# 2024年酒店前台年终工作总结(七篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-07-19

*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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢...*

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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**酒店前台年终工作总结篇一**

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”是每个酒店不矢的追求，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；酒店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。

前台按照相关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。今年的收入与往年相比减少了许多，主要原因是因为酒店业之间的。恶性竟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，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：在服务上缺乏灵活性和主动性；总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；个别新员工对本职工作操作不熟练；酒店复印机老化，复印机效果不好，影响到酒店的收入。

**酒店前台年终工作总结篇二**

转眼间，20xx一整年都过去了。我自20xx年x月来到了xxx公司，并负责保洁员工的管理工作。在20xx年里，我也和大家一样在努力和辛劳中渡过了这一整年。尽管作为主管，但除了对人员的管理以及各种大小事务之外，该做的事情还是要继续做。所以，比起打击努力的体力劳动，我这也轻松不了多少。

但也真因为如此，我在工作中的努力才能得到领导的认可，得到保洁部各位同时的认可，最终，才能组建这样一支优秀超群的保洁队伍。

如今，反思这一年来的情况，我收获不少的，也反思不少。工作的总是偶遇进步，但也常常会伴随着对错误的反思。为此，我对自己一年来的工作情况做如下总结：

在一年来，我们您能严格、严谨的这多好每天的日常工作，通过对团队的要求和培训，在工作中充分的要求了员工的责任感，并对工作认真积极，及时的处理好自己负责区域的卫生。

此外，每次再有节日活动或是其他项目之后，都会留下不少的问题，这些，作为保洁主管我也一直在积极的关注，并通过仔细的分配和检查，确保工作能顺利。

在这个团队中，我作为保洁主管，深刻的了解所谓的保洁，并非是的某一个地方打扫干净了就可以的。我么追求的是整体的效果，是无论领导和客户走到哪里，哪里都是最干净的一片区域！但是，这仅仅靠个人是没法做到的，为此，才有了我们xxx保洁的团队。

作为主管人员，在平时的时间里，我注重大家的工作和生活，在空闲中多去找队员聊天，谈心。通过每天的晨会来进行队伍的反思和总结。这不仅的让我们的工作一步步的得以加强和进步，各位同事也能更加的爱护我们这个集体，团结一心，在工作中积极贡献的自己的力量。

最多主管，其实我也有很多不足的时候，尤其是我在工作上的马虎，这已经不止一次让我犯下了错误！尽管在之后都有认真的反省过，但却没能做到彻底根除。这为工作和团队都带来了瑕疵。但也正是如此，我在工作中开始锻炼每个员工的积极行动和责任心，让大家能做好自检工作，防止工作出现错误！同时，我自己也要加强自身的不足，在下一年的工作中，积极的改进并加强自己！

**酒店前台年终工作总结篇三**

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获！充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的\_年终工作总结如下：

一、工作方面

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。

二、个人方面

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。

三、不足的地方

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，心得体会自己身为一名服务人员，理应是以客人为重，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。

四、总结

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。

**酒店前台年终工作总结篇四**

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地展开接待工作，得到了多数客人和同事和各位领导的一致好评，美满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面获得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作情况进行的总结：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优良舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的重要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务职员必须高度熟悉工作的重要性，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，认真谦恭地接待各方来客。只有从思想上不断进步对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，重视每一个服务环节，才能保证各项工作的有序健康展开。

一年来，本人对待工作勤奋扎实，严格依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，积极主动展开各项工作。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忱，友善微笑，对提出题目和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相干单位积极调和和解决，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\*\*\*，妥善处理好个人生活上的各种题目。

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进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的酒店行业。

固然，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，有待下一步重点进步。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店前台年终工作总结篇五**

接待不要随时把\"免费\"挂在嘴边，免费这个词给客人的感觉会是\"这东西本来就是我的\"。换成\"赠送\"能让客人有种捡了小便宜的感觉，比如现在大多酒店的早餐都是免费的，很多接待在推销房间的时候会说\"我们的房间都有免费的双人早餐\"，这样的说辞对刺激客人的购买兴趣力度远远没有\"我们会赠送您双人早餐\"来的猛烈，可以来回推敲一下两句话的不同。

遇到客人昏倒：请尽量大声的呼叫同事前来，这是个免责行为，你的呼叫声要尽量让其他客人听到才是你的目的，以防被昏倒的客人诬赖成是你把他弄昏的。这里倒的确有那么点\"有人昏倒了、求围观！\"的意思在里面，这招适用于在没有摄像头的死角里，千万不要随时随地的乱用！客人丢了东西，发脾气要求宾馆赔偿：一定要注意言辞，不管客人再怎么激动，自己也要淡定，不要因为一时慌乱而语失给客人承诺什么\"东西我们一定帮你找到，请稍安勿躁\"之类的。

在严格意义上来说，如果客人不是在私人空间，比如说住房内，而是在大堂吧或者餐厅之类的公共场合宣称自己丢了东西，宾馆都不能随便给客人承诺，即便这些地方的确是属于宾馆的范围内，我们可以技巧性的回复客人\"一定尽力配合他，帮他找东西\"。

第一、东西是你自己丢的，我们只是在帮你找

第二、我们没承诺找不找的到，真没找到，不怪宾馆，这是原则，客人就算闹个大天出来，也不能随便更改。如果客人提议报警，一定要让他自己报，我们不可以帮他报警，这也是个免责行为，在警方的判断里，宾馆在客人的报警下自然而然的成为协助方，之前我说\"帮他报警\"是错误的。

这个简直是很多搞服务的人的死穴有的人天生就喜欢\"对不起\"这，\"对不起\"那\"对不起\"一旦出口，那不是你的错也成了你的错你没错的话对不起什么？\"不好意思\"就没这个含义在里面不管谁对谁错，咱们先来个\"不好意思\"，至于是客人\"不好意思\"还是我们\"不好意思\"那就得看我们对事件的看法和解释了主动权在我们手上\"不好意思\"在心理暗示上绝对没有\"对不起\"来的那么强烈。

这个问题一直是，至少是我的总台的问题比如一个客人来了，如果大家都不是很忙就很容易造成n个人接待这位客人的情况不要这样轮序接待a在接待客人的时候b绝对不要插嘴插手除非a在接待过程中出现重大失误或者碰到了搞不定的情况向b求助如果a出现失误b最好站远些再示意a过来，然后指出他的问题再让a回去重新给客人解释如果a搞不定客人了，必须要等到a明确示意b求助后，b再出手这不论是对客人，还是对总该员工的个人能力的锻炼都是一个好方法。

在客人询问类似\"房间是什么样的\"之类的问题时回答的越简洁越好回答的越模糊越好比如我在实际操作的时候如果客人这么问我我就会直接向他暗示房价高的房间\"这种房间，的确不错。我们卖的很好，是我们的主力房型，基本每天都是满的。单间正好就剩这一间了。\"接下来就会有个很有趣的现象就是客人会在这样的暗示下直接摊底牌告诉你他的消费兴趣点比如会问:\"是不是哦？房间有电脑哇？\"或者\"有浴房没？上次我住xx酒店，他们的房间的卧室和浴室是玻璃墙哦！\"\"好贵哦，有便宜点的没？\"接下来的事情一切都是那么的好办了。当然，我这属于非主流，非标准化的推销说辞很多高星级酒店应该有那种对房间差异描述的标准说辞吧？如果各位喜欢用标准化流程里的答案逐一背出房间的特点再耐心等待客人的选择也是一种方法但我既然说是这是\"技巧\"那肯定就有个\"巧\"在里面。

纵然你做不到这个境界也请你要有这样的心态当然，某种意义上这就是二皮脸。当然客人急的满身大汗的时候请你万万不要和客人一样急的满身大汗以表达你和他同甘苦共患难easycase!当客人怒火冲天的时候请不要摆出一副受气的小媳妇的样儿easy!easy~！慌张，不知所措，哑口无言，语无伦次都不能出现在你的行为举止里你是这个酒店的门脸当客人站在你面前的时候他不是面对着你个人而是对着这家酒店你不是代表你自己你是代表着整个酒店态度，立场所以请你谨慎，淡定，稳重，有分寸。

但凡意外发生第一时间是要稳定任何不稳定的情况或平息或转移过激因素（比如情绪失控的客人）第二时间或上报或了解事情经过第三时间权衡事件性质，是否属于自己职权之内能处理的如能，处理掉如不能，上报手忙脚忙心不忙。

请总台人记住一个铁的定律报不报警永远和我们没关系！请你永远记得110是什么，119是什么，112是什么，120是什么，但永远不要主动的去找他们发现情况后，你的第一反应永远是上报你的领导。

一定要谨慎询问谨慎是个好东西，不管什么事谨慎一点都没坏处。谁付款是个看似不严重，其实隐患非常大的问题。刚才在别的板块看到某服务员因为不知道谁付款问错了人而被客人打了的案例真的很感慨一方面对没素质的客人表示强烈的鄙视一方面对该员工没有过硬的交流技巧而被人身攻击而感到惋惜我们反过来想一想如果你在招待aa对于你来说意义很重大的客户你请a住进了豪华酒店你和酒店服务员说好了a的帐你来搞定然后你才回家休息结果第二天a来电话跟你说\"他们酒店说，这个帐是由我来结啊？\"这话好像是句询问但仔细一推敲很可能你和a之间的一笔大买卖会就此吹掉了你说你火不火？所以我要和各位说的是一旦在你面前出现了类似于办招待一样的情况请尽力，尽量，尽可能的留下招待方的电话以备不时之需有疑问费用产生就和招待人联系但千万不要和他的客人直接说钱的事这不但是个岗位技巧更是个做人的技巧。

因人而异一个西装革履，举止得当，谈吐优雅的绅士所需要的服务方式和一个穿着腐败，牛逼哄哄的某单位签单人是不是一样标准化服务我从来都觉得是用来糊弄上面检查用的服务没有标准化如果说一定要有个标准或者定义那我觉得服务的定义就是因人而异一个接待要会看人，会听话，会灵活处理意外情况说白了一个人是否符合这个岗位的要求如果只是从\"标准化\"方面讲并不高只要你能背出基本的操作流程上面就会说\"ok\"了我身边现在就有这么一群把标准化流程背的滚瓜烂熟却天天在岗位被客人投诉的同事这可真是南辕北辙。

永远执行力第一你是一个接待员，你负责的永远只有承诺，推辞和执行永远要记得做好这三样本职工作不要问why，when，where，how这是你自己的工作内容。

**酒店前台年终工作总结篇六**

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！现在我对前面一年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：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：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。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。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。

三，前台业务知识的培训。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！

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。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，使我对以前学过得到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！

五，以大局为重，不计较个人得失。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！

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

2、 对顾客笑脸

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**酒店前台年终工作总结篇七**

不知不觉在这个酒店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，更离开酒店给我所带来的培训，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。

酒店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。所以在做为酒店的经营者，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。

酒店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。酒店的前台，工作半次分为早班、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更多的吸收经验，迅速成长。现将这半年的工作总结如下：

提高自身素质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酒店的工作重点。我们定期会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。

提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，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酒店的种种服务，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，“事不关已，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酒店的管理，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。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。我会迈着矫健的步伐，不断的向前走，这样才能走出一片可以展翅高飞的天空！

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