# 最新酒店前台个人工作总结精选5篇

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-08-12

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**最新酒店前台个人工作总结精选5篇一**

时光飞逝，如梭之日，辛苦的工作已经告一段落了，过去这段时间的辛苦拼搏，一定让你在工作中有了更多的提升!该好好写一份工作总结，分析一下过去这段时间的工作了。那么要如何写呢?下面是小编收集整理的酒店前台的个人年度工作总结，希望对大家有所帮助。

前台是一个服务性的工作，也是代表着我们酒店的一个形象的，客户走进我们酒店，基本都是我们前台最先接触到客户的，也可以说，如果我们前台的工作没做好的话，也就没有后续的酒店服务了，同时也是损失了一个客户，所以我也明白我这份工作是非常重要的，虽然来到酒店已经工作了几年了，但我还是兢兢业业，我明白前台的工作得做的尽量完美，这样给客户留下的印象好，那么才能更好地去留住客户，让客户入住我们酒店，这一年来，我都是积极的去迎接客户，给他们处理问题，也遇到过一些脾气不好的客户，或者我们一些服务不到位导致客户生气的\'事情，我都是礼貌微笑的去尽快帮客户解决，给客户道歉，可能一些问题不是我这边出的，但是作为酒店的一个形象，我知道，我必须要去做安抚客户的工作，也是要代表酒店去致歉。一年来，虽然有这些问题，但是我都较好的解决了，也是为酒店赢得了口碑，得到客户的赞誉。

除了工作，我也积极的参加酒店组织的一些培训，除了我自身工作方面的，还有其他一些知识的培训，让我更加的了解这个行业，了解我们酒店其他的一些工作，也是能让我站在更高的一个角度来去看问题，对于客户的服务也是能做得更加的好。同时在工作之余我也是积极的去学习服务方面的知识，沟通方面的技巧，让自己能有更多的一个积累，了解一些沟通的案例，这样在工作中，我也是遇到任何的情况都能尽快的去处理，处理的早，也是能给客户留下更好的印象，能为酒店带来声誉。况且这也是我本来应该做的，也是能让我的工作经验积累更多。作为前台，不但是要了解自己该如何的服务，也是需要多一些知识面，这样面对不同的客户，都能沟通，聊天，那么也是能拉近和客户的关系，让客户感觉到我们酒店是宾至如归的样子。

在工作中我也是发现自己的知识面不够宽广，这个也是需要进一步去加强学习的，同时在今后的工作中要把服务做得更好，为酒店迎接更多的客户。

**最新酒店前台个人工作总结精选5篇二**

酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团 个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、 加强业务培训，提高员工素质

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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，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，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心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。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，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。酒店前台个人工作总结

四、注重各部门之间的协调工作

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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的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。二○\_\_年客房收入与二○\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了 ，但收入却减少了 元，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，客房简况表附后。

**最新酒店前台个人工作总结精选5篇三**

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得。

一、对顾客笑脸相迎

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛!。

二、“急客人之所急，想客人之所想。”

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘NO’”。对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

三、不要对客人做出没有把握的许诺。

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，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不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的问题不是你可以马上独立解决的，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消费，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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，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。

五、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。

“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!

【最新酒店前台个人工作总结精选5篇】相关推荐文章:

2024年酒店前台个人工作总结范文 酒店前台个人工作总结简短

酒店前台个人工作总结2024年最新范文

2024年酒店前台个人工作总结简短 酒店前台个人工作总结范文通用

2024年酒店前台个人工作总结简短 酒店前台个人工作总结范文三篇

2024前台个人工作总结范文精选5篇

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