# 有关酒店大堂经理工作总结精选大全

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-09-13

*有关酒店大堂经理工作总结精选大全【5篇】酒店大堂经理工作总结怎么写?总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以使我们更有效率，我们需要写一份总结了吧。那么总结有什么格式呢?以下是小编整理的...*

有关酒店大堂经理工作总结精选大全【5篇】

酒店大堂经理工作总结怎么写?总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以使我们更有效率，我们需要写一份总结了吧。那么总结有什么格式呢?以下是小编整理的酒店大堂经理工作总结，欢迎阅读与收藏。

**有关酒店大堂经理工作总结精选大全（精选篇1）**

一、上半年度主要工作情况

今年我在广发黄石支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、综合柜员、客户经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力;为了解决这些问题，我们准备了方案，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“\_\_客户请到x号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。为了预防设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

二、工作中存在的问题

在过去的半年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在下半年中，我要努力学习服务技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

**有关酒店大堂经理工作总结精选大全（精选篇2）**

20\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_年。过去的一年,是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

在这一年里，我在酒店领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、工作表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻酒店

经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识;遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

(1)代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门(包括个人)的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。

(2)会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。

(3)解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。

(4)维护宾客安全。

(5)维护酒店利益，索赔，催收。

(6)收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。

(7)维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。

(8)督导，检查在大堂工作人员的工作情况及遵守纪律情况。

(9)协助总经理或代表总经理接待好VIP。

(10)夜班承担酒店值班经理的工作。

(11)协助各部维系酒店与VIP客人，熟客，商务客人的良好关系。

(12)完成各领导临时指派的各项工作。

(13)参与前厅部的内部管理。

为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项业务知识，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，具体计划如下：

一、工作中做到“六点”，即：

(1)耐心多一点

(2)态度好一点

(3)动作快一点

(4)语言得体一点

(5)层次高一点

(6)办法多一点。

二、更新思想观念，强化服务意识。根据当前酒店及本部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际的让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

三、以身作则，严格管理。“打铁先要自己硬，己所不欲勿施于人”要求员工做到的首先自己要做到，有困难我先上，有好处让要给员工。当好生活中的老大哥，学习上的小老师，工作上的小模范。集体有问题，民主解决。做到大家都没有意见，不偏向任何人，率先垂范。

以下是本人对酒店及本部门在20\_\_年的一点建议及意见：

一、不断提高员工的业务素质，因为这是提高酒店工作效率和服务质量的基本条件。所以一方面要抓好员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面要抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

(1)热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

(2)在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

(3)人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

(4)熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

(5)对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

(6)营造员工队伍的团队精神。

(7)实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

二、在管理过程中，要认真执行奖罚制度，对员工的思想及业务水平定期进行考察，根据各种特长合理的安排使用，重视培养选拔人才，形成一支骨干队伍，在各项工作中发挥中坚作用。

三、开源节流，做好酒店设备、物资的管理与控制。

四、树立天天多售房的主导思想。

五、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

以上就是我的总结，如有不妥之处，还敬请领导多多批评指正。

**有关酒店大堂经理工作总结精选大全（精选篇3）**

本人于20\_\_年1月底入职的\_\_国际酒店，时间过的真快转眼间我到\_\_国际酒店工作已经二年了，时间虽说不长，但酒店规范的管理制度，良好的工作氛围让我觉得能成为一名\_\_人而倍感自豪。

20\_\_年即将过去，一个崭新的20\_\_年正在向我们招手，在我们充满信心的迎接新年来临之际，有必要回顾总结过去一年的工作成绩、经验及不足，以利于扬长避短、奋发进取，在20\_\_年里努力再创佳绩。具体如下：

首先总体来讲：在我加入\_\_国际酒店这两年的时间里，在酒店韩总及诸位领导的帮助和正确指导下，凭着自己的努力及悟性，一步一个脚印，脚踏实地的尽力做好每一项工作。多年的酒店工作经历，使我对酒店服务行业有了较为深刻的理解，并在实践中获得了比较丰富的经验。多年的一线工作经历，也造就了我敢于面对困难的坚毅品格。

前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题，反映情况，提出建议，投诉不满较为集中的地方。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能反映出一个酒店的服务水平和管理水平。身为酒店大堂副理的我，始终秉承着宾客至上，服务第一和客人完全满意的办事风格，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完后总结经验在部门领导的指导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进以后逐渐变得成熟起来。大堂副理代表着酒店的形象，大堂副理的职位作用给予了其工作的特殊性。我工作的最大动力就是在不损失酒店基本利益的前提下，让客人满意而归，为酒店赢得良好的声誉。

再次总结下一年来工作中的不足之处：

第一，在酒店的全员促销活动中，月饼未能完成领导分配的任务，为此我深感自责。虽然之后的圣诞票销售任务已顺利完成，但自己还是需要认真思考，俗话说没有做不到的，只有想不到的。在明年的工作中继续注重人脉关系的积累，为以后的酒店销售任务做准备。

第二，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。前厅部是整个酒店的中枢部门，协调各部门之间的关系是大堂副理的主要工作。协调不好将给工作带来较大的负面影响，激进事件的恶化，在以后的工作中如出现问题，应主动的和该部门沟通协调解决，因为大家的共同目的都是为了酒店。

第三，还需继续加强自己的外语能力，虽然能够解决客人提出的简单问题，但是与客人之间的沟通交流还是存在一定的差距。外语词汇的匮乏只会对我的工作有弊而无利。

第四，作为前厅部的一名管理干部对前台帐务方面的处理还是我的弱点所在。自己深知自身的弱点，在今后的工作中必须努力提高业务技能。

综上所述，对于发现的问题加以改正，为了日后更好的工作，需制定一下20\_\_年的工作计划：

1.工作中要以身作则，身先士卒，发挥表率作用。遇到困难要冲在前面，因为员工在尊重你的职位的同时，更尊重你的行动。

2.提高服务质量，以微笑服务为首，礼貌服务为辅。贯彻服务第一的宗旨。

3.加强自身的销售意识及销售技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的各项销售任务。

4.注重维护酒店的新老客户，对酒店承接的大型团队、会议及VIP客人提供更加细致、更加周到的服务。给客人宾至如归的感觉。

以上是本人的全年工作总结，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步。我更相信\_\_国际酒店一定会在我们大家的共同努力下更上一层楼。

最后，我再次感谢\_\_酒店对我的培养，衷心祝福我们的酒店一路好运!

**有关酒店大堂经理工作总结精选大全（精选篇4）**

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一向持续着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即

①顾客理念：一切以顾客为关注焦点，也就是以服务好顾客为最终目的。

②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。

③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。透过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理透过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用

①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和推荐;

②对饭店各部门因职责心执行力不到位而引发的问题，提出整改的推荐并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提

①一切以客人的满意为出发点;

②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应到达x%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的`检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度比较状况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知职责的重大也深感担子的沉重。自我满怀必胜的信心和高度的职责感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自我应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了必须的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

**有关酒店大堂经理工作总结精选大全（精选篇5）**

度过试用期以后让我能够适应酒店的工作环境了，这对于资历尚浅的我来说无疑是个催人奋进的好消息，毕竟这段时间在酒店工作中的努力着实花费了自己太多的精力，再加上酒店工作的完成并不简单自然得认真对待才行，所以我很重视自己在试用期间的表现并在完成这段时间的工作以后做好了相应的总结。

作为大堂经理让我在试用期的工作中始终驻守在大厅区域，毕竟只有处理好这部分区域的工作才能够让我积累相应的.经验，这对我来说并非是踏入职场的小小测试，考虑到工作中需要照顾到客户的感受以及员工的管理自然得用心对待，所以我对大厅区域的酒店工作人员进行了安排从而确保各司其职，我在工作日期间也会对大厅各个工作岗位进行巡视从而确保他们都能够认真做好工作，其实这也让我明白做好本职工作才是对酒店发展十分重要的环节，而我在酒店工作中便能够做到脚踏实地从而以稳重的风格确保自己不会出现任何差错。

为了提升服务质量导致我也会在客户接待工作方面花费更多的精力，毕竟客户踏入酒店也会因为大厅区域的环境产生不同的意见，所以我在安排保洁人员打扫的同时也会亲自参与到这方面的工作中去，通过良好环境的营造从而对进入大厅的客户产生较好的印象，只不过想要维持好大厅区域的整洁自然得定期做好打扫工作，所以我能够定期对环境卫生进行检查从而有利于酒店工作的展开，身处于这样的环境也能够让大厅区域的员工在工作时更有动力，比较重视领导在酒店工作中的安排并参与了相应的培训，主要是关于营销技巧自己酒店业务方面的学习让我获得了能力的提升，考虑到酒店大堂经理需要经常解答客户的疑虑自然得对业务方面的知识更加了解才行，除此之外我也会协助前台人员做好业务办理工作从而积累这方面的经验，可以说处于试用期的自己比较注重学习的积累自然能够在工作中保持谦虚的态度，只不过面对酒店工作中的挑战应该要更加积极应对才能够使其得到解决，然而通过这段时间的表现让我意识到自己存在着比较怠惰的状况需要进行解决。

对我来说试用期工作的完成并不意味着自己可以降低酒店工作中的要求，毕竟站在新的起跑线以后将会面临更加艰巨的挑战，我也不断强化自身能力直至更好地完成酒店工作才行，可以说在酒店发展的过程中我也会迎难而上从而完成更多重要的挑战。

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