# 2024年酒店前台年终工作总结报告(9篇)

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-06-19

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店前台年终工作总结报告篇一**

面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**酒店前台年终工作总结报告篇二**

作为一名酒店的前台员工，在20xx年一直保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。回想过去一年时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

**酒店前台年终工作总结报告篇三**

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x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忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。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忙的部门领导和同事们，多谢！此刻我对前面x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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们必须要认真做好本职工作。所以，我在过去的x个月我一向都严格依照酒店的规定。总结起来能够用以下的五个方面来说：

**酒店前台年终工作总结报告篇四**

现在前台有x人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

（1）微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

（2）销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

（3）财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中贪污金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

（1）加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量

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，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。

（2）稳定员工队伍，减少员工的流动性；

（3）“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

（4）提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**酒店前台年终工作总结报告篇五**

我自20xx年x月意外的进入了酒店，能顺利的通过酒店的面试让我感到真的非常的兴奋，同时这也是让我在工作前下定决心要努力的去工作，为酒店做出自己的贡献。可是自己不过初出茅庐，在很多的贷方并没有自己想象的那样出色。在经历了几次的失败后，我开始脚踏实地的努力奋斗，通过自己的努力从工作中一步步强化自己的能力。

现在，转眼自己已经结束了x个月的试用期工作，即将在自己的岗位上，转正成为一名正式的xx员工。对此，我真的感到很高兴。同时，没我也决定要更加的努力，去提高自己的工作能力。现在，我在这里趁着转正，对自己的工作进行一个总结。

作为一名新人，我在刚进入酒店后，就被安排了长达x周的培训。从酒店的基本礼仪开始，直到自己能顺利的通过培训的考核，自己才能走上正式的工作岗位。而来到岗位后，自己还要在前辈的教导下慢慢的增加自己的工作，慢慢的让自己真正的学会如何在酒店的前台工作。在这学会如何的做好这份工作。

和自己过去所想的不同，自己在培训中重新认识了酒店前台这个职业。这并不是一个简单的职业，并不是简单的在柜台站好当一个“花瓶”就能做好的职业。最为一个前台，我们要了解酒店的各个方面，酒店的房间、业务、菜品、配置，这些都是非常重要的，因为我们最重要的工作，就是要让顾客留下，在我们的酒店住下。这就意味着，我们没一点对酒店优势的了解，都是我们的有利的优势!我们越是明白，越是能做好推销的工作，也越能给酒店带来利益。

在这段时间的工作中，我不断的锻炼自己的能力，让自己能更好的完成酒店的任务。也能更好的完成自己的职责。在后面的几个月中，自己的工作步入正轨，为酒店招揽了不少的顾客。

这几个月的工作，自己在刚开始的时候，实在是有些自大，导致工作没多好，错误倒是犯下了不少。不过好在领导并没有非常严厉的批评，只是在一点点的教导我该怎样去面对顾客，怎样去做好自己的工作。在领导和同事们的帮助下，我很快改正了自己的缺点和问题，渐渐的，自己也变得更加出色。

这段时间来，自己真的给大家添了很多的麻烦，但是，我也从大家这里学会了很多。在今后的工作中，我会更加努力的提升自己，更加努力的做好自己的工作!让自己能为酒店做出更多的贡献!

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。在这半年我主要做到以下工作：

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。

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。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!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**酒店前台年终工作总结报告篇六**

在总经理的正确指导下，在各部门的团结协作、精诚配合下，酒店今年又迎来一个新的创新年，不管是在社会效应还是经济效应上都取得了可人的成绩。

前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任，20xx年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了20xx年经营任务，各项工作也取得了显人的成绩，现就20xx年的工作做如下总结：

在总经理的正确领导下，20xx年共接待国内宾客 人/次，出租客类客房 间，其中接待团队 个，会次 个，大型国内、国际赛事3个，接待国家各级部委、省市vip接待数 次，8月日我酒店有幸接待了中共、中央政治局委员、常委。第x届、xx届全国政协主席xxx，为我酒店取得了良好的社会效应。7月8日出租客房194间，出租率137.6%，当日客房营业收入更是突破10万元大关。

为充分发挥前厅部客房销售的作用，今年酒店为前厅部制定了较好的政策，给予前厅部自入散客、高价房销售奖励。为调动员工积极性、发挥员工销售潜能部门对销售业绩进行了多销售多得的分配方案，大大提高了员工销售意识。部门定期组织客房销售培训，针对不同日期、不同时段、不同季节、不同客人针对客人的需求给员工寻找销售点，大大增加员工销售成功率。

20xx年前厅部自入散客销售 间/夜，占客房总出租的%。高价房销售差额元，占客房总收入的%。

年初部门和xx网、xx网、xx网签定开通了ebooking网上操作系统，大大增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过ebooking网上订房系统，可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在ebooking上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性；对网络订房日审、夜审、月未对帐、佣金回返方面都得到了网络公司的好评，从而在xx同星级酒店中网络公司加大了对我酒店客房的力荐力度。20xx年网络订房销售客房间，总额元，占客房总出租的%。

今年大堂吧在不影响整体经营氛围的情况下增加了土特产销售，大大提高了大堂吧收入。

今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制，统一了各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、监督、考核确立了依据，统一了部门管理、服务标准、规范了员工服务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订10间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进；对当日预订每班次至少跟进一次；对网络订房和散客预订实行担保预订；再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位大堂副理、领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料2651人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市公安局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确的上传内外宾资料，在xx星级酒店接待中及时率和上传率达到了最高，多次得到市、区公安局的好评。尤其在7月7日接待的环xx自行车赛我酒店共上传外宾信息217人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入，并且当日加班至凌晨两点。

今年四月酒店对总台操作系统进行了更换，大大简化了工作程序，提高了工作效率。以往收银员的帐务每日都需要填写手工明细报表，每班次需要花费1小时左右的时间填写，系统升级后手工明细可以打印出来，大大节约了时间；再次系统升级后总台增加了身份扫描系统，减少了员工手工输入，同时也确保了身份证信息输入的准确性。

为了给员工创造更加美好、舒适的工作、生活环境。部门年初首先更换了各岗位办公用品，各类文件夹上张贴了醒目的提示标签，让各类单据存放有序，工作台面整洁美观。其次制作了总台内饰台面，增加了员工高度，并在台面上铺设了地毯。再次就是粉刷了员工休息室；制作了员工生活角张贴了员工照片和个人名言；为员工统一购买了保温杯；更换了休息室的桌椅。

为了调动员工工作热情，真正发挥员工工作潜能，部门从多方下手，首先对每位员工一视同仁，做到公平、公正、奖罚分明，其次多了解员工生活，无论从部门经理还是到大堂副理，都能切实的为员工解决困难。遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。再次为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常组织一些团队活动（xx野炊、到员工家里聚餐、部门聚餐）让员工感受到团队的温暖。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事方面必须起到表率作用，遇到困难必须与员工冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

以往我部门员工都不愿意学习收银业务，大家共有的意识到收银组就是赔钱的。为了彻底根治此问题，部门从多处下手，首先规范了操作流程，日常工作中让员工严格按操作流程操作。其次就是加强员工业务知识、业务能力的培训，多次开展业务知识、现金、信用卡知识培训。再次次就是因员工失误导致漏结、错结的帐务部门加强跟进解决力度，五月份我部门员工因疏忽大意将一笔八百多元的帐务漏收，当时客人是散客，未留联系方式，只有一个身份证信息和客人发票。此事上报经理后，经理通过客人开据的发票单位联系到客人将此笔帐务追回。还有几次多找客人现金、少刷卡、少挂帐都在管理人员的更进下将帐务要回。

薪酬制度的灵活性大大提高了员工的销售积极性，员工销售积极性高涨，自我学习能力加强，相互间赶拼学习，服务态度也有了好转。客房销售过程中员工在不违反酒店政策的情况下根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，今年在出租率和往年持平的情况下，客房营业收入有了大幅度提高。

不管是在消防、现金、行李物品安全方面部门都时时强调、定期培训、经常检查，在全年接待中突破零事故。

总台办理入住和退房一直是制约部门发展的一个难点，从去年年底开始部门就着手解决此问题，首先是花了多次时间召开了寻找制约前厅工作效率低下的原因。其次就是对原因进行了分类，对于简单问题进行了现场落实，对于难点问题分批次逐一进行解决。再次通过部门的共同努力，今年工作效率得到了质的提升。

为了弥补师带徒经验培训模式避端，为了完善新员工培训，部门年初安排各班组领班对各班组具休业务操作流程进行了书写并整理成册。这样既规范了操作流程又避免了老员工离失后业务知识的流失。

今年部门按照星评评定占分项，对各岗位服务流程制定了“服务小技巧“，规范了服务的流程，使部门服务水平更加标准化和规范化。

行李生工作业务范围广，人员少，不能保证在上班期间大厅不离人，为了确保大厅的服务质量，部门增加了行李生替岗，既能做好行李生辅助工作、大厅的茶水服务，又能减轻总台的工作压力。

总台在办理入住手续时为客人递送热毛巾得到了多数客人的认可，多次听到客人说“这才是真正意义上的细节服务（星级服务）”。

我部门行李生在团队行李运送过程中一直发挥着较好的作用，但在散客行李运送过程中一直处于空缺，今年为了做好散客行李服务部门先是对行李生的工作职责进行了重新划分，再就是制定了行李生散客行李运送考核办法，最终将散客行李做起来，并取得了可人的成绩，多次得到了宾客、网络订房客人的好评。

强化了大堂副理职能，充分发挥了大堂副理在酒店中的作用。大堂副理除做好宾客回访和投诉处理以外，通过向洗浴中上报vip客房房号、提前检查房间、提前落实客人的特殊要求减少了宾客投诉，通过客房抽查、早餐抽查、网络订房客人评论等手段，不断向酒店提出合理化建议，总结、分析、汇总宾客意见及建议，并将意见、建议下发至相关部门，由相关部门跟进解决，大大提高了宾客满意度，较好的履行了大堂副理职责。

旺季时当日到店的客人很难在xx星级酒店找到房间，为了争取更多的回头客，在房源紧张时部门每天提前在三星以上的酒店预订10间房，在有客人进入我酒店而我酒店没房时将客人介绍过去，这样既帮助了客人又让客人更加深刻的记住了我酒店。我酒店在住客人临时有事需要续住而我酒店无房时也可以解客人燃眉之急。

我部门将培训工作作为日常工作的重点。培训形式也是多种多样有交接班案例学习培训、每周一的例会培训、班组间一对一的互助学习培训、聘请其它部门经理培训、部门内部优秀员工培训、现场培训。同时我部门培训，有培训有考核有奖励大大提高了员工的学习劲头。通过一年来的培训员工的业务知识、服务意识、综合能力有了很大的提高。

一、今年服务质量在去年的基础上有所提高，但离四星酒店标准和酒店的要求还有一定的距离。今年服务质量不到位的地方主要表现在一是缺乏服务意识，服务过程中态度时好时坏，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；

二、从总台到行李生、商务中心服务均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，来赢得更多的回头客。

对于宾客的投诉及意见、建议员工只是简单的告之责任，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。在今后的工作中将执行首问责任制和问题回复制，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度。

**酒店前台年终工作总结报告篇七**

时间总是经不住拼搏，在我们xxx酒店全体成员的努力下，20xx年的时间很快就在忙碌中过去了。

回顾这一年，作为xxx酒店的前台经理，在工作中我严格遵守酒店的发展计划，认真严谨的要求自己，要求员工，积极热情的做好酒店前厅的服务，并为客户带来xxx酒店最好的服务。

作为一名前台经理，我非常清楚酒店前台职责的重要性，它是酒店的招牌，是名片，一个酒店的服务和体会是怎样的，在进门的几分钟内就可以体会出来。为此，前台是酒店最重要的岗位之一。

而作为前台的管理者，我则更是要在工作中做好典范，严格做好自身的工作，更要管理好前台和大厅的情况，保证每个来到xxx酒店的客人都能体会到xxx酒店的优质服务，并选择这里。以下是我这一年来的工作总结：

在工作中，我坚持思想比能力更重要的观点。作为一名前台的管理人员，我坚持在岗位中“以思控责”，坚持锻炼自身以及前台员工的服务思想理念，以此加强大家的个积极性和责任感。提高工作的能力，以及员工们自我完善的能力。

在思想上，我要求能做到在工作中“集中、严谨”，对于前台的要求和规定严格的完成，仔细的遵守酒店的规定。而对待客户的时候，要保持“关心、细心”以及学会观察和换位思考，感受到客人的所需，并在工作中更好的展现我们xxx酒店的服务。

当然，作为前台，在做好服务的同时，也不能忘了巩固销售的思想。在做好服务的同时，也要带动酒店的业绩，这才能真正做好前台的工作。

在工作中，我保持着严谨仔细的态度，在工作中，尽职的在自己的岗位，仔细的观察前厅的情况，平常在工作中积极的管理好前台人员的工作，而在客流量繁忙和出现问题的时候，我也会及时的出面处理，让客户随时都能感受到我们xxx酒店的全面服务。并对一些客户的投诉和不满及时处理，努力补偿，挽回服务的不足，并积极做好改进。

在管理上，我一边严格的要求前台员工的个人处理能力，一边也在积极锻炼团队能力，加强前台员工的配合，提高效率和服务，让客户满意住下。

在这一年的工作中，我尽管积极的完成了工作并取得了不错的成绩，但在很多方面也有一些没有顾虑到的地方。为此，我会在下一年的工作中继续努力，让前台为酒店的发展贡献出更多的力量！

**酒店前台年终工作总结报告篇八**

忙碌而难忘的20xx年即将过去，醉白楼在王仁智总经理带领下，我们一步一个脚印，管理工作有序的进行，具体工作汇报如下：

工作业绩：

景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。

自律性：

今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，没有做出什么惊天动地的事迹，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

服务质量控制：

(1)今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2)做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3)做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师“。

(4)每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。

金科玉律：

卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

客户信息服务维护

(1)对新老客户做到资料登记存档。

(2)逢年过节进行短消息沟通。

(3)对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

(4)对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。

健康有益活动：

利用员工下午休息时间，部门购置了一些羽毛球拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4x200米托盘接力赛、羽毛球团体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

有待改进之处：

(1)中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。

(2)新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松懈和督导不力，服务质量时高时低。

(3)销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状态，现场销售积极性和热情度不高。

20xx年展望：

20xx年金融危机风暴，经济形式可能会更严峻，对我们餐饮业来说真正的严冬开始了。我坚信，只有把自己的品牌质量做得更好，开源积流，把真正的实惠让利给客人，前途还是光明的。我将会在明年的工作中“求真、务实、勤奋、开拓、创意“十字方针更努力工作，与企业一起共渡难关。

**酒店前台年终工作总结报告篇九**

一、日常工作

在平时的工作中，小事情比较多，比较琐碎。这一年刚开始我就根据自己的情况梳理自己会遇到的工作，将工作划分一个范围，紧急的与不是特别紧急的，合理的安排时间，使自己有条理的、清晰的完成各项工作，不断提高自己的工作效率。

一天下来记录好自己的工作，在一周的工作结束之后总结这一星期的收获和不足之处，每一次都有微小的进步。

在这一年的时间里我还在不断的加强自己的个人修养，通过在网上学习英语，勇敢开口与人交流。与之前相比，我在20\_\_\_\_年接待了不少外籍客人，在日常用语方面没有之前紧张，流畅自然的口语获得了不少好评。

同时，为了加强服务品质，我积极参加酒店组织的培训，学习更多的服务技巧和与人交流的方式。为了扩大自己的眼界，阅读更多的书籍，做到对自己本职工作了解清晰，对其他工作有大概的了解。

在工作中虽然有进步但是也有一些不足的地方需要改进。首先是在之前的工作中有一些细节没有做到位，导致返工的次数比较多；其次是在工作时不够规范，在自己了解清楚工作的任务是，没有清晰明了的流程，有一些地方根据自己的理解就完成了，这虽然没有太大的问题，但是在查找记录是比较麻烦；最后是与团队之间的交流沟通不够紧密，我习惯性的以为都是自己做的，没有领会到领导的意图，经常性的自己逞强，导致工作没有完成的好，还浪费了时间。

时间无法挽回，20\_\_\_\_年的工作已经过去，最重要的是面对未来。在接下来的工作中我会严格要求自己，做好新的一年的工作计划，根据工作总结中提到的缺点加以改正，做更好的自己。

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

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