# 最新酒店前厅经理个人工作述职报告(三篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-07-25

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？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。酒店前厅经理个人工作述职报告篇一一、 加强业务培训，提高员工...*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？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。

**酒店前厅经理个人工作述职报告篇一**

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。

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。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

**酒店前厅经理个人工作述职报告篇二**

尊敬的领导，亲爱的同事：

大家好!我是如家青岛开发区武夷山路店的前厅经理郭文华。很高兴在这里与大家相聚一起交流学习。作为一名前厅经理主要职责是协助运营经理对宾客服务、质量控制、培训考核、日常经营、内部管理等方面实施服务和管理工作。20\_\_\_\_年，前厅部在领导的正确领导下，在各部门的支持配合下，在部门员工的共同努力下已经成为过去，现就20\_\_\_\_年工作作以下总结：

一、 经营情况

年出租率：68.5%、年均价：134、年revpar：9

2、总营收：4356399.12 其中小商品：34313.10元、金卡：197743元、普卡：10739元

二、 质量管理情况

酒店对质量管理主要有以下考核项：

1、投诉率

2、公司总查

3、宾客评价

4、标准暗访。截止20\_\_20\_\_年底酒店投诉率为0.114%累计得分为90分;公司总查得分率89.62;标准暗访86.32分;宾客评价98分，以上分数都较好的完成了如家酒店下达的指标。

为了努力达成公司下达指标，一年来我们主要以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，让员工学以致用。加强基础管理培训，为了让前台的工作有条不紊顺利进行，20\_\_\_\_年对前台同事着重培训了前台的6t基础管理。6t主要包括：现金封包管理、小商品管理、公安系统管理、遗留物品管理、备用钥匙管理、前台物品盘点。将各类管理责任到人，做到首问责任制。为了减少投诉率和宾客评价，我们在前台设立了专门的宾客回访记录。分为两部分，第一部分是对在店客人的回访，让客人有意见建议直接告诉我们，这样不仅能减少客人到中介网站、客服的投诉还能及时的满足客人的需求，做到宾至如归。第二部分是对已离店的客人和协议客户回访，定期对老客户有计划的回访会加强对老客户的关注度，增加客户的回头率。

三、 销售管理情况

1、全员销售，人人参与，密切配合。酒店前台积极配合运营经理工作，在运营经理的带领下走出酒店，每天两个时段到周边商圈发放单页，并到写字楼开发新的协议客户。

2、主动销售意识。酒店的每一位员工对酒店的销售都担有一分责任。作为酒店的门面，前台的店内主动销售更是必不可少。20\_\_\_\_年对前台员工销售做出以下要求，每天销售金卡4张普卡2张，对每一位上门散客一定要留住，并做到利益最大化。

3、 加强异业合作。在20\_\_\_\_年酒店与多家异业合作,通过互利共赢的方式互相宣传。

4、增加中介合作，关注各渠道房态开关状态。酒店除了与携程旅行网，艺龙旅行网和美团有合作外，20\_\_\_\_年又新增大众点评网和去哪网的合作。每天坚持查看各个渠道的房态信息，协助店长与运营经理做好中介价格梳理，做到利益最大化。

四、 风险防范管理

酒店安全是酒店开展各项工作的前提条件，部门在安全管理上，进一步加强了相关数据，各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定上传住客信息，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们以认真负责的态度做好解释工作。

每月19日按时进行红色电话消防演习，每月15号由保安负责对酒店的消防设施进行安全排查，做到防患于未然。

五、 工作中存在的不足：

1、 虽然对前台服务做了培训考核但是缺乏监督力度，在标准暗访成绩中仍然存在员工服务态度冷漠，仪容仪表不标准的情况。

2、 服务质量和水平有待提高。酒店前台员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量。

3、 对酒店的风险意识薄弱。虽然一直强调入住客人要做到一客一登记，但是仍然存在客人信息不上传公安系统的现象，这对酒店的安全是个很大的风险。

六、20\_\_\_\_年工作计划

1、质量管理。20\_\_\_\_年如家酒店对酒店的质量管理成绩分为四个等级：优秀、良好、及格、不及格。对酒店的成绩做了更细致的区分，今年酒店投诉率和宾客评价分别占比35%;取消了公司总查变为区域总查成绩占总成绩的20%;取消了公司标准暗访取而代之的是员工培养占比10%。为了取得更好的成绩20\_\_\_\_年我们会扬长补短，加强对服务的培训和监督，增加增值服务，提高宾客满意度。关注宾客需求，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。确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工流动性，加强团队管理。

2、销售管理。建立《销售档案》记录每周销售内容，做到销售条理化的有序进行。加强协议开发力度，增加核心客源占比。培训前台向兄弟店学习做好与每位上门客人的沟通，了解客人动态，做到精准营销。培训前台做好价格控制，售房技巧，提高散客入住率防止由于过份低价造成酒店损失。将每月的考核收入细分到每一天，让前台员工做到心中有数，每天完成一个小目标，争取完成最终任务。把握重大节假日，旺季的市场机会，协助店长和运营经理提前分析数据，做到利益最大化。

3.风险防范。与前台员工签署安全风险责任书，让每位员工签字，目的是让前台所有员工认识到酒店风险防范的重要性，严格执行实。

20\_\_\_\_年的工作已经结束，虽然最后的结果不尽人意，但是我会和前台所有员工一起奋斗。20\_\_\_\_年的工作依然艰巨，我们会吸取15年的教训，发扬我们的长处，并已更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年各项工作任务，我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，我们的明天会更好!

**酒店前厅经理个人工作述职报告篇三**

1、配合市场营销部制订前台散客销售政策及各网络订房中心优惠政策，并通过市场调查制订出可行性方案，开拓客源市场；

2、整合酒店常客个性化喜好，输入到客人客史中，并让每位员工熟记常客，每次客人入住时能快速的根据客人喜好为客人办理入住程序，以此留住老客户；

3、对前台员工进行散客销售技巧的培训，提高销售技能，向客人推荐20楼高级楼层，突出新装修、有无线网络等特色，提高散客平均房价。

1、 前厅部分为客务经理、前台、服务中心、礼宾部组成，入职后首先深入各部门了解日常工作操作流程及工作职能，我个人认为一个管理者要从成为一名好的员工开始，熟悉各部门的运作才能更好的开展管理工作；

2、 督促各岗位管理人员加强现场管理与督导，做好现场培训工作，发现员工服务工作中的不足之处立即指出并纠正，落实各岗位管理人员的管理职能，从而提高员工对客服务技能及服务质量；

3、 做好礼宾部行李房长期寄存物品的管理工作，每日进行清点、核实，避免发生物品超期寄存现象，同时规范行李寄存卡的填写，完善操作流程。

1、前厅部编制27人，现有人员24人（1人产假，1人产前假），实际在岗22人，其中：经理1人，副经理1人，客务经理4人，前台：6人（主管1人+员工5人），服务中心7人（领班1人+商务中心1人+服务中心5人），礼宾部3人（礼宾1人+门童2人）。 2、9月份至今入职7人，离职6人。

1、 对部门固定资产管理进行盘点，关注固定资产使用及保管情况，保证酒店固定资产不产生流失；

2、 对无法继续使用的固定资产及低值易耗品进行报损处理，已报损办公椅一把。

1、对大堂灯光、空调的开关控制时间进行合理的调整与规划

2、减少打印及用纸数量，回收利用二手纸进行内部文件传递；

1、参加一次公安局外管登记培训，并将所有培训资料内容对员工进行培训，严格按照要求对境外及国内客人进行登记；

2、加大对前台收入现金及备用金的管理力度，严禁为外来客人更换零钱、兑换外币等操作，以免发生现金丢失事故。

1、组织新员工参加酒店入职培训，提高员工对酒店的认知，更好的为客人提供服务；

2、制订培训计划，由部门训导师对员工进行操作流程培训，提高员工业务能力；

3、对前台员工进行散客销售培训培训，提高散客销售能力。

1、关注顾客需求，配合销售部制订合理的销售策略；

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量；

3、关心员工，稳定员工队伍，减少员工流动性；

4、“硬件”老化“软件”补充，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

5、注意员工服务细节，服务从细处着手，对客提供周到满意的服务；

6、完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务；

7、提高前台员工卖房技巧，提高散客入住率；

8、加强与酒店其他部门的协调与合作，提高整体工作效率。

在这四个月的工作中得到了酒店各位领导的支持及各部门同事的配合，在未来的工作中，我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的基础。

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