# 酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-08-10

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!酒店前厅部个人工作总结汇报通...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇一**

20\_\_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顾客人之前去完成，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。

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，还给顾客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住顾客，其次满100元房价住8次以上的顾客人，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顾客，让顾客人再次光临，这些优惠活动，得到了顾客人的一致认可，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，顾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顾客人，而又让顾客人乐于接受，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，顾客来没有迎声，顾客问没有答声，顾客走没有送声，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，来赢得更多的回头顾客。

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顾客人意见、处理顾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顾客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住顾客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对顾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。

**酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇二**

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。

一 、总台工作总结

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，很少去了解和督促事件的结果，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 、20\_\_年工作计划

由于九鑫山庄所具有的特殊性，既承担政务接待，又承担主管上级单位的接待，还面对社会游客开放，展望20\_\_年，随着一号楼改造完成，九鑫山庄已经整体向高规格酒店看齐了，为了有与之配套的前台服务队伍，总台的工作要做如下调整，

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。

4；加强内部管理，严格各项工作指标和规章制度，杜绝员工的麻痹思想，加强安全防范意识，节能减排意识，

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。

6；建立酒店营销公关通讯网，重点之一就是建立完善的客史档案，按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户所在单位，联系人姓名，地址，全年消费额等，保持与政府机关团体，各企事业单位，商界人士等重要客户的业务联系，在岁末年终或重大节假日及客户的生日，通过电话，发送信息等平台为客户送去我们的祝福。以及酒店有重大活动时邀请客户参加，

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的。

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。

1、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。

2、工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

3、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。

4、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

酒店是一个青春职场，酒店服务应该是充满愉悦和朝气的，在工作中能保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有质的飞跃，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；

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

4、管理人员要有调动员工积极性的能力俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

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

**酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇三**

20\_\_年前厅部在各级领导及各部门的支持配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从深抓内部管理、降低成本、强化业务培训、关心员工生活等方面着手开展了工作，在酒店新一轮的整合工作中，着力做好员工心态及业务上的培训着手，通过前厅部所有员工的共同努力，全年也较好的完成了各项工作任务，现就20\_\_年的工作做如下总结：

一、经营情况

1、客房整体经营

截止到20\_\_年11月30日，酒店客房收益额为\_\_X元，共出租客房\_\_X间/晚，其中会议团队\_\_X间/晚、协议客户\_\_X间/晚、旅行社团队客人\_\_X间/晚、旅行社散客\_\_X间/晚、自来散客\_\_X间/晚、网络订房\_\_X间/晚，平均房价为\_\_X元，年平均入住率为\_\_X%。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。

二、主要完成的工作

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，并及时将入店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处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。

三、工作中存在的不足之处

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，今年部门后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。

**酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇四**

过去的20\_\_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顾客自如的交流!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。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于顾客人来说，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，酒店对顾客人的服务，从前台迎顾客开始，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，怎样问候顾客人，如何为顾客人提供服务，在服务中对顾客所要用的语言等。

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顾客，从而维护酒店的形象，让顾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，顾客人入住，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!以免给顾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顾客人服务。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，后来在接待外国顾客人的时候，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顾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!

**酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇五**

20\_\_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20\_\_年的工作做总结。

总台班组

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单，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20\_\_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\_\_间，销售额\_\_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

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、\_\_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响；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。

商务中心、总机班组

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，所以如何用好人成为一个新问题，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。

在新的一年中，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些文秘的工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也考虑将来将户籍管理这项重要的工作分配给总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在

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20\_\_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20\_\_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20\_\_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以后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20\_\_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20\_\_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。

【酒店前厅部个人工作总结汇报通用五篇】相关推荐文章:

酒店前厅部年度工作总结

酒店前厅部月度工作总结 酒店前厅部月总结报告怎么写

2024年酒店前厅部周工作计划精选模板 酒店前厅部周工作计划通用范本

酒店前厅部工作年终总结

酒店前厅部季度工作计划

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