

酒店前厅部经理年终总结报告 酒店前厅 经理工作总结(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店前厅部经理年终总结报告篇一

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如xx街道的会议接待，会议的成功接待得到了xx街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出

去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

酒店前厅部经理年终总结报告篇二

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：

x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。

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事迹，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。

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。

客户信息服务维护

(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，部门购置了一些羽毛球拍、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4_200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

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。

酒店前厅部经理年终总结报告篇三

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们_酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！

因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店前厅部经理年终总结报告篇四

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：

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和服务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，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，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%，但收入却减少了元，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。

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；

酒店前厅部经理年终总结报告篇五

忙碌而难忘的2008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：

工作业绩：

08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事迹，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。

服务质量控制：

（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。

客户信息服务维护

（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，部门购置了一些羽毛球拍、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××××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。

有待改进之处：

（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。

2009年展望：

09年金融危机风暴，经济形势可能会更严峻，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。

堵晓燕

2008年12月20日