# 2024年酒店前台年终工作总结1500字 酒店前台年终工作总结报告(十篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-08-21

*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。报告的格式和要求是什么样的呢？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...*

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。报告的格式和要求是什么样的呢？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1500字 酒店前台年终工作总结报告篇一**

作为前厅管理人员负责前厅部的全面工作是对总经理的负责，同时对员工素质，工作效率，服务水平等负有管理和培训的重要责任。在过去的一年当中，由于员工的不稳定性，在新员工独立当班，独立上岗中也陆续出现了诸多问题。20xx年的营业额相比去年同期均有所下降，首先我们对自己的管理和培训工作不到位做自我批评。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量都反映出一个酒店的服务水平和管理水平。因此对员工的培训是我们的工作重点。

由于酒店人员更换频繁，前台人员新增较多，培训后业务知识和自身素质不一。服务均缺乏酒店从业人员具有的主动性和热情性，并不是所有的员工都可以做到“客到有迎声，客问有答声，客走有送声”等。在今后的工作中，一定牢固树立员工工作态度，深化业务知识，以至于更好的开展工作。

1、人员不稳定，对收银软件不能很好的运用，缺少灵活性，个性化的服务。

2、部门之间配合还不够默契，缺乏沟通，查房不是很及时，致使客人停滞前台时间较长。

3、酒店无线网设施不是很到位，致使网上客人怨声载道，导致客流量流失。

4、前台员工销售技巧不够成熟，不能更好的向客人推销储值卡，由此增加营业额。

一日之计在于晨，一年之计在于春，在20xx年我们也应该更好的去迎接新一年的挑战，在去年的工作基础上我们更将要做好如下工作：

1、继续加强对员工的培训，提高员工的综合素质。

2、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

3、稳定员工队伍，减少员工流动力。开展标准化，程序化的对前台员工“前台服务用语，售房技巧”等专题培训。

4、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务。

5、秉承“硬件不行软件来补”的原则，通过服务质量来弥补设备老化的不足。

**酒店前台年终工作总结1500字 酒店前台年终工作总结报告篇二**

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1500字 酒店前台年终工作总结报告篇三**

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1500字 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1500字 酒店前台年终工作总结报告篇五**

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1500字 酒店前台年终工作总结报告篇六**

一年的工作结束了，在xx酒店这段时间的工作非常让我宽松，我觉得在工作当中应该要有一个好的心态，一年的前台工作我进步了很多，这对我来讲绝对是一种成长，我希望能够在不断的工作当中积累知识，积累经验，这些对我来讲非常的有必要，今后的工作还会有很多，这一年来是一个最好的参照，我想不管是在什么时候都应清楚哪些事情应该做，哪些不应该，这份工作对我来讲是非常珍贵的，我一直在朝着一名优秀的酒店前台发展，就这一年来的工作我总结一番。

我始终认为作为一名前台一定要有一个优质的服务，让顾客能够满意，做好自己的本职工作非常的有必要，工作就是工作一定要有一个非常正面积极的心态去面对，我想不管是在什么时候都应该清楚自己的职责所在，现在我能够做到这些也是希望对过去有一个交待，毕竟这是自己的问题，一年来的在接待工作方面我始终非常的清楚自己的本职所在，做好每一件事情，提高自己的礼仪礼节，前台是非常的重要的，在很多时候也会给顾客直接的影响，无疑顾客在进入酒店的第一接触的人就是前台，我能够感受到自己背负的职责是多么的重要，所以我一直在提高自己的业务水平，提供热心的服务，把每一个细节都完善到位，让顾客对酒店能够有一个直接好的印象。

做前台工作我始终都不会忘记自己的能力有多高，我深深地知道能力有多高就去做多大的事情，这是一定的，我希望能够在工作当中有一个好的心态，去学习沟通，过去的这一年让我沉淀了很多，看待自己能力我从开不敢有所骄傲，不管自己能力是怎么样，一定要正确的去就看待，我始终相信这一点，所以我这一年来都一直把自己看到很低，周围很多值得学习的人我都会在他人身上寻优点，弥补自己的不足，我希望能够有一个好心态去提高自己的业务水平，提高自己综合能力。

过去的这一年，让我想起了很多，有做的好的地方也有做的不好的地方，好的东西是值得发扬的，比如说我能够保持一个好的心态去学习，去接受更加优质的东西，现在我也想了很多不管是在什么时候都应该清楚这些，不足的地方就是不能临时的应变，作为前台这也是一个必备的技能，我还需要加强学习，完善自己。

**酒店前台年终工作总结1500字 酒店前台年终工作总结报告篇七**

20xx年3月底我成为公司的一员，于3月至8月这段期间担任酒店前台服务员一职，同年8月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，xx公园、机场大巴、xx小吃街等地点都是常常问到的。面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度；其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户；最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

感谢领导和各位同事在这一年里对于我工作的帮助和支持，今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务，虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

**酒店前台年终工作总结1500字 酒店前台年终工作总结报告篇八**

自学校毕业来xx宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。

首先，我们要保持自己的形象，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。

其次，关注宾客喜好。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，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。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。

最后，也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直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，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1500字 酒店前台年终工作总结报告篇九**

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1500字 酒店前台年终工作总结报告篇十**

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