# 水疗前厅部月工作总结(优选48篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-06-28

*水疗前厅部月工作总结1“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...*

**水疗前厅部月工作总结1**

“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，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，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。

**水疗前厅部月工作总结2**

20xx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。

**水疗前厅部月工作总结3**

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。

**水疗前厅部月工作总结4**

记一次佛山水疗游

周末去了佛山水疗，养猪般地生活了一天一夜。不适应如此的生活。

下午大概5点去到目的地，开始了所谓的休闲生活。在此之前，我从没去过类似的休闲场所，甚至沾边的接触也没有，充其量也只是大概地听说过。乡下人进省城，怀着几分好奇去见识一下世面。好吧，终于也了解这些会所是怎么的一回事了。确实不喜欢这样的.生活。

刚去到，衣服换了，洗了个热水澡，h了十几分钟桑拿。里面有个泳池，有些喷水的装置，嗯，没错，这些就是水疗了吧？好吧，我也没下去泡，也许那水这样冲击一下也是蛮舒服的吧。旁边会有许多小食饮料，供客人自由取食。人还蛮多的。差不多时间，换了特有的一次性便服。上二楼开始吃自助餐。

吃饭了之后，可以自由安排了一下时间，嗯，打了大概半个小时的乒乓球，这个好像是里面我唯一能喜欢的项目了，跟运动沾边，好像还蛮正常嘛。当然，其它还有什么3D动感影院，网吧，棋牌，桌球，游戏机之类的，好像，除了网吧这个，其它都不感兴趣。团队的女孩很热衷那个挟布娃娃，反正是免费挟，也挟了挺多的。

八点半开始唱K，好吧，气氛也不起来。然后，我也不喜欢唱什么歌，在K房里面吃了好多小食，觉得差不多，偷跑出来去了休息室了。这时候，大概10点半，休息厅由许多可以调节的背靠长椅组成的，每个椅子有一个电视，不知道能不能这样形容。然后，我就这么看着电视，好像是睡着了，又好像没睡地过了一个晚上。服务挺好的，渴了会可以叫人装水给你喝，叫人拿水果给你。累了也可以花点钱叫人帮你按摩，好吧。

记得挺早睡了，早上大概八点钟便醒了。然后，节奏有点不对啊，其它人会都在睡觉。觉得自己自己好奇葩。去吃了早餐，吃完，尴尬了。在这酒店了，这个钟点大家基本都是在睡觉，一些类似游戏机什么的都还没开了。于是，我便玩手机，看电视，睡一下觉，大概到了11点50分。

11点50分，去拿手机充电器时候，在泳池边见到了我们团队的男人们。一聊，他们说，都以为我昨晚十点多回去了。他们昨晚打麻将了，到六点。()奇哥说，大雄，你真是闷。春哥说，大雄心里就想着骑车。奇哥问，大雄，你知道你为什么没有女朋友吗？我说，不想找，也找不到。奇哥说，错了，你太闷了，一个男人，要得女人欢心，要不能说，要不能吹，能整，能搞…春哥，又说，大雄，你要学会这些，享受啊。你想一下，你以后跟别人谈生意，总不能两个人骑着自行车谈吧，肯定是现在这样，或是在泳池边，或是吃着饭，喝着酒，在这样的休闲娱乐场所才可能谈成啊。奇哥又说了，自己虽然不会喝酒，但敢喝。不会打牌，但能输，各方面都能整。然后，诸如此类地，\_了一下，我也没多说什么，嘿嘿地过了。也许是应该有些男人正常有的享受，但我真不喜欢那样，也许，这也注定了我一生成不了什么大事。因为，别人眼中，我便是一个不会享受的穷潘浚活该单身潦倒一辈子。不喜欢这样的方式注定溶入不了一种类似富裕的群体，似乎也就决定了好多命运的东西。但我也奇怪自己，除了想近期赚够钱去拉萨外，其它什么多遥远的事都没想过。也没想过自己要过上如何高档优质的生活，出入在什么大气的场合，要和什么名流喝红酒聊女人。我要的，也许只是简单的，一个可以相互理解，简单相伴，可以一起看风景的伴侣。朋友，有三五个知心，见面能聊，久不见会思念的便足矣。

我真的是个非常闷，在这样公众休闲娱乐生活。只能说，愿意的话，我会去演好。不愿意了，你跟我说什么，最多只会跟你傻傻地笑。这样生活是许多人觉得美好享受，我也尊重这种休闲方式。也不期望别人能理解这种贱骨头的想法。无论那种方式，活得愉快便好。

**水疗前厅部月工作总结5**

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

**水疗前厅部月工作总结6**

20xx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20xx年的工作做如下总结：

一、经营情况

1、客房整体经营

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

**水疗前厅部月工作总结7**

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最好的形象，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。

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，我会做好个人工作计划 ，会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**水疗前厅部月工作总结8**

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为x万元，比去年超额x万元，超幅为x%;其中客房收入为x万元，写字间收入为x万元，餐厅收入x万元，其它收入共x万元。全年客房平均出租率为x%，年均房价x元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为x万元，经营利润率为x%，比去年分别增加x万元和x%。其中，人工成本为x万元，能源费用为x万元，物料消耗为x万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。比年初预定指标分别降低了x%、x%、x%。

**水疗前厅部月工作总结9**

忙忙碌碌间，我们即将走过充满感动和坚强的。对我个人而言，这是收获颇丰的一年。

这一年中我和大家一样都经历着感动、告别、收获、感激和努力，不论是生活还是工作都让我重新审视了自己以往做人做事的态度和方式，得到了成长。尤其是参加工作后，在领导和同事们的支持和帮助下，各方面所得到的锻炼都使我受益匪浅。在此，我须真诚的向各位领导和同事表达我深深的谢意，感谢大家在这段时间给予我的足够宽容、鼓励和帮助。下面就我参加工作以来的思想和工作学习进行以下三方面的简要回顾和总结。

一、思想意识的转变与提升

刚刚走出校园的我，没有任何的工作经验，走上工作岗位初始也未参加过专业的培训，很多专业知识对我来说虽然极具吸引力，但还是非常陌生，和其他同事相比自知存在着太大的差距。而我也知道自己的最大缺点之一就是急躁粗心，很多事情太急于完成就导致了不少的错误。再加上虽然同在生产部，但是很多事情我却心有余而力不足。所以随着这些担心，初来时的兴奋逐渐被压力所取代，心里也总是倍感愧疚和自责。这在通过大家的帮助和自己的学习，逐渐进入工作状态后，不安与紧张慢慢得到了平复，自己也有了自信和做好工作的决心。

二、工作学习的回顾与总结

初入厂时老员工对我们进行的一系列安全教育和培训都给我留下了极深的印象。因为忽略任何小的隐患都有可能造成今后大的事故。虽然我不从事技术操作性工作，相对工作的危险性比较小，但是在平时的工作中我也始终牢记“安全第一、预防为主”的方针，向老员工学习，使自己个人安全生产的意识不断得到提高和增强，为公司实现全年无事故做出自己应尽的努力。

试用期是学习的主要阶段，所以在刚来公司时，在主控室跟着同事们值班的时间比较多，通过他们认真详细的讲解，我也学会了不少值班时涉及的工作内容以及变电站设备的专业知识。

值班工作看似一层不变，但是耐心和细心却是不可缺少的，而这一点我就做的很不够。在这方面原本的学习基础就不扎实，随着时间的推移，工作量增多，很少有时间能够完成完完整整一天的值班工作，再加上个人学习主动性不强，所以导

致很多故障仍然没有记住，值班操作步骤不能熟练完成。在今后的工作中我应多加强专业方面的学习。

在月底作月度报表是我接到的第一个工作任务。虽然通过这几个月来的不断学习，大部分的工作现在已经能够做到自己完成了，但是面对庞大的数据还是会感觉紧张，因为多一个0和少一个0就是天壤之别。但是越急躁就越容易出错，想快点完成工作的心理也是导致计算错误频频出现的原因。在年度总结里再次提到在试用期总结中已经提过的这个问题，我自己实在觉得很不好意思也很愧疚。在今后的工作中我会继续向老员工们学习，认真负责，戒骄戒躁，尤其是对数据的统计上，应细心的进行检查，哪怕多算一次也要保证其正确性。

为迎接总公司的秋查工作，我作为资料员和同事一起完成了对资料室的档案和文件分类整理、编目、装订、补充、更换装具、标签，并输入微机的工作。虽然期间也很努力，但是在事实面前我不能不承认自己的工作做的很不到位，质量不高。这和我平时对资料室的文档和资料的了解不够细，不够实，不够充分有直接的原因。在今后对资料室的工作中我一定端正态度，认真对待，加强主动性，通过对各类文档、资料多加熟悉，使档案工作纳入公司要求的规范化和精细化轨道，同时也方便同事们查阅。

除此之外，配合同事工作、认真完成交办的各项任务也是我的主要工作之一。虽然工作很琐碎，但我仍会以积极的心态去对待，力所能及的去完成。

三、存在的不足与今后的努力方向

通过三个月的工作，我发现了自身存在的很多缺点与不足。例如与同事们沟通少，学习工作的主动性不强，工作时缺乏思考，也不注意总结，尤其是在工作中细心不够，又容易急躁，在很多事情的处理上都不成熟，做不到统筹规划。这些都是导致工作出现错误、给同事带来麻烦的主要原因。在今后工作中，除了一如既往地听从各级领导安排，虚心向各位领导和同事学习他们对待工作的认真态度和强烈的责任心外，也应该加强与同事之间的沟通交流，通过不断学习和总结增加自己的知识面，逐步加强和丰富自己的业务知识的学习，努力提高工作水平，以至把每一项工作都做到位、做好。同时更应该加强个人修养，修正自己的行为，自觉加强学习。也希望大家在我做的不好的地方及时的加以纠正和批评，我都会虚心的接受并改正。

在新旧交替的时刻作出以上的总结，是对自己过去的自省也是对今后生活工作的激励。展望邻近的，我意识到，只有行动上有方向，工作上有目标，心中才能真正有底，才能够做到忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，逐步摆脱刚参加工作时只顾埋头干，不知思考总结的现象。

面对现今就业难的大局，能够成为公司的一员，并且能够结识这么多真诚、热心的同事，我一直都倍感珍惜，也心怀感激。在这个团队中，我时刻都在感受着她的活力与激情。朱总在带领着前辈们用汗水铸就了公司荣耀的同时，也为公司的发展铺就了前进的道路。我们要继承好这个团队的优良传统和作风，更要通过自身的努力为她增色添彩，成就公司美好篇章。

**水疗前厅部月工作总结10**

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，所以我们一定要认真做好本职工作。

所以，我在过去的x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，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

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客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们的精神面貌。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，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xx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!

**水疗前厅部月工作总结11**

一年来，在\_\_\_\_的指导下，在接待中心\_\_主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20\_\_的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**水疗前厅部月工作总结12**

一、前台接待

20--年7月我从事前台接待工作接待职员是展现公司形象第一人在工作中我严格按照公司要求工装上岗热情对待每一位来访客户并指引到相关办公室为领导提供了方便也为客户提供了方便一个月来共计接待用户达100人次左右

二、会议接待

1.外部会议接待

参与接待了--全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、--分公司与菏泽分公司共同召开经营分析会等大型会议在这种外部会议中严格按照会议需求高标准布置会场积极协调酒店相关事宜并做好会议过程中服务在这个过程中我学到了更多待人接物服务礼物等相关知识积累了很多经验

2.内部会议治理

按照各部分需求公道安排会议室以免造成会议冲突并留意做好相关登记以及会议室卫生保持公众物品善后检查等工作以便为本部职员提供更好服务一年来共安排内部会议50次以上

3.视讯会议治理

在召开总部或省分视讯会议时候按照通知要求提前半小时准时打开视讯系统确保会议按时接进七月无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时提前进行会议预约呼唤各终端确保每个县区都能正常参会

三、用度报销、合同录进工作

在这严格按照公司要求周一汇总收集报销单据周二找领导签字后录进erp系统并做好登记工作

四、综合事务工作

20--年7月因部分职员变动我被调至办公室从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂治理等工作后期又接手信息采编、

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出进库工作及时联系维修网点进行电脑维护与维修与其沟通并要求为提供备用机以免耽误正常工作

五、其他工作

在完本钱职工作同时认真完成领导交办随机工作并积极参加公司组织各项活动协助领导同事筹备了首届职工运动会;在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名;山东联通诚信演讲比赛获三等奖

六、工作中不足

在工作中主动性不足与领导沟通较少遇事考虑不够周全、不够细致文字功底欠缺在信息报送环节做到及时捉住公司信息亮点导致信息数目和质量不高影响公司在全省信息排名

在今后的日子里我将总结经验克服不足，为公司发展壮大贡献绵薄之力。

**水疗前厅部月工作总结13**

转眼1个月结束了，这1个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个来说都是一样的，前厅部是整个的核心，也应该是脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个信息中心，绝大部分的客人从这里获取信息，所以工作人员必须对信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**水疗前厅部月工作总结14**

随着天气的转冷，旺季工作已接近尾声，就20xx年前厅部工作做旺季结束后的总结。

>一、一年来前厅部工作的回顾

20xx年，前厅在宾馆领导的决策下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实宾馆领导的各项指示精神，在前厅工作日益繁重，宾馆管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。期间共接待大小型会议17次，接待客人数量近两万人次，平均房价超过500元/间；接待VIP客人数次，受到各方领导好评，给宾馆带来了较大声誉。前厅工作一年来在硬件方面有：宾馆年初对前厅进行了墙面粉刷、室内美化；增设了旅客信息扫描仪器等等；软件方面有：增加了人员并培训考核上岗，对员工礼仪、服务等方面有了严格要求；完成了相关管理制度；规划了财务制度和职责；于前台增设了宣传公园、宾馆的文件和宣传册；并做了大量宣传工作，发放了部分宣传册，联系了相关网络售房；安全工作是宾馆工作的重中之重，不可小视，宾馆安全工作放在前厅部，期间宾馆无安全事故发生，这给宾馆增加了一定的安全性；一系列的工作都体现了宾馆工作在进步、在不断发展。

>二、深入学习上级领导工作指示精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到“人人都知晓，事事有跟进”，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查；进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成12年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

>三、加强宾馆服务理念的宣传

使“顾客第一、员工第一”达到质的统一前厅站在宾馆服务的最前沿，服务的好坏，事关宾馆的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各服务人员灌输“顾客就是上帝”“客人永远都是对的”“服务要超越宾客的期望”这一服务理念，并组织员工进行了专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范和指正，重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心.

>四、增强员工“开源节流、增收节支”意识

控制好成本本部门严格贯彻落实宾馆的节能方针，严格控制本部门的成本消耗，号召员工节约宾馆每一度电，每一滴水，用好每一张纸，每一支笔，大大提高了员工的节能意识；

>五、增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，积极地推进散客销售

今年来宾馆在房型、房价及优惠项目的调整的同时推出了一系列的客房促销方案如；提升自助餐券、免费矿泉水、水果等优惠政策，并树立接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人留下来”的工作宗旨，争取更高的入住率。六、注重各部门之间的协调工作宾馆就是一个大家庭，有效的沟通是宾馆管理获得成功的重要保证，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏将对工作产生重要的影响。前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同餐饮、厨房、客房、工程等部门都有着紧密的工作关系，出现问题，我们都能主动地和相关部门进行协调解决，避免事情停滞或朝不利方向发展，因为大家的共同目的都是为了宾馆的成长和发展，不解决或处理不妥将对宾馆的发展带来一定的负面影响。在工作中不断增强员工的集体主义责任感；

>七、不足之处

虽然，前厅做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离宾馆的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。同时不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、员工在服务上缺乏灵活性和主动性；由于12年总台员工大多是新进员工，以前未从事过此类工作，虽然经过培训和实践，但实际工作起来还是欠缺灵活主动性，不够积极，欠缺工作责任心，员工素质达不到相关要求，这给工作带来很大不便，也造成了一定影响。经过一个旺季的忙碌，员工缺点一一显现出来，我们会用接下来的时间继续学习，加强员工思想教育和业务技能。

2、门童业务不熟练、不受约束，导致车辆经常被堵；由于今年门童人员年龄较小，责任心不强，经常会有车辆停放不序的情况，门童冲忙培训上岗有部分原因，明年将重点将这方面工作方案调整。

3、前厅员工缺乏灵活的售房技巧，达不到提高散客的入住率；员工没有把宾馆当成家的思想，对于宾馆工作可大可小，没有尽心尽力，而且员工有“干多干少一个样的想法”，这一方面将在培训思想工作和实际工作中慢慢改变。

>八、下一步工作打算

1、做旺季工作的总结工作，认真总结20xx年宾馆经济收入不景气的经验，做好备战“十一”黄金周的准备，力争下一步工作尽量弥补全年经济损失量；

2、配合财务人员处理应收账务，做到应收尽收，防止跑账、坏账；

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

4、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

6、完善各工作标准及程序，推行宾馆质量标准化服务；

7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争弥补前段时间下滑的销售任务。

在接下来的工作里，前厅部所有员工将会在宾馆总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在推行“关注顾客、注重细节、关心员工”的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、扎实工作，为使前厅及宾馆工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

**水疗前厅部月工作总结15**

自X月XX日开业以来，酒店前台从开始的临时手工帐到X月份的系统到位，从刚开始营业时客房的低价卖出到现在的灵活买价，从一开始对出现纠纷的不知所措到现在处理问题的有条不紊，我们克服了种种困难，使前厅部的工作逐步走入了正规。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，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

X月份酒店客流量并不大，由于市场的不良性因素，完全的进入到了淡季。虽然面对淡季，可我们更应该加强酒店销售，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。再过去的这一个多月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，在人员不断更换的情况，前台还是保持着正常的运营，接下来我将X月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态

因为前期自己在管理上步入太浅，使工作没有多少成绩，得到了老总和客房部经理不少的工作上帮助，所以在日后工作中自己要多学习，多发现，多钻研，使工作尽快的进入到工作状态中。

二、与各部门的协调工作

我们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，它同客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决或处理不好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修、还有一其他自然因素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，作为酒店前台接待我们要学会“学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

四：销售

在销售中主要激励员工的推销激情，鼓励员工推销，每月给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，加强我们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，从X月XX日到来酒店推出了一系列的客房促销方案，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，强调前台：“只要到前台的客人，我们都要想尽一切办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

为了进一步提高我们的工作质量，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!

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，我们都要想尽一切办法让客人住下来”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。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、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。

五：前厅

纪律:前台在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，加强对夜班工作的监管，对坐岗，脱岗，睡岗的员工给予口头警告，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养员工的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。

服务：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，前台新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许多的不足，如：双手递物，接物，服务用语的不规范，加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准，达到更好的服务水平，加强日常业务培训，提高员工素质，提高服务质量。

微笑服务：总台在日常工作中应坚持做好“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。而当客人一进入酒店时，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。

加强业务培训，提高素质，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，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。下月计划：

1：在人员心态上进行稳定，并对稳定的员工进行销售技巧培训。

2：对细节服务进行培训和监督，主抓员工的销售意识。

3：加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

**水疗前厅部月工作总结16**

在四月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在四月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

>卫生：

前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

>纪律：

前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽烟，出现违反纪律最底50元罚款。

>服务：

前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好。一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

>销售：

在销售中主要激励员工的推销激情，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，男宾在本月的推销中激情非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

**水疗前厅部月工作总结17**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象;还是外来客户对公司的第一形象。 所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我20\_年下半年工作总结：

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、笔、玻璃胶等。登记好网球预约，避免重复时间预约。打印机没有墨时，要电话通知送机送墨。如果前台的物品坏了如：对讲机坏了要叫维修工维修。有什么问题都要想办法解决。

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接受到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!香梅健身俱乐部!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉俱乐部内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。 在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为俱乐部作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

**水疗前厅部月工作总结18**

转眼1个月结束了，这一个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位—前台接待，快捷酒店共X间房，相对XX地区来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对XX地区旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**水疗前厅部月工作总结19**

20xx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，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，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，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，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客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，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，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客人，而又让客人乐于接受，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，客来没有声，客没有答声，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客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜，形式以电话拜和登门拜为主，对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。

**水疗前厅部月工作总结20**

为了更好的进行网站工作，我每个月都要定期写一份网站工作总结，以此来“鉴往知来”，提高自己的职业能力，增加自己的网站工作经验！下文为我写的一篇总结，网站新手们可以借鉴一下。记住这样一句话：总结经验是为了更好的工作！

一、网站日常更新。

这是我在职工作每天必定做的工作，因为原先有网络的工作经验，所以上手也比较快，基本在发布新闻时没有什么需要特别招待的，只是遇到一些特殊的后台管理需要同事帮助完成。

在这些日常更新的工作中，把握了几个工作要点：工作的规范性，严格按照所规定的标题字数、图片大小、标题内容、特殊格式等多方面的条款进行学习与掌握操作；工作的突破性，日常更新要本着网民有着极强的本地性、可读性、关注性，不求多，只求精；工作的创作性，能够对新闻短讯或新闻由头进行新闻内容扩展以及增加内容，撰写新闻通稿。

二、重大活动跟踪完善。

中国电信“x”杯某某市首届青少年FLASH大赛，这是我进公司以来第一个接手负责的活动页面。前期的工作大部分早已完成，而后期的工作主要是页面的内容补充与修正。在这次专题的跟踪中，个人表现自我非常满意，在源代码页面样式修改或添加，我都可以自行完成。在与技术沟通过程中还算比较顺利，遇到不懂的问题会第一时间予以解决。在同事的帮助下，这个活动专题第一阶段工作完工。此外，还花了两天的时间，第一次利用PS做了一个某某博客群的页面草稿图！

三、超大容量增加题库。

在x月x日，接到公司任务，需要在x月x日之前准备6000道带选项以及答案的题库，题库题目不限定，只要求做单选题。截止月底完成1500道，因为每天必须保证有300题的量增加才能更好地完成任务，负责人为了减轻我的工作压力，给我分配几个助手，小郭的表现出色。为了减轻工作量，而我本身对于这项工作有高度责任性，所以还是会精心去选择每一个题目以及增加的答案选项。还好，随着时间推移，慢慢地找到了一些技巧，才得以找到一些释放的时间给自己养足精神。

四、存在不足

本月工作表现我给自己打分等级是良好。由于刚接手工作，对整个操作平台的了解还需要不断加强学习。在工作中，撰写新闻通稿的能力表现不佳，在几次的修改稿中看到自己的措词的差距。也许是文风与笔调与博客相差大，所以还是慢慢地找到去写新闻稿的感觉。第二个不足就在于自身的网页设计知识还存在着大缺口，在很多时候需要花很多时间来完成样式修改以及页面的调整。此外，工作效率还是不太高，完成100题库需要花一个半小时，这导致工作时会出现疲软状态。

五、下月计划

针对x月份工作总结中的不足，进行有针对性地改进。因为x月份一个重大的任务就是继续完成题库，所以要想尽办法竭尽全力保质保量完成。等到这个工作忙完之后，才能有的时间去学习需要补习的知识面。对于新闻通稿的写作，只能是增加写的机会，多多修改才能不断提高写作水平。六月份具体工作安排，主要是配合完成活动专题内容、题库内容增加工作、资讯中心更新工作、热线首页调用、娱乐频道新闻更新等工作，以及其他未知的待定任务，希望自己在六月的工作表现能够更加出色。这份工作工作也算是试用期工作总结一部分参考资料。

**水疗前厅部月工作总结21**

1、要提高文件材料写作水平与质量及时完成酒店各种文件、材料起草、打印及发送工作要加强档案管理建立档案管理制度对存档有关材料、文件要妥善保管不得损坏、丢失

2、及时宣传报道酒店典型事迹加大对酒店宣传力度大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出先进典型极力推介酒店树立良好酒店外部形象提高酒店知名度

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**水疗前厅部月工作总结22**

在20xx年这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以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，房卡元/张，钥匙袋元/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。

护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

>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

总结是一面镜子，通过总结可以全面地对过去一年的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇要有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

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\_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。20xx年客房收入与20xx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。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

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。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**水疗前厅部月工作总结23**

严格来说，对于自己都是为追求进步和提升来说，回首一望，本人发现渡过了一个平淡的6月,本月工作虽然没有轰轰烈烈的业绩，但也算是经历一段不平凡的考验和磨练。在部门领导的正确领导下，我的工作围绕人事管理、奖罚行为的监督与执行、人员招聘与职位培训、员工思想动态以及对生产部管理人员评价调查、协助行政部韦主任做好办公室日常工作和组织员工文化生活活动、宿舍管理等方面重点展开工作。工作中已尽到了应尽的责任，为了总结经验，继续发扬好的一面同时也克服本月里犯的几个错误和不足，现将本月的工作简单的分析与总结：

一、人事管理

1. 根据各部门人力需求，有针对性、合理地招聘小部份一线员工和服务岗位人员，以基本满足相关岗位;

2. 健全了人事各项规章制度性文件，按公司规章制度严格执行处罚一切违纪行为，并监督各部门或所有人是否遵守公司制度的各项规章制度。

3. 与各部门领导沟通，让各部门配合把各工段的考勤及时准确反馈到人事，确保人事查实与各工段上报的考勤核对无误。

4. 配合财务部门把离职人员的离职手续、考勤和奖罚信息办理上交。

5. 其它犯错问题与存在不足方面主要是未能完全领会到领导的准确意思或受其它的因素导致自己判断力下降造成小错误不该犯错的都做错了。

二、培训计划与实施方面

1. 本月里能按个人计划对基层管理人员进行电脑操作技能培训。同时在本月里也未列各部门的培训需求计划。

2. 后期工作制订培训计划并加强各部门的培训力度，同时也加强自己在培训方面的知识度与胆量。

三、沟通

1. 积极响应部门领导要求，深入开展了解员工思想动态工作和员工对管理层人员的评价。每天到车间巡查一遍，让一线员工意识到服务岗位型管理人员工作地点不单单呆在办公室。

2. 经常性的与员工细心交流与关心他们的工作与生活，让员工感觉到有领导在关注与关心他们，他们也愿意把想法和意见提出来，调查人员根据问题能现场答复与解说都尽力解决。调查人员事后及时总结汇总到部门领导和相关领导，有利于公司管理和方式上不断更加附合公司实际和人员绩效考核，通过这种方式让公司了解员工的思想动态，解决部分员工在工作中与生活中的思想问题，这样他们对公司发展有信心，通过沟通，保证他们在公司能安心认真负责在公司做好本职工作。

3. 建议方面，部份员工提出的问题或意见，办公室人员收集信息并汇报相关领导后，问题点一直没得到领导答复或解决方法，导致办公室人员下次再去了解与员工沟通谈心时，员工会再次提出问题的落实结果，这样大大降低了行政部人员的服务满意度及诚信度，望领导留意。

四、行政工作方面

1. 协助相关部门日常的表格制作、打印、复印工作;

2. 做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品使用状况，并做好物品领用发放登记，以节约降低控制成本，合理地采购和发放办公用品。

3. 在日常工作中，及时和各个部门、工段密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

4. 协助后勤主管管理好宿舍(卫生、人员入住、搬离、节约用电)。

5. 协助行政主任与人力资源主任策划公司小型活动(台球比赛、员工生日、电影播放);

6. 对内做好并管理好办公设备，按办公设备管理办法严格监管、清点各部门的使用、保管情况;

7. 个人意识到行政部门是一个重要性的服务部门，因此作为一名行政人员首先充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者,首先以身作则，要更好的服务于其它部门，遵守公司一切规章制度，不管什么事能够主动承担工作，做到任劳任怨，充分发挥我们的主动性及积极性和热情度，一个结果就是大家满意。不过很遗憾的是自己在这方面还要不断的提升与改进。

五、下一步的工作计划

1. 在人力资源管理方面加强提高全面的知识化不断提升个人能力，从以前人事管理提升到目前公司的人力资源管理的角度。

2. 办公室行政工作也从以前简单的行政管理往服务型和协助各部门管理角度进化。

3. 不断提升自身能力不足之处，尽量往管理层方向的角度去看问题和处理问题。

**水疗前厅部月工作总结24**

酒店前台接待的服务项目，是象征着大家酒店餐厅的品牌形象，而这一年，大家也是尽职的去为顾客服务，去获得她们的毫无疑问，搞好了工作中，与此同时也是要我感受到搞好前台接待主管并非那样的轻轻松松，可是我也是尽职的进行工作中，让自已获得发展，在这里也是来梳理下自身的工作中，搞好这一年的总结。

酒店前台接待的服务项目工作中也就是我重抓的关键，而自身也是以前台接待的工作上出去的，因此也是了解这一份工作中该怎样的进行，做为主管我也是领着朋友们尽职的为顾客去服务项目，平常的过程中自身也是多去学习培训她们，多思考工作中当中碰到的问题，每日也是会一起沟通交流，一起掌握工作中里面什么问题产生了，什么是可以去再次发展做的更快的，服务项目好啦顾客，获得她们的毫无疑问，也或是大家前台接待该搞好的，与此同时也是针对自身的一个承担，针对工作中多去思索，多去提升，使我们的服务项目第一时间便是被顾客认可的，那麼不论是有哪些状况全是可以更快的解决，与此同时也是可以为酒店餐厅产生越来越多的老客户。工作中之中我也是搞好管理方法，我清晰工作中并不是一个人可以去进行的，反而是借助大伙儿一起的勤奋，而我做为带领的人，平常的情况下朋友们有哪些问题也是会按时的解决，与此同时一些朋友有着急的事，我也是会去替班。

工作方面的业务流程，及其自身也是针对业务的了解大量，之前在前端的职位实际上思索的并并不是那么多，终究工作中也是很繁忙，可是如今尽管也会是更辛劳了，可是肩膀的义务一样也是更重，我也是多去考虑到，大家的服务项目是否也有再再次改善的，只为了更好地让酒店餐厅的前台接待服务客户是更加令人满意，不管怎样，这服务项目的状态，也是用户挑选酒店餐厅一个十分关键的参照，大家也是要尽职的去搞好。自然依然有做的还不及时的层面，自身做为主管的一个工作经验并不是很大，有时管理方法起來也是有一些心浮气躁，或是工作经验并不是那样的完善，可是也是去改善，去思索也是会在之后搞好。

一年的

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