

# 最新酒店前厅经理半年工作总结(汇总5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店前厅经理半年工作总结篇一

紧张而忙碌的20\*\*年已接近尾声，我们充满信心的迎来20\*\*年。回顾这一年里的工作，有许多收获和体会。20\*\*年前厅部在中心领导的正确领导下、在各部门的大力支持配合下、在部门员工的共同努力下，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工作，较好的完成了年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作做如下总结：

宾馆年收入万元，住房率为%。

### 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。另外对员工进行现场督导，发现问题、反馈信息，共同协商及时调整，已达到最佳的服务标准。

### 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终认真把认真做好预定、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，留住到宾馆

的每一位客人。今年通过前厅部员工的集体努力，圆满接待了大、中、小型会议 个，共接待会议人数 人次。在接待有些大型会议时，参会人数较多，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。在接待\*\*公司领导会议时，由于标准较高，所以每次不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家都没有一丝抱怨、一句怨言，仍然满腔热情的投入到工作中。

### 3、关心员工生活，创造愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂、涉及面广，员工工作压力大。针对这一点，前厅部始终强调要关心员工生活，切实的为员工解决困难，使她们能感受到集体互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门今年向领导申请组织了二次活动（活动大致内容）释放压力，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。

### 4、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工，都必须积极参加宾馆、部门组织的各项活动。

这不仅使部门之间互相了解，同时也增强了团队的向心力和凝聚力。我们同事强调前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作联系。如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“宾馆无小事”的服务态度。

### 5、加强“开源节流、增收节支”意识

前厅部员工积极响应宾馆领导的号召，开展节约、节支活动，控制好成本，主要表现在用电及物料消耗等方面。

### 6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理。严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通、信息的录入及扫描。加之宾馆会议客人报到的集中性、前厅只有两台电脑等因素为我们前厅工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，严把入住登记关。同时我们狠抓房卡的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存，保证了客人的财产不受损失；对所有的报表、数据由指定专人负责分类、存档、统计保存。

### 1、培训效果不佳

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，但在实际工作中做的不够到位，无形中也影响了服务质量。

### 2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量。一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的工作。但有些员工在刚熟练后，便提出离职，造成了人员的流失。仪容仪表、礼貌礼节在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼、两天晒网的局面，我们要加强日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

1、关注顾客需求，积极真是的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量。

3、切实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

4、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。

5、提高前厅部员工的售房技巧，提高散客入住率，力争完成领导下达的目标任务。

一年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨。我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务，我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，宾馆的明天更加辉煌。

最后，祝宾馆在新的一年里生意红红火火、更上一层楼！祝各位员工在新的一年里工作顺利、身体健康！

## 酒店前厅经理半年工作总结篇二

忙碌而难忘的20xx年即将过去，醉白楼在王仁智总经理带领下，我们一步一个脚印，管理工作有序的进行，具体工作汇报如下：

20xx年是不平凡年，我们中国人共同见证了严冬的雪灾、5月汶川大地震、8月的北京奥运会，接着又迎来了残酷的金融危机。尤其是景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。自律性：

今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，没有做出什么惊天动地的，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

(1) 今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2) 做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3) 做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师”。

(4) 每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，

虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。金科玉律：卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

(1) 对新老客户做到资料登记存档。

(2) 逢年过节进行短消息沟通。

(3) 对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

(4) 对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。健康有益活动：利用员工下午休息时间，部门购置了一些拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4xx200米托盘接力赛、羽毛球团

体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

(1)中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。

(2)新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松懈和督导不力，服务质量时高时低。

(3)销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状态，现场销售积极性和热情度不高。

09年金融危机风暴，经济形式可能会更严峻，对我们餐饮业来说真正的严冬开始了。我坚信，只有把自己的品牌质量做得更好，开源积流，把真正的实惠让利给客人，前途还是光明的。我将会在明年的工作中“求真、务实、勤奋、开拓、创意”十字方针更努力工作，与企业一起共渡难关。

## 酒店前厅经理半年工作总结篇三

酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明

确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1□xx年上门客销售任务，根据xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、

选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

3、加强车辆乘车卡及电话管理

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

## 酒店前厅经理半年工作总结篇四

七月份的工作有惊喜同样也有做得不好的地方，作为酒店前厅的经理，我就七月的工作总结一下。

在销售客房方面，七月的客房可以说是爆满的状态，每日的订房量，从网上的预定情况来看，就房位不怎么多了，基本每天还没到下午六点，房间就已经彻底的推出去了，所以每次晚上，有客人想来入住，前台都只能说抱歉。除了正常的预定情况之外，主要还有就是七月我们这儿有一个大型的会议，所以很多来参加的商业人士都来到我们酒店预定房间。虽然说房间爆满，但是我还是要求前台的工作人员对待没有能订到房的客人热情接待，并提供名片给到他们，让他们下次可以提前预定，避免临时来住而没有房间的情况发生。

前厅是酒店和客人首先接触的地方，可以说是酒店的门面和形象，要做好前厅的工作，认真的为客人服务，让他们有宾至如归的感觉，这方面我也是积极的要求前台做好接待的工作，并不时的巡查和监督接待方面的工作。无论是客人的入住接待还是离店手续的办理，或者客人有什么事情到前厅来询问和咨询。每日的服务情况我都会认真做好记录，并报告给领导，在一些没做好的事情上，我也会及时的跟进，处理好，并召开每日的会议，确认当天的目标，反复讲服务的事宜，明确要求，前厅的工作，服务是必须要做好的。

虽然前厅的服务做得不错，但是还是会有客户不满意我们的

客房，七月份的时候就有两例事情，客户到前台来找我们投诉，一件事情是房间里面的洗漱用品没有摆放整齐，客户以为是保洁员同事没有打扫卫生，但后来我们咨询过，是打扫过的，只是摆放的时候匆忙了。这虽然不是我们前厅同事的责任，但是找到我们，我们也是要及时的解决的，给客户重新打扫一次房间卫生，重换一次洗漱用品。整件事情也在我们前台同事的微笑耐心面对中，圆满解决了，还有一件就是客人离店，却忘记了手表在房间里面，但是去找却没有发现，说是我们员工偷了他的手表，在前厅大吵大闹，最后前台的同事也有些招架不住，让我出面，我先安抚客户的情绪，并说，我们已经安排人再给他寻找，等他气消得差不多了，我就建议他找找他的行李，是不是放某个角落，而自己忘了。最后客户在自己的包里找到了，他也觉得刚才吵得太凶了，而且向我们前台的同事道歉。

虽然这些事情并不是我们的错，但是我还是在会议上着重讲了，并且要求我们同事在日常的工作中要细心，耐心的做好，并且遇到问题的时候不要慌，稳定客户的情绪，然后想办法解决问题。

## 酒店前厅经理半年工作总结篇五

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x大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店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，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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：

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。

“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。

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。

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。

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。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07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，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。