会主导提出各专业意见，监督工程实施，提高质量，为公司节约费用。

2、组建酒店开业管理班子，建立酒店经营团队，确定酒店经营管理模式。

(1) 经营管理组织机构；

(2) 人员编制配备、工资水平；

(3) 各部门经营管理程序；

(4) 制订经营管理的方针和政策。

3、进行酒店市场营销及销售的前期准备工作。

(1) 调查研究，进一步确定酒店的目标客源结构与市场定位；

(2) 组织酒店对外宣传；

(3) 组织酒店对外公关工作；

(4) 建立销售网络。

4、筹备酒店经营管理物品。

(1) 客房用品、设施；

(2) 大堂吧餐厅用品，设施；

(3) 办公用品、设施；

(4) 其它的基本物品筹备；

5、编制酒店经营预算。工作内容包括：

- (1) 试营业预算；
- (2) 正常营业预算；
- (3) 五年营业规划与测算。

6、招聘人员与实施培训。

- (1) 继续招聘中、高级酒店经营管理人员；
- (3) 继续实施全员培训。

7、进入酒店试营业阶段。

酒店管理者在做好上述各项准备工作基础上，对酒店设施、设备进行验收、接管，然后着手酒店的试运转，逐步过渡到酒店的正式开业。

20xx年，筹建办将按筹建工作进度计划，优选地、按部就班地完成各项工作，为以后客房、休闲开业经营打下坚实的基础。

筹建办的工作目标，不单是建起一间酒店，更重要的是要将酒店打造成一间具有鲜明经营特色、具有先进经营理念、具有高度核心竞争力的行业标杆；不但要在筹建的过程中用最少的钱做最好效果的酒店，而且更要确保在未来的持续经营中用最经济的经营成本达到最大化的经营利润。

建好一家酒店，培养一支队伍，树立一种精神，打造一个品牌。

## 酒店前台工作总结及工作计划篇五

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。

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的明显的。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。

## 酒店前台工作总结及工作计划篇六

我于20xx年4月二日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任前台一职。

本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和酒店同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正自学日语课程，计划报考全国研究生硕士，以期将来能学以致用，同酒店共同发展、进步。

二、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己；

四、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步，

根据酒店规章制度，试用人员在试用期满三个月合格后，即可被录用成为酒店正式员工。因此，我特向x总申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。来到这里工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，酒店的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。