

# 2023年前厅部工作总结与计划(实用7篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 前厅部工作总结与计划篇一

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。

这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦20xx年酒店工作总结5篇20xx年酒店工作总结5篇。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

相关内容：

## 前厅部工作总结与计划篇二

20xx年即将过去，在这一年里□xx大宾馆在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对宾馆部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的x楼经过装修营业，弥补了宾馆娱乐项目的空缺，使宾馆的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给宾馆带来了生机和希望。

### 一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为宾馆的门面，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宾馆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x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宾馆的号召，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，给宾馆节约了费用。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，为宾馆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，今年来宾馆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，接待员在宾馆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

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

即将过去的20xx年宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累

了丰富的经验，取得了一定的成绩。以下是宾馆的本年工作总结，主要是抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。

### 1、不断加强员工队伍建设

以人为本，善待员工，是我们宾馆一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了宾馆对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了宾馆效益的1%，而xx市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，一点宾馆每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资5余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在xx大宾馆这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，xx大宾馆已经成为广大员工实现人生观、价值观的场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

### 2、大力开展基础建设

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了x楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在x总监、x经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建x楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，宾馆基础设施建设累计投资达x万元，经过改造后的xx大宾馆，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大宾馆。

### 3、逐步完善管理制度建设

为了使宾馆进一步走入规范化轨道，在x总经理主持下，组建宾馆管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于

制度的错误做法，制定了公平、公正、公开的三公宾馆管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

5、安全管理是宾馆经营发展中的重要工作，加强保安队伍建设，是确保宾馆安全的重要保证。为了提高保安队伍的整体素质，切实发挥保安员的作用，在赵海斌经理的领导下，大力开展业务培训和检查工作，确保了宾馆经营全年无重大事故。

回顾过去一年的宾馆工作，我们深切感到，宾馆的一切工作，离不开全体员工的辛勤劳动和帮助，得益于多年来宾馆管理层打下的良好基础，凝聚着宾馆广大员工的辛勤劳动。过去的一年，是老宾馆新发展的一年，是我们这个老宾馆重新组建与规划的一年，是极不寻常的一年，遇到的困难和问题比预料的要大的多，取得的成绩比想象的要多得多。但是，我们也要清醒的看到，当前宾馆的发展还存在不少矛盾和困难。主要是与沿海先进宾馆相比，我们宾馆硬件结构不合理，软件层次偏低、经营收入总量不够，管理、服务质量还需要上一个层次，离现代化宾馆管理标准还有不小的差距，软、硬件任务依然十分艰巨，宾馆发展的效益还没有充分体现到财务收入上来，收支矛盾仍较突出；经营保障的物质基础较弱，员工业余文化生活有所欠缺；宾馆职能较复杂，管理意识有待进一步加强。

总之，在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，同时，宾馆也是大有希望的。困难与希望同在，挑战与机遇并存。让我们振奋起来，携手共进、顽强拼搏、埋头苦干、抓住机遇、迎接挑战，为开创xx大宾馆更加美好的明天而努力奋斗！

## 前厅部工作总结与计划篇三

时光如梭，转眼即逝。在过去的一年里，我店坚持按照年初

制定的“保品质、调结构、控成本”的工作目标开展工作，不断丰富管理内涵、提升经营水平。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“保品质、调结构、控成本”的中心思路，大力推进硬件设施改造和开展精细化管理，克服了酒店业商务散客市场持续出现萎缩的不利影响，使酒店在日趋激烈的市场竞争中实现了逆势增长。xx年度出租率比xx年度增长10%，营业收入增长9%。现将xx年工作情况及xx年工作设想汇报如下。

一、xx年企业经济指标完成情况全年收入合计万元，比上年收入合计增加万元。客房收入万元，比上年客房收入万元增加万元，上升%，年均出租率达到79%，增长9%；平均房价元，增长元；全年接待会议、团体客户59个，比去年增加29个，消费金额192万元，比去年增加107万元；全年接待宾客人次，其中外宾人次。

## 二、营销工作开展情况

信办法总比困难多，克服了酒店没有专门销售人员的困难，加大了宣传和营销力度及范围，在稳定老客户的同时积极发展培养新的客源，在立足于学院路各大学院的基础上，进一步向客源集中区域延伸寻找潜在客户，成功开发“政法大学国际交流中心”、“人大明德教育中心”、“师大培训中心”等新客户。

对于会议、培训等重点团体客人，坚持实行一条龙服务。由专人带领到店客户对酒店的客房、会议室、餐厅等进行参观，并进行一一介绍，和客户洽谈就接待工作达成一致后，及时签署预定协议，并收取定金。团体、会议客人报到时，我们会在前台协助会务组做好接待工作，对于一些经验较少的会务组，我们会根据自己的工作经验提出建议，协助他们接待好客人，从而达到双赢。酒店克服了没有专门会议服务人员的困难，在客人会议前从各部门抽调人员根据客人要求对会议室进行布置，并做好相关设备的调试工作，保证会议顺利

进行。整个会议团体接待中会和会议负责人保持沟通，并为客户24小时开机，随时联络解决相关的各种问题。通过全体的上述努力，在接待中我店的服务工作得到了客户认可，酒店的会议、团体接待量也得到较大提高。

适当解释，消除其他准备预定客人的误解。

### 三、企业各项基础管理工作开展情况。

#### 1、加强教育培训，提升服务水平

服务质量是酒店产品的生命，培训是酒店永恒的主题，酒店春节后就开展了为期一个月的培训月工作，使培训成为酒店在新的一年里的工作。各部门根据工作中出现的薄弱环节，有针对性的制定培训计划，并报酒店办公会进行审议，真正做到缺哪补哪，使培训目标具体化和可操作化。

培训工作的成功与否，离不开考核工作，酒店在培训开始时就做好了相关的准备，各部门在培训后按照计划进行了考核工作。前厅部在考核中模拟客人到店后的流程进行角色扮演，在问答中设置各种问题，对员工的酒店知识、综合知识、语言表达进行考核。客房部在考核中采取客房服务实操的方式，依照拉、倒、做、擦、查、添、吸、观、锁、登的客房服务十字口诀进行打分评判。餐厅考核中对托盘服务规范、上菜程序、餐中服务技巧进行了重点考核。后勤部考核中对设配设施预设故障有被考核人员进行现场检查维修，按照实际工作中的流程对人员进行考核。各部门培训考核工作结束后，酒店进行了全员培训考核答卷，对整个培训工作进行检验。

经过培训增强员工责任感，树立了节约、爱店如家的观念，使员工掌握正确的操作方法，为全年的服务工作打下了基础。

#### 2、精细管理谋发展，创新经营增效益



服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我

们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。前厅部积极推行热情服务、规范服务，统一着装，文明用语，挂牌上岗，对每一位客人，她们都热情接待，微笑服务，做到“来有迎声，问有答声，走有送声”。客房部人员克服年龄比较大的不利因素，今年由于酒店客房出租率提升，客房的工作量随之加大，但她们严格按照工作程序进行房间清扫工作，辛勤的工作换来了客人宾至如归的入住体验。餐厅是酒店后成立的部门，早餐厅的职工原来大都没有早餐服务的经验，但她们相信世上无难事只怕有心人，每天不管住的多远，她们六点就要到店进行开餐准备，通过不断的学习摸索，在原材料成本不变的情况下，通过粗菜细做、细菜精做，使客人对于早餐的评价愈来愈高，使原来的弱项成为我店的新亮点。后勤部确保了酒店设备安全正常的运行，保证了酒店水、电、气能源的正常供给，同时在节能降耗工作中做出成绩，为全店工作的完成提供了保证。

### 3、开展节能降耗微创新活动

集思广益，与会的领导和技术骨干形成了一致共识，认为制冷的节能降耗工作没有“颠覆式”的创新办法，只有通过日常的、细微的、具有可操作性的“微创新”加以改善，以一种灵活性的汇细流为江河的改善来进一步降低能耗。

为了避免“闭门造车”，我们将会议讨论形成的共识及时落实到实践当中，后勤部在旺季来临前供冷刚开始就对酒店制定的制冷节能方案进行试验，首先对外围租户严格控制供冷时间，只在其营业时间进行供冷，同时加强检查力度要求杜绝供冷时间段开门开窗的浪费现象，对制冷管路保温进行检查完善避免跑冒滴漏现象；其次根据户外温度科学测算制冷机组的最佳出水温度，每班次对电量消耗量进行统计；再次

开展错峰用电，合理使用峰谷电价，利用水蓄冷的特性在电价相对较低时开机，提前进行冷量存储，由于峰谷电价和尖峰电价相差三倍多，从而节约电费支出。

经过六月份的实践检验，上述方法的综合使用可以降低制冷系统的电能消耗，在7、8月份酒店旺季来临前，我们组织酒店干部和技术骨干对制冷节能措施根据实际检验中的具体情况进行完善，并在旺季进行全面实施。通过制冷节能措施的实施，在保证酒店客人舒适度的前提下，并且酒店平均出租率比去年同期提高6%的情况下，酒店16年7、8月份酒店电能消耗由15年同期175320度下降到128360度，用电减少46960度，达到并且超过了酒店制定制冷节能措施时的预期效果。

## 前厅部工作总结与计划篇四

不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

宾馆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，电话转接等服务。宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，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的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

### 一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为宾馆的门面，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宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识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。

二 加强我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，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆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，争取的入住率。

### 三、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

## 前厅部工作总结与计划篇五

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一

个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

## 前厅部工作总结与计划篇六

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。还记得自己刚来宾馆的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工20xx请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

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。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很难，但会很安心。

因为我们宾馆也是新开宾馆，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知宾馆的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20年，宾馆20xx客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍20xx客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，宾馆的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

还记得今年x月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合宾馆的工作，也是坚持下来。休息时间遇到宾馆临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到宾馆电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在宾馆上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20年自己主动报名参加了宾馆组织的宾馆英语培训，学习到了很多专业的宾馆英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管20xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月月初信贷会议的使用。

20xx[]自己在20xx宾馆又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到宾馆做前台，很感谢宾馆领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在20xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

## 前厅部工作总结与计划篇七

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x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x元。