# 宾馆前台个人总结范文

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-08-28

*宾馆前台个人总结范文5篇总结是对自身社会实践进行回顾的产物，它以自身工作实践为材料。是回顾过去，对前一段时间里的工作进行反思，但目的还是为了做好下一阶段的工作。年终工作总结怎么写?年终工作总结和其他岗位的年终工作总结不一样，年终工作总结的要...*

宾馆前台个人总结范文5篇

总结是对自身社会实践进行回顾的产物，它以自身工作实践为材料。是回顾过去，对前一段时间里的工作进行反思，但目的还是为了做好下一阶段的工作。年终工作总结怎么写?年终工作总结和其他岗位的年终工作总结不一样，年终工作总结的要求比较多，有很多要注意的地方。总结怎么写大家知道吗?为帮助大家学习方便，小编收集整理了宾馆前台个人总结范文，希望可以帮助您，欢迎借鉴学习!

**宾馆前台个人总结范文1**

我从事本部门的收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我有毅力能够克服困难，有决心努力学习，有热情端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为金盛的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

**宾馆前台个人总结范文2**

作为一名前台员工，我时刻知道自己的职责，现在试用期的时间过去，我更加明确，在\_的前台工作是一个的稳定的郭成，虽然这几个月的时间不足决定我以后就是什么样的，但是我觉得这次试用期的时间让我更加坚定了自己，作为前台我的工作经验不是很多，我需要花很多时间去学习，去告诉自己一定要学习一定要建设自己，就是这几个月来的一个工作我更加看到自己需要补充的地方，还有一些需要学习的地方，三个不是很久，但是足以看到这些，也能够看到今后的很多方面，现就这段时间工作总结一番。

一、初来乍到

作为一名前台我的工作经验不是很多，这里一系列培训就让我加快了对工作的了解，首先我很感激\_能够给我时间培训，能够给我这个工作的机会，来到这里的时候一切都是很陌生，工作上面我没有很高的理解，现在也是对工作充满了信心，这是一个很变化，刚刚来到这里我需要话时间适应，就是热情的同时让我在这里快速的掌握了很多，包括工作的技能欧，通过培训我学习了更多的前台知识，作为一名前台我掌握的技能不是一辈子的，我也不能一直只有这些，这是一个学习的过程，一开始来到这里我就深刻的明白了这一点。

二、工作方面

面对日常的前台工作，第一我当然是摆好心态，我的心态是我一直需要把握的，心态问题是最直接的，我来到公司之后就一直保持着，现在我已经能够适应下来了，我对前台工作已经能够做到标准化了，这三个月是一个过程，是一个学习与成长共存的过程，只有把这个过程好好的体会才能够看到自身的发光点，现在的我已经很明确工作了，我需要话更多的时间去深入，在日常的工作中我做到了态度认真，我积极的保持一颗心态，这种积极是一定会保持下去的，这三个月来我也做到了这一点，每天的前台工作很多，我都是提前来到工作安排一天的工作，积极的做好工作安排，还有日常公司员工的一些问题，我都会保持好的态度回应。

三、不足之处

我的不足也很明显，作为一名前台工作者，我实在是少了一种细心，做什么事情都需要细心，前台工作是公司对我的信任，现在这般我实在是羞愧，在工作中我还是不够细心，都说在其位谋其职，这是一点没错，我要做到这一点我就需要纠正缺点，当然每个阶段都会出现不同的缺点，我会一直端平心态，好好纠正缺点。

(1)领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

(2)在接待来访客户的工作中，坚持按照工作要求，热情接待来访客户、认真听取来访客户反映的问题，提出的要求、建议。同时，对客户要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好客户的思想工作，让客户相信协盛。

在领导与同事们的关心、支持和帮助下，各项服务工作圆满的完成任务的好成绩，得到领导和客户的肯定。

回顾本季度的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于公司组织和客户的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的管理人员，为全面建设协盛的目标作出自己的贡献!

本人具有较强的指导、管理、协调能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案;然后征求各方面的意见，集思广益，把档精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每月初召开一次分管、协管部门负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、繁重的工作任务。

四、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失;工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。本季度以来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，协调有关工作，审核有关报表。

五、在绩的方面：

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、领导性强;开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其它工作;讲究工作方法，效率较高;能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

六、在廉的方面：

(1)严格执行和维护党的“四大纪律八项要求”，纪律、经济工作纪律，工作纪律。自觉做到与公司保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是;遵守民主集中制，不独断专行、软弱放任;依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公，不接受任何影响公正执行公务的利益;不允许他人利用本人的影响谋取私利;公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊;艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受;务实为公司，员工，不弄虚作假、与公司争利。

(2)在干部选拔任用工作中，认真执行《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动协盛用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

(3)严格执行各项规章制度，坚决纠正行业不正之风。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行协盛各项规章制度，树立爱公司如家、爱岗敬业的良好风尚。

(4)密切联系客户，努力实现、维护、发展公司和客户的根本利益。本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把客户满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为公司办实事、办好事。为客户创造利润就是为公司创造价值。

(5)按规定执行个人重大事项报告制度。

总的来说，本季度来，本人分管、协管的部门较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行公司和领导的经营方针政策，严格执行公司的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

新的季度里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。新的时间会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

**宾馆前台个人总结范文3**

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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0.1\_\_/张，钥匙袋0.1\_\_/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。

**宾馆前台个人总结范文4**

过去的20\_\_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\_\_酒店的日子里，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!现在我对今年的工作做一个总结。

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，我在过去的一年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亿邦的精神面貌。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。作为亿邦的一员，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。

在过去的一年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。

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酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**宾馆前台个人总结范文5**

来酒店已经三个月了，这几天就是我转正的一个交接点了。因此在这里对我近期的工作进行一个总结和整理，也希望自己能够在今后的工作中更加发光，更希望酒店能够因为我的存在更加的红火。

酒店行业是我之前从未接触过的，除了旅游或者外出时，自己住了酒店之外，对酒店就没有别的了解。每次住酒店时，第一个迎接我的就是酒店前台。住了很多的酒店，见到了形形色色的前台，根据酒店规模的大小，前台也有着不一样的标准和要求。所以直接给客户的感觉也是存在着很大的区别。虽然我只了解了这表面的一些情况，但是自己深入思考下去的话，也会有多多少少的领悟。

所以这次经过思考之后，我选择了酒店前台这份职业作为我今后人生的一个道路。经过自己不断的奔波之后，终于，我收到了我们酒店的录用函。那一刻，直到现在我都无法形容我的心情，总之很激动很感动。一是因为酒店愿意给我这个机会，二是自己可以从事自己喜欢的职业了。所以我收拾好了所有的行李，义无反顾的走进了酒店这个行业。

刚开始工作的时候，我有一些得心不应手，总觉得自己的形象和语言没有很好地诠释出酒店的形象，所以在空闲时间里，我就看同事是如何接待客户的。观察她的表情和动作，学习她的态度和感情，渐渐地，我也做得像模像样起来。直至后来，同事和我说，她甚至感觉我比她更专业一些。我听到的时候真的很开心，能够得到别人的赞同真的是一件最满足和自豪的事情。所以在今后的工作中，我一直对自己严格的要求。虽然会遇见一些不讲理的客户，但是我还是耐着性子，轻言细语的解释。所以，许多事情也就在我的软磨硬泡下悄悄的就化解了。这也是我感到比较欣慰的地方。

但是，前台这个职位对我来说，有一个比较具有难度的挑战，就是需要值晚班。我是一个比较注重保养皮肤的人，我刚开始觉得这简直无法忍受。生怕熬夜把自己的皮肤变差了，也很焦虑。但是我后来换个角度想了一下，其实只要调理好了自己的身体，这一切都不是问题。何况也是很喜欢这份职业，因此，我就放下心来了，成功地解决了这个问题。

在我们的工作中，有很多的挑战在等着我们，但是只要我们耐下心来，我们就可以解决掉这些问题。所以无论遇到什么事情都不要急躁，只有理智和温和一些，这些事情才会不走那么多弯路，才会更好的解决。因此，在这三个月试用期里，我自己的成长我都看在眼里，也相信领导也看在眼里。因此，我想再次申请转正，也希望领导可以给予这个机会!

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