# [客房领班年终工作总结]前台领班年终个人工作总结

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-08-13

*忙碌而充实的一年时间过去了，到了写工作总结的时候了。那么大家知道前台领班年终个人工作总结怎么写吗？以下是本站小编为您整理的“前台领班年终个人工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。　　前台领班年终个人工作总结　　即将过去的xx...*

　　忙碌而充实的一年时间过去了，到了写工作总结的时候了。那么大家知道前台领班年终个人工作总结怎么写吗？以下是本站小编为您整理的“前台领班年终个人工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

**前台领班年终个人工作总结**

　　即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

>　　一、加强业务培训，提高自身素质

　　在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

>　　二、“开源节流，控制成本”

　　从小事做起，从我做起 “开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当HSE房入住，当SALES要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

>　　三、加强自身的销售意识和销售技巧

　　提高住房率 在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是UG。以此争取更高的入住率。

>　　四、注意各部门之间的协调工作

　　和同事友好相处 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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。  在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

　　1.在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

　　2.遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

　　3.在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

　　新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

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