

# 最新酒店前台主管述职报告 酒店前台个人工作总结(优秀5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店前台主管述职报告篇一

过去的20××年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20××年到来之际，回首在xx酒店的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给予我帮助的部门领导和同事们。

我是20××年经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了xx酒店的一名前台接待。回想起来20××年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20××年在酒店工作一年之后，自己的工作能力和得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

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。还记得自己刚来酒店的时候，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xx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。

因为我们酒店也是新开酒店，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，需要熟知酒店的最新促销信息，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，酒店xx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xx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，酒店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。

还记得今年三月份时，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，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，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，自己是在酒店上的夜班，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酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知识，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xx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，方便下月月初信贷会议的使用。

20××，自己在xx酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店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xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

酒店前台个人工作总结【精】

酒店前台年度个人工作总结

【热门】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热门】

酒店前台员工个人工作总结

【推荐】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热】

## 酒店前台个人工作总结【推荐】

【荐】酒店前台个人工作总结

【热】酒店前台个人工作总结

## 酒店前台主管述职报告篇二

20xx年x月x日，从踏入xx的第一步开头明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开头，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的'关怀下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必需所要完成的工作内容，现将一年来的工作状况作以简要总结：

作为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理支配下，认真学习业务学问，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止确定要严格要求自己，收银员工作纪律牢记在心，加快脚步生疏前台的基本状况，从房态图到办理入住，从押金单到来宾账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批判和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，阅历和基础的差异，从工作的开头敬重我们的职业，只有在我们为别人打工时敬重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在xx这个环境漂亮的大家庭里，我们相互3/30敬重，相互学习，相互缔造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

## 酒店前台主管述职报告篇三

本年度收银员工作的结束让我从中学到很多，毕竟能够在商场工作也是得益于领导的栽培与支持，所以我很重视从事收银员工作的机会并不断努力着，平时能够认真遵从领导的指示并配合其他员工完成工作，面对涉及商场利益的问题也能够做到坚守原则并体现出负责的态度，现根据一年来我在收银员岗位上的表现进行以下简要总结。

能够按照商场的制度以及收银员工作的要求履行好自己的职责，我在年初阶段便对本年度需要完成的收银员工作制定了目标，这无疑让我对自身工作的完成有了紧迫感并希望能够履行好职责，而且我也能够通过对自己的严格要求来提升工作效率，随着时间的流逝也让我在收银员岗位上积累了不少的经验，但我不会因为工作成就的获得便变得妄自菲薄，因为我能够准确认识到自己在职场的定位并在岗位上做好工作，作为商场发展过程中的重要组成部分也让我明白做好收银员工作的重要性。

提前做好零钱置换并对收银设备进行仔细检查，由于收银员工作中需要为客户的付账找零的缘故自然得提前准备好零钱才行，所以我会对每天收银台的零钱数量进行统计并提前进行置换，而且我也会请示商场领导从而确保零钱置换的过程中能够顺利，平时我也有负责保管收银台的零钱从而能够履行好这方面的职责。在闲暇时间则会对收银设备进行检查以免出现故障的状况，这种未雨绸缪的做法能够让我及时发现收银设备存在的问题以便于进行修理，另外我也会对收银台进行清理从而体现出收银员的良好形象。

努力提升收银工作的效率并对商场的营业额进行分析，我明白排队等待的滋味并不好受自然要想办法提升自身的效率才行，所以我能够强化对收银设备的运用从而准确计算出顾客结账所需的金额，在保障效率的前提下能够让排队等待的过程缩短许多，而且我在客户结账之前还会询问对方是否有办

理商场的会员，推荐客户办理商场会员也是用来提升整体效益的方式之一。我也会对商场每个季度的营业额进行分析并反思自身在工作中存在着哪些不足，这种严谨的态度能够让我及时改正工作中的不足从而提升自身的综合能力。

虽然这一年的结束让我对收银员工作有了更多理解，但我也要时刻保持虚心的态度来做好商场的各项工作，另外我在总结经验以后也要对明年需要完成的任务进行规划，希望能够继续做好收银员的本职工作从而促进商场的发展。

酒店前台个人工作总结【精】

酒店前台年度个人工作总结

【热门】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热门】

酒店前台个人年度总结

【热】酒店前台工作总结

【荐】酒店前台工作总结

酒店前台工作总结【精】

【精】酒店前台工作总结

## 酒店前台主管述职报告篇四

酒店局部设备设施进展了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店消遣工程的空缺，使酒店的效劳工程更加完善，针对客房异味的问题，通过翻开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进展了更新……全部的这些

给酒店带来了生气和盼望。酒店设备的更新、效劳工程的完善、员工效劳水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年上半年的星评复核中取得有史以来的最好成绩其次名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。全部的这些都是店级领导的有效治理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注意员工的精神文明建立，给员工制造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽阔的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、等消遣工程，并屡次开展各项竞赛，即增加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。全部的这些员工只能通过仔细工作来回报酒店。今年上半年来前厅部在人员不断更换的状况下，全部的员工仍旧能够克制困难、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，会议很多次，在整个接待过程中受到客人的好评，半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，员工的工作态度和效劳质量反映出酒店的效劳水准和治理水平，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具体的培训规划：针对总机，我们进展接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和存放效劳进展培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特殊是今年x月份对前厅部全部员工进展了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下肯定的根底，只有通过培训才能让员工在业务学问和效劳技能上有进一步的提高，才能更好的为客人供应优质的效劳。

“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，开展节省、节支活动，掌握好本钱。为节省费用，前厅部自己购置塑料篮子来装团队的钥匙，削减了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节省了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必需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，大大节约了费用，房卡x

元/张，钥匙袋x元/个，每天团队房都xxx间以上，可节省一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；催促住宿的员工节省用水电；掌握好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些掌握，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部依据市场状况，积极地推动散客房销售，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，接待员在酒店优待政策的同时依据市场行情和当日的入住状况敏捷把握房价，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，我们都要想尽方法让客人住下来”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、客房等部门都有着严密的工作关系，如消失问题，我们都能主动地和该部门进展协调解决，避开事情的恶化，由于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肯定的负面影响。

## 酒店前台主管述职报告篇五

在工作中做好督导，协助，榜样。

### 二、日常工作的流程和计划

1. 单据报表存档。
2. 算帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理。
3. 每周工作计划及总结。
4. 每月考勤及排班等。



### 三、学习积极主动管理

1. 主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难。
2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务。
3. 不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身的热情和潜力并提高服务质量。
4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正。
5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致。
6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助。

### 四、自身的改进及提高

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧。
2. 改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考，果断地做出处理。
3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口。
4. 学习如何进行有效的管理。
5. 建立良好的人际关系。