# 酒店前台服务工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-08-22

*小编为大家整理了酒店前台服务工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了酒店前台服务工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店前台服务工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：酒店前台服务流程

前厅是负责推销饭店产品和服务，组织接待工作，调整业务经营的一个综合性服务部门。是会所重要的宣传窗口，能给客人留下第一印象和会所的整体形象，其服务能在一定程度上决定着客人的满意程度，其服务质量直接关系到饭店其他部门的服务效果。而前厅部的销售则直接关系到整个饭店的经济效益。

作为前厅的销售，一般分为4个阶段。

一.宾客到店前。客房的客源从总体上来说分可为预订客和未经预订的散客。到达饭店前已办理订房手续的叫预订客，没有办理订房手续临时到店住宿的则为散客。在预订过程中，前台员工需要根据客人的需求向客人介绍会所的房间类型，服务项目，综合设施等，并由此确定客人的住房类型，房价。

预订流程：

1.电话响起3声内接起，并向客人问好，报出自己的岗位，询问需求。(您好，客房预订，请问有什么需要帮忙?)语气要热情，说话亲切。

2当客人告知要订房后，询问住宿日期(看下客人需要订房的当天房态)，然后向客人介绍当天所有的房间(有高至低报价)，房间的设施设备，环境，价位，朝向。征询宾客意见，具体需要哪种价位的房间，(您好，我们这边有套房，大床房，标准间。请问你需要哪种类型的房间?套房内设施设备有。。。价位是。。。，大床房内设施设备有。。。，价位是。。。，标准房内设施设备有。。。，价位是。。。)

3.当客人确定好房间价格后，询问房间数量，到店时间，住宿天数。询问客人称呼方式，留下客人联系电话，询问是否有特殊要求，确定保留时间。(您好，请问你需要几间大床房呢?大概几点钟到?请问怎么称呼您?当知道客人姓氏后使用尊称，某某先生，请问您对房间有什么特殊要求吗?请问房间为您保留到几点钟?)并做好宾客的预定记录。

4.与宾客仔细核对预定信息。(某某先生。你订的是几月几月的几间什么房，房间价格是xxx。住几天。您的联系电话是xxxxxxxxx。房间我们为你保留到xx点。你的房间需要无烟处理，朝着江(特殊要求)。请问您有什么需要补充的吗?

5.核对无误后，告知客人自己的工号，感谢宾客的来电，结束挂机。(某某先生，非常感谢您来电，我的工号是xxx，期待您的光临，再见.等客人挂机后服务员再挂机。

6.根据预定单的信息录入电脑，并把预订单按日期整理归类。

二.宾客到店时。无论是预定客，未经预订客来会所时第一个接触的就是前台的服务员，他们必须为客人提供相应的服务。按照旅馆业的规定，所有客人在入住前都需要办理入住登记手续。住宿登记业务不仅能够为饭店提供业务运转的基础信息资料，也是维持饭店正常营业次序的必要。

1.客人进入大厅，距离客人1.5米时主动问好(先生，你好，请问有什么需要帮忙吗?)

2.如是办理住宿登记，询问是否有预订。(先生你好，请问你有预订过吗?)

3.如有预订，则再次与客人核对订房信息(某某先生，你是订了今天的一间大床房，房间需要无烟处理，朝江，住2天，价位是xxx。对吗?)如无预订，则向客人介绍今天的客房，客房介绍可与预订时介绍客房借鉴。

4.确定好房间类型和价格后，找到相应的房间。给宾客办理入住手续。(先生你

好，请你在住宿登记单上签名，并出示证件让我们扫描下)。出示证件后，可根据姓氏对应相应的尊称。在办理房卡当中，我们可以告知客人会所的一些基本情况(，某某先生。我们为您安排了8楼的808房间，面朝江水，环境优美，早餐在边上餐厅的2楼，楼梯在这边走上去。退房时间为中午的12点。)

5.办理好登记手续后把证件还给客人，并向客人收取预付。(某某先生，这是您的证件【双手反面还给客人】，房间的押金是800块，请问您是刷卡还是现金?)在收取押金过程中，要注意唱收唱付。在押金单上写上住客姓名，房号，抵离店日期，预售种类，接待人员，并请客人确认无误后签字。

6.双手递上房卡和押金单，并祝客人住店愉快。(某某先生，这是您的房卡和押金单，住您住店愉快。)

7.建立宾客账户。收取的押金按现金和卡单归类，并把预付款的金额录入宾客账户内，控制宾客在会所的消费在预付款内。

三.住店期间。在宾客住店期间为宾客提供问讯服务，电话总机服务，贵重物品寄存服务等。

宾客问讯服务需要员工了解缙云的人文地理知识。像缙云的土特产(土爽面，麻鸭，地瓜等)、特色小吃(烧饼)等。还有缙云的仙都。河阳古民居等风景区。了解缙云的行政机关分布，;路线、

电话总机服务一般的服务有查询企业机关电话，国家代码，地区区号，叫醒服务等。

叫醒服务：询问客人叫醒时间，是否需要2次叫醒(叫醒间隔)，房间号码。记录后再次与客人核对，再次祝宾客住店愉快。(某某先生，请问您要几点叫醒?是否需要2次叫醒?如需要则询问间隔时间。房间号码。再次核对，某某先生，你需要明天8点叫醒2次，间隔时间是4分钟，对吗?等宾客确认后，我们已经帮你设置好叫醒时间了，祝您住店愉快。)

贵重物品寄存：

四.宾客退房时。客人离店时要办理退房手续。这一手续通常包括收回客房钥匙。更改房态及结算客账等。

1.客人距离柜台1.5米处主动向客人问好。询问需求。(先生你好，请问你是退房吗?)

2.收回房卡和押金单，通知客房查房，然后告知宾客等待片刻。(某某先生，请你稍等，查下房间。)如客人有急事可让客人先行离开，预授权的话可以电话联系确认后自动扣款。如现金押金，则收回房卡后把押金单还给客人，等客人空闲时间再来退还余额。

3.接到客房查房电话后做好消费品单的记录，并录入宾客账户。然后向客人询问是否有此消费，确定价格。(某某先生，你在房间内消费了一瓶水，价格是20元。)

4.打印宾客账单，并在此让宾客签字确认。并对宾客的账户做结账处理，退还余额。(某某先生。这是您房间的消费，房费455.一瓶水20.总高475元。麻烦你在宾客签名这里签上你的姓名。你预付了900.找您425，请收好。)

5.恭送宾客，欢迎下次光临。(某某先生，感谢你的光临，欢迎下次再来)

第2篇：酒店前台服务案例

酒店前台服务案例

案例一：

2024年10月4日14：45服务中心打电话问9

18、928房间客人在房间门口，是否可以开门，电脑上显示这两个房间今天还未续房，所显示的是挂账留房状态，我就让服务员统治客人先续房才能开房门，之后15：00时有一位男士用外线打过来电话，让我开房门，我就与他解释该房间需要续房，需要办理续房手续后方可开门，然后他语气极其强硬的问我，必须先续房费才能开房门吗?我告诉客人这是酒店的规定，我们必须按规定执行，然后他很生气，说让酒店老板接电话，又让酒店\*\*\*经理接电话，我告诉客人现在他们都不在前台，暂时没有办法接电话，这时客人就说他们不续房了，要退房，让我们把房门打开，把行李拿出来，我说可以，但需要确认一下身份(按规定必须开房人本人通知开房门才行)，因为他不是开房人本人，所以我告知在楼层的客人把房卡拿下来，到前台确认一下是不是该房间的，如果是就可以给客人开房门，但他很生气，而且出言不逊，刚好楼上客人自己下来了，就把电话接过去了，然后我读了一下前台这位女士手中的房卡，确实是这两个房间的，过去她问我，她们要退房，是否可以开房门拿行李，我回答说可以，之后这位女士把电话又给我，我接过电话，又是那位男士，不同的是他张口就骂，而且说话极其难听(什么词都用上了，我学都学不会)，我实在受不了他这样侮辱人，就把电话挂了，之后我就通知了服务中心，让楼上客人进房间拿行李，前台那位女士就上楼了。

很多客人并不可能从我们的角度去考虑问题,我们的程序对他而言就象狗屁一样不知道楼主案例中的那两个房间的住房押金是否是外面挂电话的那位先生交的而非在住客人交的?

如果是这样的话,在办理C/I 的时候总台接待应该有意识跟客人说要不你方便留个手机,方便我们联系您,万一住客要消费啊要续住都好请示.?也许他们本来是预定一天的,结果因为什么事情延迟要续住,那么在交钱的人还在外面可能暂时不能过来的情况下,他当然希望前台先开门啊 大家得休息下,怠慢了他的客人他能不生气吗?既然房间有行李,客人又回来了,可以先给他们开门,并告知方便下来补交押金,而且您的房卡设置也已经打不开房门,为了您出入方便,您看什么时候下来办理一下手续?其实我们完全可以让服务员代劳换卡,但是为了让客人办理手续当然要这么说,一般客人都很自觉的,而且当初中午催押金的时候若有很多行李就表示客人暂时还没有离开的意愿,不可一味强调我们需要怎么样,换你是客

人听的都不舒服了,....要确定客人的身份很多啊,问客人开房间登记的是谁,或者我们叫行李生以最快的速度上去拿卡下来确认

案例二：

在某地，一家sheraton刚开业。去试住，在前台的时候，我拒绝付押金.receptionist 便准备向我解释。我说：小姐你可以电话关外线，不让我挂帐，不接收我洗衣，清掉我的minibar.她说：对不起，只有我们总经理同意后才可以清掉minibar.

碰到上述客人不肯付押金的客人如何说服她呢，特别是向上述提到的客人那样，准备不消费任何items的客人?还是最后强调这是酒店规矩，要住店就必要交押金呢?

\"对不起，只有我们总经理同意后才可以清掉minibar.\" 呃~~~糟糕的解释.也不要对客人说“这是酒店规矩”这种话，很容易激怒客人的。

首先弄清楚客人不愿意支付押金的具体原因，是觉得杂费押金高还是现金不够。如客人不愿意接受押金的额度，则礼貌地向客人说明,除了房费、minibar、电话费及其他签单挂帐的费用外，还有其他不确定的费用，如房间内的非易耗品等。并且向客人说明饭店是根据客人最终实际消费进行结算的。此时如果客人同意少付押金，则关闭电话、签单权、撤除收费酒水。

如客人现金不够，则建议客人用信用卡结算房费，用现金做押金。

总之，除非有人担保免押入住，否则前台不可能办理。

案例三：

今天的主管和昨天不是同一个，是个刚从服务员升上来的小年轻。有一对男女同来住房，听说我们的房价是228，女的有点不满意。要求我们给优惠点，她说前段时间过来的时候是208的，我们的主管也向他解释了，因为前段时间刚开业，我们店做的一个促销活动。但是客人还是非常的不耐烦，也没听进去我们的解释。并坚决要求以208的价格卖给她们。我们的主管则坚持自己的意思，必须以228出售。后来男客人指出说上次来是218的价格，同时我们也查到客人的记录，确实是218以网络定房的价格给的。于是我就问主管能不能给客人同样方法处理，也就是以网络的价格给出去。主管立刻火冒三丈并斥责我说我怎么能在客人面前说这样的话。然后我就闭嘴了，客人在和主管争论不下的情况下走了。并说，其实他们不在乎那10块钱，但是感觉好象我们乱来伤害了他们的感情。

事后我问主管，前台的服务员权限是多少?主管说是没有的。我再问主管的权限是多少，他回答说是208也可以卖。

然后我就想，为什么店里给主管设置一定的权限?为什么主管不能把这样的客人留下来?(其实想留他们真的很简单，他们并不是无理取闹的客人)

如果你是我们的 主管，你会怎么处理这样的问题呢?如果在你们酒店遇到价格底线的时候，你会如何处理呢?

案例四：

7月29日，郑先生打电话到饭店前台，称自己的信用卡本月无缘无故被饭店多charge了700块钱。

AM即调查得知，郑先生5月26日入住我饭店，原本订至5月29日，但客人于5月28日早上提前退房，后离开G城。前台领班小敏为其办理了退房手续，将所有资料投到财务。(此时应该已经用客人的信用卡给客人做过结帐，而且看该案例下篇，注明客人以信用卡预授权抵押，那么应该做的是预授权完成，来划取客人的信用卡金额--但是文章只是提及该帐转到财务，没有说明，这次结帐，客人的付款方式，及结帐使用的CODE,所以需要求证)但是10分钟之后，这间房被重新恢复入住(查操作日志显示为小敏的code，但小敏和当班的李主管均没有印象当日为客人办理过恢复入住手续)(谁的CODE谁负责，收款员应该接受过培训，离开岗位，或者电脑前，应该退出系统中自己的CODE,如果认为同班同事值得信任，不退CODE,那么出了问题要自己承担，没有任何理由可以逃脱)

同时AM查看5月28日的催预退记录及夜审对租记录。因客人在5月28日不是due out,因此无此房的查预退记录。HSKP晚上开夜床时报告AM此房无行李，同时在当晚AM对租时也查出没有RC单(此时无人无行李，客人没有到前台C/O的话，可以继续滚动一日房费，在客人预计离店的日期再进行结帐，操作没有错误)。在5月29日AM查due out时发现此房无人无行李(且没有联系方式)，则通知前台OUT机。(操作没有问题)

7月2日，财务查帐时发现此房押的是信用卡(前台客帐，财务或者前台人员需要多长时间进行检查一次?，一般我做过的酒店要求，前台主管每个星期一，把前台的临时客帐的也就是假房中挂的应结未结账目进行汇总，然后报给日审，由前台和财务统一解决处理，事情过去了一个月财务才追问此笔帐目，说明贵酒店在临时住客帐的清理衔接上有一定问题)，预授权早就已经失效，因此判定为前台漏结帐目。虽然前台领班小敏和李主管意识到是前台员工的失误，将押信用卡的帐目挂临时帐，但他们认定客人没有来前台退房就是逃帐，决定手工追收这笔帐，于是在POS机上成功追收回700元(还是我之前提到的那个疑问，客人在第一次要求退房的时候，把帐务资料给了财务，难道就没有给客人结帐么?而且，如果客人已经结帐，前台不需要报客房部查房么?报客房部查房，客房部没有查房记录么?)。

但客人坚持自己已经于5月28日就已经把帐结清离开了饭店。现在问题就在于为什么5月28日房间会再恢复入住，是否确实是客人返回来了，而不承认呢?AM查“9-3-9表”显示此房于5月28日上午是VD房，下午为VC房，晚上则为OCC(我们饭店的实时房态表有很大的问题，所以我个人认为这不能说明什么问题)(房态表现在太多的客房房态表根据电脑照抄，没有根据实际进行标注，所以不提也罢)。

现在5月28日已产生一晚的房费到底应该由谁来承担呢?

总结：客人如果之前结过帐，那么一定回有客人的付款方式对么?会有客房的查房记录对么?OK, 那么那么，客人是否5月28日结帐过，就可以根据这个来操作查询。如果客人没有结帐，那么询问，前台工作人员，客人的RC为什么要投递到财务部。如果客人已经结帐，那么R C/I, 需要给客人重新制作钥匙吧，查看制作钥匙记录，应该可以确定客人是否重新办理过入住。否则，客人没有钥匙怎么进的去房间呀。除非贵酒店在客人结帐的时候，不收回客人的钥匙卡。或者，可以使用门卡采集卡，(给酒店上门卡系统自带的卡，可以查询房间开启记录)，查看该间客房当日的使用情况，在客人离开后，除了工作人员的要是卡，是否有其他前台制作的客人门卡开过房间。实在不行，还有监控可以查看么?

另外，关于此类问题，可以也去财务板块发个帖子之类的，个人感觉，对于此类问题，可能如何解决，财务不好提出相关建议，但是针对于查账，审核人员还是能给楼主一个大概的启发的

第3篇：酒店前台服务程序

澳门德兴海鲜火锅(经开店)

服务接待程序

一、车场接待(车位图)

进场：由进场岗安保员敬礼并根据场内车位情况指挥车辆进场。

1、进车位：由场内岗安保员指挥车辆根据先进先出的原则停放到指定车位，为客人开

车门问好并提醒客人锁好车门，车内不要存放贵重物品。

2、离场：由场内岗安保员指挥车辆驶出车位，根据离场路线驶离车场。

二、礼宾接待(预定记录、餐位图)

迎接：由门门厅岗迎宾员热情洋溢，声音响亮地向来宾问好，(欢迎光临)由排在第一位的迎宾员负责接待领位。

1、预订领位：(先生/女士，晚上/中午好!请问您有预定吗?)有预定的先询问预订人

的姓名单位，确定后在咨客电脑上先打开咨客预定管理界面，查询客人预定信息，然后打开点菜界面，登陆后对预定包间进行开台操作后退出，最后带领客人就位，同时，对讲机通知楼层部长(二楼张部长208客人到)如有相关管理人员为客人预订则把客人安排好后立即通知本人。

2、散客领位：(先生/女士，中午/晚上好!请问您有预定吗?)无预定询问客人人数(请

问您几位?)，首先打开咨客界面查询餐厅实时状态，然后打开点菜界面，登陆后根据餐位情况安排客人至相应位置，最后带领客人就位，同时，通知楼层部长(二楼张部长宴会厅202贵客5位到)。

3、非就餐访客接待：询问客人姓名单位，并且将客人安排至休息区，通知行政办公室

先行接待，如访客直接寻找某位管理人员，询问客人姓名单位，并且立即通知相关人员。(工作时间内不接待经理级以下访客,员工家内有重要事务到后门由安保部通知部门管理人员安排接待).

4、礼宾员应在客人右前方距离一步半的位置行进.在行进过程中,应不断回头与客人进

行交流,表情微笑,当行至电梯口时,告知顾客请稍等,并准确操作电梯,电梯门开后,应用手紧按感应器,请客人先进入电梯.

当所有的顾客已安全进入电梯时,礼宾员进入电梯操作完成后,面对顾客,背对操作处,对客人进行交流.到达后,同样用手按感应器请客人安全下电梯.客人已离电梯后迅速行至顾客右前方,将客人带至相应台位.

三、服务部(预定、记录)

1、预订客人接待：由经理或部长在楼层电梯门厅处负责接待预定客人，并且引领客人

至相应位置，并且根据班前安排部长或领班为客人点菜。

2、散客接待：礼宾员将客人按餐位情况安排至相应位置后，询问客人数后开台。(您

好!请问这个包间(座位)可以吗?好的)。

3、茶水服务：开台卡后由服务员给客人拉座就位，并说(中午/晚上好!欢迎光临澳门

德兴!健康、美味，营养是我们一成不变的追求!请问现在需要什么茶水吗?我们这里为您准备了\*\*\*茶，请问您需要哪一种，好的，请您稍等!)为客人递上菜单，(您好!这是菜单，请问您现在需要点菜吗?好的请稍等)。需要点菜则通知部长或领班。

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