# 2024年前厅主管年度总结报告 前厅主管年度总结范文多篇

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-08-21

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**2024年前厅主管年度总结报告一**

新的一年，新动态，在20\_\_年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满\_\_，舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

一、以出品为“龙头”，增加餐饮的核心竞争力，打造“\_\_美食，美食\_\_”这一品牌，营造食在\_\_这一良好口碑，

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在二OO六年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在\_\_良好社会形象，从而争取更多的客源。

二、服务上以培训为手段，以基层管理人员为核心，着力打造一支服务水平过硬的优秀团队。来应对餐饮市场的激烈竞争。

服务作为餐饮的第二大核心产品，2\_\_\_年我们将紧紧围绕酒店“情满\_\_，舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的机会认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

三、降低开支，节约成本，争取最大的利润空间。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。

不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

新的一年，新的目标，我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩

**2024年前厅主管年度总结报告二**

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际、我站在新旧交替的时间站台、回首过去、展望未来、不禁思绪万千。过去的一年里、在集团的指引下、在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下、我的工作学习得到了长足的发展。

在前台主管、领班以及同事的热心帮助下、我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面、每个员工都要直接面对客人、所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分、我深知自己的责任重大、自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中、我认真负责的做好每一项工作、积极主动的向其他同事学习更多的专业知识、以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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、让客人喜出望外。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下、我们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、我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用、当hse房入住、当sales要带客人参观房间、我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量、给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿、各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制、为酒店创收做出前台应有的贡献、也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下、我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价、什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时、我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人、我都想尽办法让客人住下来、哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽、它同餐饮、销售、客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中、我时刻注意自己的一言一行、主动和各部门同事处理好关系、尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴、只有这样、我们的酒店、我们的集团才能取得长足的发展。

**2024年前厅主管年度总结报告三**

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年，我必定会加强对大家的`管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

**2024年前厅主管年度总结报告四**

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来酒店的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展。在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这两年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

二、明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

三、思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心;积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正;认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作;积极为宾馆增收节支，节能降耗。

四、团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

五、勇于表现，踏实行事

在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高一下几点：

1、提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2、工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成;

3、提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

4、把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作;

5、精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，工作总结孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天!

**2024年前厅主管年度总结报告五**

20\_\_年对酒店是意义深远的一年，在外部形式异常严峻的情况下，酒店领导从内部抓起，完善采购工作流程，各部门开源节流，尽量控制节约成本。在整个大环境的制约下做到了效益最大化。

就酒店前厅部工作而言，20\_\_年主要工作回顾如下：

一、经营效益

1、酒店前厅部截至20\_\_年12月13日共计开房8635间，全年平均每天出租率39.16%，全年平均房价457.14元/间，全年客房吧累计收入51310元，全年客人赔偿2343元，全年商务中心(为客人复印打印等服务)收入2432元。

二、前台销售

1、面对日益激烈的市场竞争，酒店前厅部20\_\_年开启了最低销售价格的灵活销售方式。前厅部员工在面对客人进行销售的时候，试探和了解客人的心理价位，当低于前厅部最低销售价格时，采取电话申请方式申请价格。前厅部在面对客房销售时的宗旨是：不让一个客户流失的工作原则对客房进行销售。

三、团队会议接待

1、20\_\_年全年共计接待旅行社大小团队165个，其中藏游国际旅行社团队约100个，其他团队涉及旅行社包括：拉萨市旅行社、圣地华美旅行社、畅游旅行社、茶马古道旅行社、拉萨市国际旅行社、青年旅行社等。前厅部除了对老客户的关系维护外，也积极开发新的合作伙伴，20\_\_年前厅部新增的合作单位有：高炮团、圣地华美旅行社、拉萨市旅等合作旅行社及单位。在中秋节期间还对各单位进行了中秋月饼的赠送等工作。

2、20\_\_年全年前厅部参与、协助接待的重要会议包括：尼泊尔国庆招待会、西藏旅游业商会成立仪式等，前厅部员工积极参与和协助。圆满完成了两次重要的会议接待工作。

3、酒店从20\_\_年8月底完成了外宾接待资质。截至20\_\_年12月13日共计接待外宾及港澳台团队6批次。外宾及港澳台团队接待前厅部严格按照拉萨市出入境管理支队对外宾及港澳台宾客入住上传要求进行上传登记，未出现不符合要求情况。

四、员工培训

加强重视员工培训工作以次增强员工服务质量，从前期的引导培训及强化练习，都精心组织、安排了培训。部分新增的工作要求进行了多次培训和实际操作培训。

【2024年前厅主管年度总结报告 前厅主管年度总结范文多篇】相关推荐文章:

2024年前厅主管年度总结报告 前厅主管年度总结范文五篇

前厅主管工作总结和计划范文 前厅主管工作总结和计划表模板

个人年度2024年总结报告 个人年度2024年总结最新

2024年审计主管年终总结报告范文

2024年仓库主管年度工作总结报告 仓库主管年度工作总结范文

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找