

最新前台年终工作总结个人 前台的员工 年终总结(精选5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

前台年终工作总结个人篇一

加强与公司各部门的沟通。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步。感谢每位同事在这x个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信xx的明天会更好！

前台年终工作总结个人篇二

自学校毕业来x宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下

是我20x年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象,面带微笑、精神饱满,用我们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我们的真诚和热情。

其次,关注宾客喜好。当客人走进酒店时,我们要主动问好,称呼客人时,如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务,这一点非常重要,宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息,并尽努力满足客人,让宾客的每次住店,都能感受到意外的惊喜。

再次,提供个性化的服务。在客人办理手续时,我们可多关心客人,多询问客人,如果是外地客人,可以向他们多讲解当地的风土人情,主动为他们介绍车站、商场、景点的位置,询问客人是否疲劳,快速地办好手续,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,主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见,不要让客人觉得冷落了他。进一步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。

最后也是最重要的,微笑服务。在与客人沟通过程中,要讲究礼节礼貌,与客人交谈时,低头和老直盯着客人都是不礼貌的,应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见,不打断客人讲话,倾听中要不断点头示意,以示对客人的尊重。面对客人要微笑,特别当客人对我们提出批评时,我们一定要保持笑容,客人火气再大,我们的笑容也会给客人“灭火”,很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语,对待宾客要做到来时有迎声,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,也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑,就会收到意想不到的效果。我认为,只有注重细节,从小事

做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

前台年终工作总结个人篇三

即将过去，在这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f□6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：一、加强业务培训，提高员工素质。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的`为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本。“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率。前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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情况灵活掌握房价，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。

四、注重各部门之间的协调工作。酒店就像一个大家庭，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一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理。前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵

重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。客房收入与客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了xx元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性。
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉。
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练。
- 4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性。
- 3、“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。
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

前台年终工作总结个人篇四

时间总是经不住拼搏，在我们xxx酒店全体成员的努力下□20xx年的时间很快就在忙碌中过去了。

回顾这一年，作为xxx酒店的前台经理，在工作中我严格遵守酒店的发展计划，认真严谨的要求自己，要求员工，积极热情的做好酒店前厅的服务，并为客户带来xxx酒店的服务。

作为一名前台经理，我非常清楚酒店前台职责的重要性，它是酒店的招牌，是名片，一个酒店的服务和体会是怎样的，在进门的几分钟内就可以体会出来。为此，前台是酒店最重要的岗位之一。

而作为前台的管理者，我则更是要在工作中做好典范，严格做好自身的工作，更要管理好前台和大厅的情况，保证每个来到xxx酒店的客人都能体会到xxx酒店的优质服务，并选择这里。以下是我这一年来的工作总结：

在工作中，我坚持思想比能力更重要的观点。作为一名前台的管理人员，我坚持在岗位中“以思控责”，坚持锻炼自身以及前台员工的服务思想理念，以此加强大家的积极性和责任感。提高工作的能力，以及员工们自我完善的能力。

在思想上，我要求能做到在工作中“集中、严谨”，对于前台的要求和规定严格的完成，仔细的遵守酒店的规定。而对对待客户的时候，要保持“关心、细心”以及学会观察和换位思考，感受到客人的所需，并在工作中更好的展现我们xxx酒店的服务。

当然，作为前台，在做好服务的同时，也不能忘了巩固销售的思想。在做好服务的同时，也要带动酒店的业绩，这才能真正做好前台的工作。

在工作中，我保持着严谨仔细的态度，在工作中，尽职的在自己的岗位，仔细的观察前厅的情况，平常在工作中积极的管理好前台人员的工作，而在客流量繁忙和出现问题的时候，我也会及时的出面处理，让客户随时都能感受到我们xxx酒店的全面服务。并对一些客户的投诉和不满及时处理，努力补偿，挽回服务的不足，并积极做好改进。

在管理上，我一边严格的要求前台员工的个人处理能力，一边也在积极锻炼团队能力，加强前台员工的配合，提高效率和服务，让客户满意住下。

在这一年的工作中，我尽管积极的完成了工作并取得了不错的成绩，但在很多方面也有一些没有顾虑到的地方。为此，我会在下一年的工作中继续努力，让前台为酒店的发展贡献出更多的力量！

前台年终工作总结个人篇五

半个月转眼间就结束了，这半个月让我改变了很多，学到了很多，我遇到的问题更多，需要学习的是人际沟通能力。

在朋友的介绍下，我如期来到方圆快捷酒店工作。怀着对第一份工作的热情，我开始了我一生中的第一份工作——前台接待。方圆快捷酒店共有145间客房。与郑州相比，客房数量相当不错。每家酒店都是如此，前台是酒店的核心f整个酒店，也应该是酒店的面子。因此，它对员工，特别是前台接待有很高的要求。一方面，形象也很重要。此外，个人素质包括语言能力、接受人和事的适应能力以及应对紧急情况的态度。这是作为整个酒店的信息中心，大多数客人都是从这里获得酒店信息的，因此员工必须对酒店信息有很好的了解。综上所述，可以用以下五篇文章来描述：

2. 前台工作人员还与楼层工作人员合作和团结，这有利于酒店的利益

4. 语言。在前台，在通常的客户服务中，禁止使用当地方言为客人服务。为什么？

(1) 这是对客人的不尊重。

前台接待是一项非常简单的工作，但还有很多东西需要学习。我会尽我最大的努力做好我的工作。只有这样，我才能不断提高和完善自己。另一方面，在人际关系方面，学生之间的感情是真诚的，没有太大的兴趣关系。但是当你进入社会，你需要三思而后行。当然，我总是提醒自己要别人诚实，每个人都会对你诚实。我喜欢忙碌的感觉，这样我可以丰富我的生活，体现我的人生价值。