

最新前厅日工作总结汇总

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

最新前厅日工作总结汇总篇一

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。

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，很少去了解和督促事件的结果，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

二 运营情况

三 20xx年工作计划

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。

四 严以律己，改正不足

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。

五 提高管理者素质

1管理人员要有大局观。

2管理人员要有承担责任的勇气

3管理人员要尽力做到公平；公正和公开

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

7员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金

8设意见箱

最新前厅日工作总结汇总篇二

20-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20-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20-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经济诈骗的犯人。

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-间，销售额-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；雨散轮椅车、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、-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、复英上网、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。

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文秘的工作。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，同时部门也考虑将来将户籍管理这项重要的工作分配给总机，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20-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。

最新前厅日工作总结汇总篇三

本文目录

1. 2017前厅工作总结
2. 精选酒店前厅工作总结范文
3. 前厅领班月工作总结

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，酒店管理层的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！

客房服务员年终个人总结

2017前厅工作总结（2） | 返回目录

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，怎样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，在此情况下根据需要对前台接待，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。

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。

- 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。

前厅工作总结（4） | 返回目录

在这段时间，我在**公司前厅从事服务工作，在这两个月里，我见到了各色各样的人，增长了自己的见识，开阔了自己的视野，同时我明白了服务在工作中是多么重要，我认真的把

工作做好熟练掌握了工作业务，在很多方面都得到了提高。

这两个月里，我的工作总结如下：

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服

务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的服务员。

最新前厅日工作总结汇总篇四

20xx年上半年，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，较好地完成上半年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就上半年主要工作作如下总结。

上半年计划任务125.5万元，实际完成140.53万元，超额15.03万元，（其中散客门市收入85.54万元，平均房价333.94元/间），占客房收入23.23%，完成计划的111.98%，收入与同期相比增长34.78万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

半年来，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。

半年来，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。上半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线激励员工，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。

6、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。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识

上半年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，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，使上半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。

8、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，快速登记入住，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的，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。

上半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，下半年的工作将更艰巨，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。

最新前厅日工作总结汇总篇五

七月份的工作有惊喜同样也有做得不好的地方，作为酒店前厅的经理，我就七月的工作总结一下。

在销售客房方面，七月的客房可以说是爆满的状态，每日的订房量，从网上的预定情况来看，就房位不怎么多了，基本每天还没到下午六点，房间就已经彻底的推出去了，所以每次晚上，有客人想来入住，前台都只能说抱歉。除了正常的预定情况之外，主要还有就是七月我们这儿有一个大型的会议，所以很多来参加的商业人士都来到我们酒店预定房间。虽然说房间爆满，但是我还是要求前台的工作人员对待没有能订到房的客人热情接待，并提供名片给到他们，让他们下次可以提前预定，避免临时来住而没有房间的情况发生。

前厅是酒店和客人首先接触的地方，可以说是酒店的门面和形象，要做好前厅的工作，认真的为客人服务，让他们有宾至如归的感觉，这方面我也是积极的要求前台做好接待的工作，并不时的巡查和监督接待方面的工作。无论是客人的入住接待还是离店手续的办理，或者客人有什么事情到前厅来询问和咨询。每日的服务情况我都会认真做好记录，并报告给领导，在一些没做好的事情上，我也会及时的跟进，处理好，并召开每日的会议，确认当天的目标，反复讲服务的事宜，明确要求，前厅的工作，服务是必须要做好的。

虽然前厅的服务做得不错，但是还是会有客户不满意我们的客房，七月份的时候就有两例事情，客户到前台来找我们投诉，一件事情是房间里面的洗漱用品没有摆放整齐，客户以

为是保洁员同事没有打扫卫生，但后来我们咨询过，是打扫过的，只是摆放的时候匆忙了。这虽然不是我们前厅同事的责任，但是找到我们，我们也是要及时的解决的，给客户重新打扫一次房间卫生，重换一次洗漱用品。整件事情也在我们前台同事的微笑耐心面对中，圆满解决了，还有一件就是客人离店，却忘记了手表在房间里面，但是去找却没有发现，说是我们员工偷了他的手表，在前厅大吵大闹，最后前台的同事也有些招架不住，让我出面，我先安抚客户的情绪，并说，我们已经安排人再给他寻找，等他气消得差不多了，我就建议他找找他的行李，是不是放某个角落，而自己忘了。最后客户在自己的包里找到了，他也觉得刚才吵得太凶了，而且向我们前台的同事道歉。

虽然这些事情并不是我们的错，但是我还是在会议上着重讲了，并且要求我们同事在日常的工作中要细心，耐心的做好，并且遇到问题的时候不要慌，稳定客户的情绪，然后想办法解决问题。

最新前厅日工作总结汇总篇六

市场调查制订出可行性方案，开拓客源市场；

楼层，突出新装修、有无线网络等特色，提高散客平均房价。

生物品超期寄存现象，同时规范行李寄存卡的填写，完善操作流程。

人，其中：经理1人，副经理1人，客务经理4人，前台：6人（主管1人+员工5人），服务中心7人（领班1人+商务中心1人+服务中心5人），礼宾部3人（礼宾1人+门童2人）。

2、9月份至今入职7人，离职6人。

2、对无法继续使用的固定资产及低值易耗品进行报损处理，

已报损办公椅一把。

- 1、对大堂灯光、空调的开关控制时间进行合理的调整与规划；
- 2、减少打印及用纸数量，回收利用二手纸进行内部文件传递；
- 2、加大对前台收入现金及备用金的管理力度，严禁为外来客人更换零钱、兑换外币等操作，以免发生现金丢失事故。
- 3、对前台员工进行散客销售培训培训，提高散客销售能力。
- 1、关注顾客需求，配合销售部制订合理的销售策略；
- 2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量；
- 3、关心员工，稳定员工队伍，减少员工流动性；
- 5、注意员工服务细节，服务从细处着手，对客提供周到满意的服务；
- 6、完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务；
- 7、提高前台员工卖房技巧，提高散客入住率；
- 8、加强与酒店其他部门的协调与合作，提高整体工作效率。

在这四个月的工作中得到了酒店各位领导的支持及各部门同事的配合，在未来的工作中，我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的基础。

最新前厅日工作总结汇总篇七

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一线激励员工，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□xx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的，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。