# 酒店前台个人年终工作总结900字【10篇】

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-08-09

*总结给了人努力工作的动力，培养了人思考的习惯，使工作更有效率，头脑更加清醒，目标更加明确，工作更有意义，不能不说是提高工作效率的一条极其重要途径。《酒店前台个人年终工作总结900字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>1.酒店前台个人年终工...*

总结给了人努力工作的动力，培养了人思考的习惯，使工作更有效率，头脑更加清醒，目标更加明确，工作更有意义，不能不说是提高工作效率的一条极其重要途径。《酒店前台个人年终工作总结900字》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>1.酒店前台个人年终工作总结900字

　　时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

　　一、加强对员工的业务培训

　　以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

　　二、加强对员工队伍的建设

　　一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

　　三、工作不足

　　1、接待服务不够好

　　这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

　　2、纪律管理不严

　　由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

　　在新的一年，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

>2.酒店前台个人年终工作总结900字

　　又是崭新的一年，告别过去，迎接未来。在20××年这努力奋斗的一年中，作为一名前台，我做到了不断地进步，不断地成功，但也经历过失败。在这一年中我主要做了以下几方面的工作：

　　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。

　　二、个人素质

　　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。

　　三、不足之处

　　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。

>3.酒店前台个人年终工作总结900字

　　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：

　　一、工作的思想情况

　　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。

　　二、个人的工作情况

　　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！

>4.酒店前台个人年终工作总结900字

　　过去的20××年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20××年到来之际，回首在xx酒店的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

　　我是20××年经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了xx酒店的一名前台接待。回想起来20××年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20××在酒店工作一年之后，自己的工作能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

　　一、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。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工xx请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

　　二、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。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交 班的事情，都在交 班本上详细地记录下来，并在系统中留下AleRTS备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交 班本上一般写的很长的交 班都是自己留的，虽然有时候会觉得很麻烦，但会很安心。

　　三、了解掌握酒店各部门的促销内容，更新自己对酒店的了解，以便更好地为客人服务

　　因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20××年，酒店xx客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍xx客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

　　四、以大局为重

　　还记得今年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

　　五、增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训

　　平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20××年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知道，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

　　20××，自己在xx酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

>5.酒店前台个人年终工作总结900字

　　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。

　　一、前台接待工作

　　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。

　　二、个人能力方面

　　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。

　　三、工作不足之处

　　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。

>6.酒店前台个人年终工作总结900字

　　20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地展开接待工作，得到了多数客人和同事和各位领导的一致好评，美满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面获得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作情况进行的总结：

　　一、进步熟悉

　　酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优良舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的重要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务职员必须高度熟悉工作的重要性，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，认真谦恭地接待各方来客。只有从思想上不断进步对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，重视每一个服务环节，才能保证各项工作的有序健康展开。

　　二、扎实工作

　　一年来，本人对待工作勤奋扎实，严格依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，积极主动展开各项工作。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忱，友善微笑，对提出题目和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相干单位积极调和和解决，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\*\*\*，妥善处理好个人生活上的各种题目。

　　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进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的酒店行业。

　　固然，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，有待下一步重点进步。

　　总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

>7.酒店前台个人年终工作总结900字

　　20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，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，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

　　一、经营情况

　　20xx年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，(其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间)，占客房收入xx﹪，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

　　二、主要工作：

　　1、加强业务培训，提高员工素质。一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，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，以达到服务标准。

　　2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个;军区5次，VIP100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

　　3、扎实有效地开展好第xx届优质服务活动。第xx届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第xx届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

　　4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，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。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，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。

　　三、工作中存在的不足：

　　1、培训效果不佳。我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

　　2、服务质量、服务水平有待提高。前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

　　四、20xx年工作计划：

　　1、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。

　　2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。

　　3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

　　4、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。

　　5、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。

　　20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。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，中心的明天更加辉煌。

>8.酒店前台个人年终工作总结900字

　　时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

　　一、前台接待方面。接待人员是展现公司形象的第一人，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。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

　　二、会议接待方面。

　　1、外部会议接待参与接待了神族联通全省财务会议、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、神族分公司与神族分公司共同召开的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，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

　　2、内部会议管理按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

　　三、费用报销、合同录入工作。在这方面，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入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

　　四、综合事务工作。xx年7月，因部门人员变动，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、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

　　五、其他工作。在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

　　六、工作中的不足。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，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

　　七、20xx年工作计划。

　　1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

　　2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

　　3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

　　4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

　　20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

>9.酒店前台个人年终工作总结900字

　　一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，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。我做出如下工作陈述，工作主要体现在一下几个方面：

　　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20xx年的岁末，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。

>10.酒店前台个人年终工作总结900字

　　一年过去了，回顾自己的工作，在酒店以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了一定的成绩和收获。也还存在一些不足之处。现对今年工作进行总结。

　　一、对前台工作重要性的认识

　　不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。对前台工作，应该是“酒店的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触酒店的第一步，是对酒店的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

　　二、努力提高了服务质量

　　前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行岗位职责，积极开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不知道怎么处理。同时认真学习同事的做事放方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理能力。

　　三、加强了礼仪知识及英语知识的学习

　　要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。虽然酒店外宾不多，但如果英语不好的话，上大夜遇上外宾就不好办了。所以需要加强外语的学习。

　　四、加强了与酒店各部门的沟通

　　了解酒店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酒店作宣传。做好酒店部门和客户沟通的桥梁。

　　五、不足之处

　　聊天的话题不多，每次跟同事在一起的时候总是感觉没有什么话题可聊，总是在听别人说话，自己也很少参与，导致让人感觉我是一个不容易接近的人。知识储备不够，对一些外币的兑换等掌握得不够好。英语水平低，外宾来了都不敢跟外宾交流。

　　六、来年计划

　　在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持前台部多年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也希望酒店会越来越好！

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