

前厅工作总结格式(优质8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

前厅工作总结格式篇一

20xx年前厅部共接待境内外宾客人次。其中境内宾客人次，境外宾客人次，大小会议个，团队个，平均日接待量达人次。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的；宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20xx年的工作做总结。

总台是整个酒店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中

一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于他们的努力20xx年全年酒店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名犯人。

结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。今年，部门针对结帐客人反应强烈的情况，销售是总台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共walk-in销售房间xx间，销售额xx元；前台推销会员卡人酒店会员接待共房间，总额元。平均每月总台员工为酒店增发会员卡张。并且无论是在酒店的月饼销售还是婚宴晚宴销售预订工作中，前厅部都完成了酒店给部门的任务。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、代订和其它一切综合委托代办业务。多年以来，因酒店自身条件的限制，无法拥有自己的外游车队。为了能够达到服务标准，我们先后为顾客联络一日游车次□xx的士一家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车打的需要又避免酒店在租赁过程中的责任承担。此外，由于酒店接待团队，这对于新来员工从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影晌；其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要

求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

自从11月份，商务中心个别员工转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有会外语的员工提供服务，所以如何用人成为一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了、手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现差错。

总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房又不在一起，工作中还不能兼顾到安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望酒店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在今年部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为三星级升四星酒店应有的服务项目和服务标准也基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。

在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信白宫，凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得酒店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，白宫一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

然而这项工作还存在着不足之处，一是外宾登记单的传输还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部

符合要求；三是传网不够及时。在20xx年，针对这些不足和大厅改造的契机，首先是按要求签写临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传输，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进酒店工作没多久的新手，而且个别也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在未来的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到的礼貌的和个性化的。

在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

在即将到来的20xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对酒店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

前厅工作总结格式篇二

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。xx年客房收入与xx年客房收入进行对比，住房率增加了xx%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。

- 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。

前厅工作总结格式篇三

自今年三月接手前厅部并兼职pa的工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌；仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性；部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭；耐心；微笑；周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

从总台现有的接待员工作情况看

二 运营情况

三 20xx年工作计划

1；考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2；对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具

体的特殊技能要求,规范岗位工作细则和服务流程,除了客观衡量员工合格与否,也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3; 对客户服务是一项整体性和系统性的工作,不是一个人或一个部门就能做到的,为了保证经营与管理的成功,就必须强调整体运作,主管要掌握有效沟通的方法和技巧,做好部门内与外,横与纵的沟通协调,靠整合优化来实现高效的服务。

5; 结合酒店软/硬件更新,加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉,明确反映出来自客人的集中性问题,听取客户意见,密切与客人联系促进感情交流,保证一定的客户群。

7; 培训工作的重点除了规范服务程序,更要注重培养爱岗敬业;团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

pa的工作总结会难一点,因为我自己就是个新手,刚开始的时候有的人是会有一些抵触,在这种情况下,必须尽快形成一个团队的凝聚力,为了具有个人感召力,我愿意去尝试他们的具体工作,所以一直处在边看边干边学的过程,年纪大的人嘴会比较零碎一点,但只要自己放的下架子,以身作则亲自动手做出表率,是可以树立起一种威信。

事实证明,以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后,由于没有达到大家预期标准,很多人思想波动是很大的,当然为了安抚低落和不满的情绪,我也代大家陈述了想法,作为员工的代言人和上级的执行者,我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下pa的整体工作有条不紊的展开,完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度,领导出于对工作严格规范的要求,有时候会直截了当指出工

作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

四 严以律己，改正不足

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

五 提高管理者素质

1管理人员要有大局观。

2管理人员要有承担责任的勇气

3管理人员要尽力做到公平；公正和公开

六 其他建议

1每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2每周一次管理人员参加的卫生大检查

3每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

4定期举行技能比武优胜者加评估分

5设员工活动室或开展文体活动

6设店讯栏

7员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金

8设意见箱

9员工生日送小礼物

前厅工作总结格式篇四

18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的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河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，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，客来没有声，客没有答声，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 with 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，形式以电话拜和登门拜为主，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。

一年的时间转瞬即逝，转眼间20xx年的时间又这样过去了，反思过去的一年，自己过去的真的非常曲折。因为受到领导的表扬得意过，但也曾因为服务的不周被顾客投诉过。这一年里我既有成长，也有犯错，但总的来说，在这一年里，我的收获还是不少的。

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到最好。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出最优质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的承诺绝对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供最优质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在_月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的去了解，以便更加方便的为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面!在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况!也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的

印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，自己作为一名服务人员，理应以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的！在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

前厅工作总结格式篇五

在去年年底酒店停业一事过后，虽然前厅部所有员工全部归岗，但是部分员工依然对酒店经营状况和前景有所疑虑，因此进行一对一谈话，稳定员工思想，并在两周内配合人事部将部门编制调整达到精简。

前厅部于今年一月底配合客房部取消宾客中心事宜做出相关调整，对新的工作流程和员工情绪做出指引和疏导。

前厅部严格按照酒店要求，顺利且圆满地接待了三月份的糖酒会。

前厅部对现有潜质老员工进行培训和引导，内部提升主管、领班各一名。新员工在确保具备服务技能以及业务技能上合格后，方可上岗对客。

前厅部作为酒店的窗口部门，是客人对酒店形成第一印象的重要枢纽，员工的工作态度与服务质量反应出一个酒店的服务水准与管理水平，因此对员工的培训是我们20xx年度日常工作的中的重点。

20xx年下半年以来，前厅部收集了住店客人反馈意见及网络点评，对员工进行了针对性的培训。通过培训，员工的服务理解能力及应用得到了提升，错误率较之前已下降了很多。近三个月来网络客人的好评度比以往有大幅的提高。

只有通过案例分析，深入培训，情景模拟，才能使员工更好地为客人提供更优质的服务。

年初，前厅接待已实现站式服务，通过对站式服务的引导，增加了员工主动性，积极性，以及对自身工作性质的正确认识，提高了酒店的服务品质与宾客满意度。

由于硬件原因，大部分员工因长期站立弯腰操作导致身体不适，让站式服务告一段落。虽然站式服务仅仅试运行一个季度，但带来的好评和重要性显而易见。

更让人觉得欣慰的是，得知酒店将在来年糖酒会期间对前厅的台面进行整改，这样既可提高员工站式服务舒适度，亦能给客人带来体验感受上的革新，大快人心！

前厅部对员工的销售技巧进行了针对性的培训，且申请了员工的散客以及会员续充的提成。让员工在饱和的工作时间内，劳动收益得到最大化，并更加积极主动地去推销酒店。

此举在很大力度上提升了员工的销售意识，使员工能够有更强的积极性去留住每一位到店询价的客人。长期性会员数量的提升，较大幅度上提高了酒店的入住率。

现阶段的不足以及来年工作中仍需提高的三项：

1、拒绝填鸭式培训：

突发事件的应急处理预案前台人员较为匮乏，包括公安人员暗访登记手续，日常例行检查的接待工作等。

在培训的过程中，培训人员起督导作用。理应抛开传统灌输式培训，主张共享和举例培训。与被培训员工分享和探讨问题，耐心倾听员工合理化建议，应多举例说明和员工做现场互动。

2、上门散客的销售技巧：

前台散客的流失意味着酒店平均房价的下滑，虽已推出销售提成的方案，但部分员工留住散客的语言技巧不够强，导致年末数月来皆未能完成酒店下达的前厅销售任务。

针对此项做出的要求得不到细化，今后针对此项需落实到每个前台员工，全民皆兵，合理分配销售任务，使人人具备销售意识。

3、服务理念和服务水平的提高：

前厅部每个员工的基础服务意识较好，但未能发挥到个性化服务水平。今后从最基本的礼节礼貌和仪容仪表抓起，使微笑服务的提倡和执行齐头并进。

前厅部是酒店的一线窗口部门，20xx年度的工作并不完美，但缺点是成长的突破口，只要正视缺点并加以改正，缺点就可能变为优点。

在新的一年里，前厅部将继续完善改进，不断提高服务意识和服务技能，积极配合酒店各部门的工作。大家共同努力，向新一年的计划和任务宣战。

前厅工作总结格式篇六

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安全局出入境

管理科进行报关，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。

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，怎样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。

前厅工作总结格式篇七

1、客房整体经营

截止到20xx年11月30日，酒店客房收益额为xxx元，共出租客房xxx间/晚，其中会议团队xxx间/晚、协议客户xxx间/晚、旅行社团队客人xxx间/晚、旅行社散客xxx间/晚、自来散客xxx间/晚、网络订房xxx间/晚，平均房价为xxx元，年平均入住率为xxx%。从数据上与去年对比，各项数据都比去年的低，所以今年酒店总体收益不如去年。前台为充分发挥客房销售的作用，酒店为前台制定了较好的政策，给予前厅部自来散客高价房销售奖励，调动员工积极性、大大提高了员工散客销售意识和积极性。前台重点还是以自来散客卖高价房为原则，为确保提高酒店出租率对进入酒店的客人已合适的价格入住酒店，但相比去年也有减少。此外，我们通过推出节假日活动房、钟点房、淡季活动房等促销活动进一步拓宽了市场，增加了宾馆的营业收入，并得到了新老客户的满意与认可。但今年的自来散客比去年少的较多，今年网络房价格较低，大量客人都是从网络上订房。积极配合做好网络房间及代理平台网络客人的各项接待工作，通知客人对网络房做好夜床服务，做好退房的宾客意见的收集，积极做好解答和处理，争取客人给酒店多一些好评。

1、部门岗位整合，稳定思想，加强业务培训，提高员工素质。

部门通过新的一年人员编制的调整，针对预订岗与前台整合，部门人员上充分的融合。预订岗人员进入前台后的思想动态进行关注，通过几个月的适应和培训已基本达到相关工作要

求。部门全年严格按制订的培训计划落实好培训，切实以提高部门员工的业务水平为中心，结合班前会针对日常存在的问题进行总结分享，提高员工日常事件的综合处理能力。通过一年的部门全员轮岗培训，大副、礼宾主管对前台接待的相关工作都已掌握，在前台人员少的时候管理人员都可以进行补位，很好的确保了部门的正常运转。在日常工作中，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、加强“开源节流，增收节支”的意识

配合酒店做好节能降耗工作。加强各区域的巡查工作，及时发现及时处理，提出合理化建议，确保酒店各区域节能降耗合理化。日常工作中强调员工的节约意识，从点滴水、每一张纸、每一度电去做好节能降耗工作，部门针对仓库现有的单据进行利用，虽然格式已经进行了调整但不影响相关原则的情况控制酒店成本，将旧的单据全部利用，对今年部门的印刷费用还是降低了很多。

3、注重各部门之间的协调工作

部门前半年前台新员工较多，在与各部门配合时还是存在很多问题与不足，在各部门的共同帮助下部门度过了艰难的时期，员工也很快得到了进步。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，它同餐饮部、销售部、客房部、财务部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，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“酒店无小事”服务态度。工作中存在的问题在部门班前会当中对案例进行分析，强调各项服务工作都是靠各部门配合完成的。

4、加强各类报表及报关数据的安全管理

前厅部按照公安局的规定对每一位入住的宾客进行入住登记，坚决执行公安部规定治安管理条例，并及时将入住客人身份证及时输入治安管理系统，境外客人的资料通过酒店前台手工输入境外人员临时住宿系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报送。每一项工作都是前台接待员认真完成的，境外资料由夜班接待员手工一个个录入，再由早班人员抽出时间检查后上传，所以在今年永定区派出所多次的暗访检查工作中均达到公安机关要求并受到好评。

5、部门安全工作的开展，时常敲响安全警钟、安全工作常抓不懈

前厅部要求员工积极参加酒店组织安全知识培训，必须掌握防火、防盗的基本知识和工作中的自我保护方法，加强自防、自救的能力。除此之外，部门在平时交班会上将安全事项重点强调。我们要求员工必须保证宾客的人身安全和财产安全及其个人私密空间不受侵犯，确保酒店财产安全不受侵犯。确保宾馆客人和在岗员工的人身和酒店财产的安全。同时我们很抓了了钥匙的保管和使用制度，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。其次就是前台晚班一人当值情况下，部门做好与安保部的沟通，部门也制订有效的安全管理，晚班交接班时将前台备用金存放在保险箱内，前台收银柜随时上锁，如需离开前台必须安保员到前台代班，办公室的复印机调整到前台便于护照的复印，这所有的工作调整都是确保做好晚班的安全工作考虑。

1、做为对客部门在服务标准上不够稳定，服务的灵活性和主动性还不够；

今年部门由于前台及礼宾人员紧缺，导致部门服务质量不够稳定，服务过程中标准时好时坏，没有耐烦心，受外界因素和个人情感干扰较大，缺少从一至终的服务态度；特别是服务员缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来

迎声，客问答声，客走送声，做的不够到位。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做好各项接待工作，今年部门下半年以针对的问题制订了相关的方法，在班前会上微笑、电话接听等礼貌用语的练习，让员工将礼貌用语挂在嘴边。

2、投诉的跟进、解决问题力度不够

对于宾客的投诉、意见建议，前台员工只是简单的告之责任，很少去了解和第一时间做好对客解释工作，往往因怠慢客人而遭到投诉。在处理客人投诉及意见很多时候客人就是想知道酒店处理事件的态度，或者想发泄下，如果前台员工能很好的主动安抚客人，做好对客解释工作，将事件处理的很及时，就大大降低了客人投诉升级。所以在今后的工作中将执行首问责任制和问题回头看，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度，加大重要客户的跟踪服务，在今后的工作中将把宾客回访客人反映的问题作为重点由大堂副理进行跟进落实。

3、部门管理人员的管理水平有提升空间

做为管理人员我们要创造一个轻松的环境让员工保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有大的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展；又要有序竞争，服务质量才能提高，为此要培养管理人员要有大局观，眼光不能只放在自己部门上；管理人员要有承担责任的勇气，遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失；培养管理人员调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不优质的服务）。

今年前台由于人员相对去年还是比较稳定，通过一年的磨练，

前台所有员工的业务水平也有很大的提高，目前有人离职的情况，部门员工都有吃苦耐劳的精神，再忙再累也能够完成相关的工作。部门积极拿出方案做好思想工作调动管理人员全力协助前台各项工作的开展，今年通过前半年最艰难的时期部门各班组在部门团结方面得到了很大提高，员工之间都在互相帮助，前台给予客人办理行李寄存，礼宾协助前台撤消房卡及写团队房卡，哪里需要哪里就有帮忙，大家的共同目的就是使部门的各项工作正常有序的开展。

前厅工作总结格式篇八

（一）、树立好“角色”意识，当好领导“配角”、演好公司“主角”。

一年来的工作中，我始终一如既往地尊重、支持董事长及总公司各位领导的工作，维护领导的威信。作为公司的总经理，严格遵照董事长的授权与经营管理的范围，坚决执行董事长所确定的工作目标和要求，带领员工队伍围绕本年度下达的工作计划指标和企业发展的实际需要，以人为根本，以市场为导向，以规章为支撑，组织实施公司年度经营计划，并积极向董事长报告。辩证的看待自己的长处和短处、扬长避短，团结协作。

民爆工作安全管理环环相扣，唇齿相依，在管理上不能出现任何漏洞，如何做好共同管理而不是越位管理、如何做到明确责任而不是推诿扯皮，一直是我处事的基本思考点，我始终谨记我不仅是保安公司的总经理，更是一名永安人。白茆沟片区作为保安押运的主战场，也是片区管理的一个重点，我既然身在此处，在做好本职工作的同时，也要肩负起协助片区经理做好片区工作的责任。从库房安全到场地修葺、从车辆调配到维修保养、从业务维系到关系协调，哪里需要我就出现在哪里。对工作不推诿，对责任不避讳，与片区同仁拧成一股绳，劲往一处使。

（二）、推行目标管理责任制，明确各级责任，促进企业健康发展

年初，本人代表保安公司与全体员工签订了《保安公司安全管理目标责任书》，以此为契机，将公司总体工作目标、目标考评方法和依据、奖罚措施等逐级推进；目标责任书签订后，公司将总体目标迅速进行有效分解，组织中层干部乃至每一位员工充分讨论目标分解后的责、权、利，讨论分配与协调等问题，直到达成共识，然后，分别与每一岗位员工签订《岗位责任书》，这样，各级都有明确的责任，都知道“该做什么”，“不该做什么”，“做不好怎么办”，形成一级对一级负责，一级对一级进行检查和督促的责任氛围。

20xx年押运人员调配较往年分散，管理难度随之增大，石炭井片区工作强度集中要做好人员调配，惠农片区工作环境复杂而员工年龄偏大，要做到兼顾重点和把握平衡，必须靠勤跑、细问、增了解、多沟通来带好队伍。各片区每一个工地新开工，我组织相关人员，主动深入到工地项目部，与施工单位反复沟通，明确业务接口人，确保客户押运、配送、交接各环节顺畅安全；细致的进行员工访谈工作，及时掌握思想动态，发现问题及时解决。

（三）、确保安全配送押运，维系现有客户，加强队伍建设，寻找发展契机。

20xx年是比较困难的一年，市场行情低迷，业务拓展缺乏契机，但面对公司领导和企业职工的殷切期望，只有顶住压力迎难而上。

1□20xx年全年围绕“统一管理，主抓安全，确保服务，扎实高效”的工作思路，首先抓好安全生产工作，以公司领导为组长的安全生产领导小组为中心，抓安全生产教育、抓隐患排查自查，与各片区负责人齐抓共管、团结一心，确保全年安全无事故。

2、狠抓服务质量，及时高效的完成押运服务工作。本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，加强了各服务单位沟通协调，以质量维系客户，以诚信谋求发展。

3、以爱岗敬业为主题，坚持以人为本的原则，把学习型班组理论融入到日常工作和生活中去，提升员工综合素质，为公司下一步拓展业务范围储备人才；公司目前已具备并逐渐完善“保安押运服务”和“劳务派遣”两大业务经营条件，同时不断培养此方面的业务骨干，下一步将积极向此方向拓展业务，增加盈利渠道。

近一年来，我经常把自己放在公司至上的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，尽职尽责干好工作，不辜负领导的期望。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，系统的学习了《民爆物品安全生产管理及技术》、《危险化学品安全生产管理人员要求》等学习书目，全面提高自己，力争在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。

身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作的美好形象。

我负责白茆沟、惠农、石炭井三个片区的配送押运及公司日常的工作安排，首先感谢公司领导对我工作的支持与信任。回顾一年来的工作，对照职责，我认为自己还是称职的。但公司20xx业绩不佳，我也负有责任。首先，工作有时不够大胆，创新思路不清晰；其次，与领导之间工作沟通、信息反馈有时不及时；再次，工作中碍于情面，没有雷厉风行的作风。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平，使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。