

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用 篇一

20xx年前厅部共接待境内外宾客人次。其中境内宾客人次，境外宾客人次，大小会议个，团队个，平均日接待量达人次。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的；宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20xx年的工作做总结。

总台是整个酒店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽

放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于他们的努力20xx年全年酒店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名犯人。

结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。今年，部门针对结帐客人反应强烈的情况，销售是总台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共walk-in销售房间xx间，销售额xx元；前台推销会员卡人酒店会员接待共房间，总额元。平均每月总台员工为酒店增发会员卡张。并且无论是在酒店的月饼销售还是婚宴晚宴销售预订工作中，前厅部都完成了酒店给部门的任务。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、代订和其它一切综合委托代办业务。多年以来，因酒店自身条件的限制，无法拥有自己的外游车队。为了能够达到服务标准，我们先后为顾客联络一日游车次□xx的士一家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车打的需要又避免酒店在租赁过程中的责任承担。此外，由于酒店接待团队，这对于新来员工从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递

送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影晌；其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

自从11月份，商务中心个别员工转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有会外语的员工提供服务，所以如何用人成为一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了、手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现差错。

总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房又不在一起，工作中还不能兼顾到安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望酒店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在今年部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为三星级升四星酒店应有的服务项目和服务标准也基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。

在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信白宫，凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得酒店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，白宫一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

然而这项工作还存在着不足之处，一是外宾登记单的传输还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20xx年，针对这些不足和大厅改造的契机，首先是按要求签写临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传输，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进酒店工作没多久的新手，而且个别也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在未来的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到的礼貌的和个性化的。

在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

在即将到来的20xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对酒店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用 篇二

苏州一个蕴涵着吴越风韵的古城以海纳百川的姿态吸引着世界各国的公司接踵而至。苏新工业园、苏州新区以及苏州各所辖县市纷纷成为各大公司来华投资的首选。同时，在全世界广为流传的一句中国俗语“上有天堂，下有苏杭”就像一块磁石般吸引着成千上万的国内、外游客纷至沓来。坐落在苏州市中心观前地区的xx饭店是一家建造于1939年的老字号，是苏州最早的星级饭店。2005年全年饭店共接待了境内、外宾客41270人次。其中境内宾客22474人次，境外宾客18796人次，平均日接待量达113人次。这样的一份答卷对于一家有着195间各类型房间的饭店来说，并不是非常满意的，而此时我们能做的就是总结2005年的不足之处，在2006年里一步一个台阶、稳步发展，争取在2006年年底能够达到预期的目标。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电饭店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的；宾客抵达饭店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个饭店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组2005年的工作做总结并就2006年的工作做大概的展望。

总台班组

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个s□安全□safe□□服务□service□□帐务处理□settle account□和 sales□销售□sale□□

安全[safe]的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于他们的努力2005年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗犯。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在2006年，针对这些不足和大厅改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记表，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在今后的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用篇三

20xx年前厅部共接待境内外宾客人次。其中境内宾客人次，境外宾客人次，大小会议个，团队个，平均日接待量达人次。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的；宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20xx年的工作做总结。

总台是整个酒店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于他们的努力20xx年全年酒店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名犯人。

结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。今年，部

部门针对结帐客人反应强烈的情况，销售是总台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共walk-in销售房间xx间，销售额xx元；前台推销会员卡人酒店会员接待共房间，总额元。平均每月总台员工为酒店增发会员卡张。并且无论是在酒店的月饼销售还是婚宴晚宴销售预订工作中，前厅部都完成了酒店给部门的任务。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、代订和其它一切综合委托代办业务。多年以来，因酒店自身条件的限制，无法拥有自己的外游车队。为了能够达到服务标准，我们先后为顾客联络一日游车次□xx的士一家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车打的需要又避免酒店在租赁过程中的责任承担。此外，由于酒店接待团队，这对于新来员工从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影晌；其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

自从11月份，商务中心个别员工转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有会外语的员工提供服务，所以如何用人成为一个新

问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了、手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现差错。

总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房又不在一起，工作中还不能兼顾到安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望酒店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在今年部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为三星级升四星酒店应有的服务项目和服务标准也基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。

在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信白宫，凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得酒店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，白宫一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

然而这项工作还存在着不足之处，一是外宾登记单的传输还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20xx年，针对这些不足和大厅改造的契机，首先是按要求签写临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传输，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚

进酒店工作没多久的新手，而且个别也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在以后的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到的礼貌的和个性化的。

在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

在即将到来的20xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对酒店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用篇四

20xx年，前厅部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。

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xxx/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。

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，以达到最佳服务标准。

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□vip 100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四届优质服务活动

第四届优质服务活动于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，中心组织的第一届职工联欢会，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，使她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时间激励员工，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。

5、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

6、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用36.47万元，实际费用为32.00万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格物料领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，（主要是计提奖励、地方津贴等），各项费用指标均达到要求。

7、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之宾馆会议客人报到的集中性，前台电脑两台等因素为我们前台工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，同时将信息反馈销售部，协议单位担保，办理登记入住，严把入住登记关。对外宾我们又派人分别到分局录入、报单，做到专人专管，主管及经理抽查的制度。同时我们很抓了了钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；保证了客人的财产不受损失；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

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。

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；

6、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成中心下达的目标任务。

7、严格执行实名登记制，进一步搞好安全稳定工作。

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。

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用篇五

大家好!我是xx宫中心财务部的xxx[]很荣幸能与在座的各位欢聚一堂，一起探讨公司的发展大计。通过两周的培训学习，感触良多。在进入演讲之前，我首先要感谢公司，感谢公司给了我展现自己的机会，感谢公司给了我演绎人生的舞台。

当我思考到这个主题的时候，我问了自己这样一个问题：服务理念在我们酒店乃至整个集团，具体体现在哪里呢?是一句话挂在嘴边吗，还是一种偶尔在脑海中一闪而过的想法，

还是被淹没在一行行文字的书卷中?都不是,我想,服务理念应该是一种态度,一种情怀,更是一种责任。服务理念应该在我们每一位领导、员工心中,伴随着我们血液的流淌,在我们身体中不断的循环流动,时刻的提醒着我们服务的重要性。

放眼当今的中国,要提高国家的竞争力,必须通过优化结构、提高品质、塑造品牌而走上质量型发展的道路,所以“中国服务”是中国未来发展的必然之路。一个企业要想在这种经济环境下做好、做大,也必须在服务方面下功夫,打造一流的服务、用服务赢得客户尊重,只有这样,企业才能使实现它的最大价值,在风云变幻的市场浪潮中,乘风破浪,占得先机。

就我们而言,在当前的经济形式下,要优先实现服务化,不断创造新的服务点以适应社会的变迁。而实现服务化必须要实现人才化,以人才来促进服务。首先公司可以根据员工的优缺点重新进行团队组合,使团队内部关系更加融洽,明确大家的,消除团队的“大锅饭心理”。针对原来业绩上报存在的问题,逐步完善业绩上报,采取层层把关、公开公正的原则,表扬先进者,鼓励后进者,鼓舞全体员工的士气;其次通过多种途径、多个层面的培训,让团队参加一系列的培训活动,拓宽团队的思想,提高团队的整体道德修养和创新能力。鼓励员工提出新思路和创新方法。及时的反馈工作中遇到的问题,共同进行分析,群策群力找出解决问题的办法,使工作中的实际问题得到了及时的解决。大客户是市场稀缺资源,也是企业的利润源泉。做好客户管理,我们酒店经营管理工作中最重要的工作之一,指派专人建立了完整大客户业务档案,对客户的情况进行了解,有针对性的提供服务,做好客户分析,赢得市场的主权。及时收集客户的使用信息和潜在要求。

心存忧患,时刻为企业着想是我们的职业所在,对于我们的员工而言,恪尽职守那是义不容辞的责任,如何提高我们的

综合素质，如何做好我们的本职工作，这是我们工作的重点，也是我们工作的发展方向，要真正将自己融入酒店的新发展中。作为企业的一员，我们应该有着更深的忧患意识，应当清醒地看清我们酒店在当前发展所面临的种种压力，做到不以过去论成绩，不把困难当借口，努力把各项工作做得更深、更细、更实。坚持团结进取，迎难而上，追求卓越，服务领先，创造价值的奋斗信念。这也是此次培训给我最深切的感受。

桥梁在桥墩的支撑下，显得更加坚实；生命在时空的沉淀中，显得更加有价值，企业的发展离不开每一位工作人员的真诚对待。我们酒店的每一名员工要明白到：服务是我们企业的立身之本，服务是企业的利润之源，服务是企业的品牌之魂。服务是企业的生命，更是整个产业链的生命。以服务求发展，以服务促发展。

在我看来，我们酒店企业就像一艘正在浩瀚的大海中前行的巨轮，正是因为有我们全体员工日日夜夜团结奋斗的结果，才有了我们今天的自豪！作为酒店其中的一份子，我也由衷的为之荣耀，在以后的工作中，要把“服务”二字铭记于心，让其成为脑海中一种强烈的意识。一方面，勤于学习，努力挖掘进步之源。对于工作中遇到的问题，积极向经验丰富的同事学习。另一方面，始终保持蓬勃向上的朝气，以创优争先的士气、开拓创新的勇气，以创造性的精神来开展工作，以友爱之心对他人，以奉献之心迎发展，为建设酒店的美好未来而努力。

正所谓大河有水，小河才能溪水长流。一个人无论有多大能力，都不可能靠一己之力成就一番事业。只有我们的企业壮大，我们才能得到更多的平台，才能有施展自己才华的空间，我们在为酒店奉献着青春和智慧的同时，公司也在为我们提供着发展空间和实现价值的平台。所以，我们应该心存感激，保持良好的心态，做好本职工作。

各位领导、同学们，让我们共同努力，上下一，站在历史发展的新高点，谋求新的发展，为建设新时代的酒店发奋图强，奋勇前进，用我们的满腔执着，书写对事业的珍爱；用敬业奉献，诠释服务的内涵，共同谱写集团未来发展美好的篇章！

我的演讲完了，谢谢大家！

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用 篇六

自今年三月接手前厅部工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌；仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性；部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理

就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭；耐心；微笑；周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

从总台现有的接待员工作情况看（个人评价省略）

1；考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2；对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3；对客户服务是一项整体性和系统性的工作，不是一个人或一个部门就能做到的，为了保证经营与管理的成功，就必须强调整体运作，主管要掌握有效沟通的方法和技巧，做好部门内与外，横与纵的沟通协调，靠整合优化来实现高效的服务。

5；结合酒店软/硬件更新，加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉，明确反映来自客人的集中性问题，听取客户意见，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

7；培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业；团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

pa的工作总结会难一点，因为我自己就是个新手，刚开始的时候有的人是会有一些抵触，在这种情况下，必须尽快形成一个团队的凝聚力，为了具有个人感召力，我愿意去尝试他们的具体工作，所以一直处在边看边干边学的过程，年纪大的人嘴会比较零碎一点，但只要自己放的下架子，以身作则亲自动手做出表率，是可以树立起一种威信。

事实证明，以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下pa的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

1管理人员要有大局观（眼光不能只放在自己部门上，事不关己高高挂起的思想有碍管理进步）。

2管理人员要有承担责任的勇气（遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失）

3管理人员要尽力做到公平；公正和公开（员工才是企业发展的基础，企业的成功首先是员工的成功，受到正确对待的员工发挥的能量更大）

4管理人员要有调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不合格产品）俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

1每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2每周一次管理人员参加的卫生大检查

3每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

4定期举行技能比武（比如客房铺床；餐饮摆台）优胜者加评估分

5设员工活动室或开展文体活动

6设店讯栏（报道或通告和酒店有关的事）

8设意见箱

9员工生日送小礼物

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用篇七

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业立于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

09年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其

发挥到最大化。

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用 篇八

本文目录

1. 前厅部工作总结
2. 酒店前厅部工作人员年终工作总结范文
3. 酒店前厅部工作总结

以下提供一篇月工作总结给大家参考！

在x月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在x月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

纪律:前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重,出现脱岗,坐岗现象,给工作带来许都的负面影响,对晚班员工进行罚款和教育,对领班处连带处罚,加强对夜班工作的监管,并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠,对坐岗,脱岗,睡岗的员工处以50元以上罚款,领班连带,领班出现以上情况降级或打回试用期,得到了相对应得控制,我们还得继续加强监管员工的工作,培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养,曾强集体荣誉感。男宾,在整体上来说还是较好,在本月出现一名员工穿便装进入营业区,当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理,无其他纪律情况出现,对合作部门的纪律约束,在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象,不允许在里面抽烟,出现违反纪律最底50元罚款。

服务:前厅新员工进入的比较多,在各项业务上还是有所欠缺,在服务上也体现出了许都的不足,如:收银双手递物,接物,服务用语的不规范,在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领,对新员工地服务要求进行统一规范,并在收银员中以末尾淘汰制,优中选优的原则,已淘汰一名收银。在淡季的到来,员工对客流的下降有些不适应,不知道如何做起,在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务,对客的服务用语的规范,不要使用随意性语言,加强员工的30度鞠躬问好,正确的引领手势,已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好.一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象,对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝,前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议,已达到更好的服务水平。

销售:在销售中主要激励员工的推销激情,鼓励员工推销,每天给员工定任务,促进有目标性的去开展销售工作,男宾在本月的推销中激情非常高昂,特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

下月计划:

- 1: 在人员心态上进行稳定, 并对稳定的员工进行技巧培训。
- 2: 对细节服务进行培训和监督, 主抓仪容仪表, 定岗定位等。
- 3: 对设施设备进行检查, 消除安全隐患, 对员工进行安全知识培训。
- 4: 加强对于领班级别管理人员的监督和教育的教育, 使其得到提高。
- 5: 加强卫生的保持同时避免长时间的死角卫生, 坚持做好日常卫生与周计划卫生。
- 6: 加强部门与部门的相互沟通, 建立更好的和谐团队。

前厅部工作总结 (2) | 返回目录

在我留学归来以后, 我开始了我的工作, 我在国外学习的是先进的酒店管理, 所以我首先要找的当然是酒店管理了, 这对我来说不需要实习, 也属于自己的特长, 这对自己来说是一项很好的工作。终于在经过很多的面试后, 我找到了一份很好的工作。

现在我已经最好的酒店之一的**大酒店工作了9个月, 并成为了一名外籍大堂副理, 带领其他3名外籍培训生为中外客人, 特别是外宾提供最好的服务。

我工作的主要目的就是为来**大酒店的中外客人提供美好的感受和舒适的服务。

通常, 我们都是两名外籍员工一起工作, 这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时, 另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作, 但实际上, 我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平, 酒店管理层

为我们安排了两种工作的途径 - 直接面对面的服务和间接的服务。

直接面对面的服务：包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

间接的服务：这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法；又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在**大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才

是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的！

前厅部工作总结（3） | 返回目录

自今年三月接手前厅部并兼职pa的工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

一 总台工作总结

从总台现有的接待员工作情况看（个人评价省略）

二 运营情况（省略）

三 工作计划

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

四 严以律己，改正不足

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

五 提高管理者素质

六 其他建议

1每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2每周一次管理人员参加的卫生大检查

3每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

4定期举行技能比武（比如客房铺床；餐饮摆台）优胜者加评估分

5设员工活动室或开展文体活动

6设店讯栏（报道或通告和酒店有关的事）

8设意见箱

9员工生日送小礼物

最新前台国庆节工作总结 酒店前厅部工作总结通用篇九

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个s□安全□safe□□服务□service□□帐务处理□settleaccount□和销售□sale□□

安全□safe□的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于他们的努力20xx年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20xx年，针对这些不足和大厅

改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记表，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在未来的工作中避免类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

帐务处理[settleaccount]的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的的。如果帐务处理无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。在下半年，部门针对帐务调整混乱的状况，设计制作了“费用冲减一览表”并要求员工在工作中按照冲帐程序严格执行。而且加强了对前台员工的素质教育，要求全体员工在思想上要正确对待收款工作和工作中出现的金钱诱惑。总结20xx年帐务问题，主要可以概括为以下几点：一、员工品质问题，刻意造成前台帐务混乱而从中获利；二、因前台pos信用卡收款系统只有一家银行，故因pos机故障无法使用的情况下，出现的手工压卡差错；三、因新近员工技能不过关，概念不清晰，造成帐务出错或帐款不平衡。在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、游船代订和其它一切综合委托代办业务。20xx年以来，因为饭店自身条件的限制，无法拥有自己的礼宾车队。为了能够达到四星级饭店的服务标准，我们先后联络了xx车队、xx巴士两家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车的需要又避免饭店在租赁过程中的责任承担。此外，由于饭店从下半年开始接待团队，这对于从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使的人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。再者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。在即将到来的20xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对饭店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

商务中心、总机班组

自从8月份，商务中心转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有员工提供服务，所以如何用人成为了一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础

上我们又增加了手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现了差错。在新的一年里，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也将户籍管理这项重要的工作分配给了总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房仅一门之隔，工作中还要兼顾安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望饭店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在下半年的部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为四星级饭店应有的服务项目和服务标准也能够基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信乐乡虽说是老店，但凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得老店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

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0.18元/张，钥匙袋0.10元/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。

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。

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。

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。

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。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。