

2023年个人重大事项汇报 个人重大事项 报告十(优质5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

前台收银员工作总结篇一

客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%□各项指标较xx年所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对客房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发xx茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月x号正式对外营业，从x个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受xx茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把xx部划分由客房部管理，对人员进行了调整、

业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

前台收银员工作总结篇二

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的

服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！”

1. 急客人之所急，想客人之所想。

(每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类

型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！)

2. 对顾客笑脸

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)

3. 不要对客人做出没有把握的承诺。

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在

其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。)

3. 考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会

在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。)

5. 不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。)

相信我,我可以把它做的更好,谢谢领导的赏识,我热爱这份工作,我要把它做得最好!各位同事,让为我们一起并肩作战吧。加油。

前台收银员工作总结篇三

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在二00六年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx

良好社会形象，从而争取更多的客源。

服务作为餐饮的第二大核心产品□2xxx年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从源头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。

不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降

低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

20xx年对酒店是意义深远的一年，在外部形式异常严峻的情况下，酒店领导从内部抓起，完善采购工作流程，各部门开源节流，尽量控制节约成本。在整个大环境的制约下做到了效益最大化。

就酒店前厅部工作而言□20xx年主要工作回顾如下：

1、酒店前厅部截至20xx年12月13日共计开房8635间，全年平均每天出租率39.16%，全年平均房价457.14元/间，全年客房吧累计收入51310元，全年客人赔偿2343元，全年商务中心（为客人复印打印等服务）收入2432元。

1、面对日益激烈的市场竞争，酒店前厅部20xx年开启了最低销售价格的灵活销售方式。前厅部员工在面对客人进行销售的时候，试探和了解客人的心理价位，当低于前厅部最低销售价格时，采取电话申请方式申请价格。前厅部在面对客房销售时的宗旨是：不让一个客户流失的工作原则对客房进行销售。

1□20xx年全年共计接待旅行社大小团队165个，其中藏游国际旅行社团队约100个，其他团队涉及旅行社包括：拉萨市旅行社、圣地华美旅行社、畅游旅行社、茶马古道旅行社、拉萨市国际旅行社、青年旅行社等。前厅部除了对老客户的关系维护外，也积极开发新的合作伙伴□20xx年前厅部新增的合作单位有：高炮团、圣地华美旅行社、拉萨市旅等合作旅行社及单位。在中秋节期间还对各单位进行了中秋月饼的赠送等工作。

2□20xx年全年前厅部参与、协助接待的重要会议包括：尼泊尔国庆招待会、西藏旅游业商会成立仪式等，前厅部员工积

极参与和协助。圆满完成了两次重要的会议接待工作。

3、酒店从20xx年8月底完成了外宾接待资质。截至20xx年12月13日共计接待外宾及港澳台团队6批次。外宾及港澳台团队接待前厅部严格按照拉萨市出入境管理支队对外宾及港澳台宾客入住上传要求进行上传登记，未出现不符合要求情况。

加强重视员工培训工作以次增强员工服务质量，从前期的引导培训及强化练习，都精心组织、安排了培训。部分新增的工作要求进行了多次培训和实际操作培训。

- 1、酒店及部门的规章制度
- 2、仪表仪容及礼貌标准
- 3、酒店应知应会、框架及各部门营业时间
- 4、熟记各部门电话号码
- 5、酒店的房类房态及客房的价格
- 6、参观房间了解房型和设施设备
- 7、接听电话的标准及要求
- 8、前台岗位职责
- 9、各班次操作流程
- 10、前台术语
- 11、证件的类型以及扫描、核对、上传
- 12、熟悉前台操作系统

- 14、散客预定服务程序（挂账、退付、自付）
- 15、团队预定服务程序
- 16、更改预定服务程序
- 17、取消预定服务程序
- 18、超额预定服务程序
- 19、预定排房技巧与注意事项
- 20、办理入住服务程序（挂账、退付、自付）
- 21、团队入住服务程序
- 22□ vip客人接待程序
- 23、查询客人服务程序
- 24、客人加床服务程序
- 25、保密入住□dnd□服务程序
- 26、换房服务程序
- 27、客人续住服务程序
- 28、客人更改房价服务程序
- 29、婚宴房的操作流程
- 30、办理退房服务程序（挂账、退付、自付）
- 31、团队退房工作流程

- 32、发票开具流程与注意事项
- 33、叫醒服务操作流程
- 34、售房技巧及突发事件的处理
- 35、客人投诉的处理技巧

综上所述培训项目后，员工对各种服务技巧、自身的仪表仪容等有所提高。有利于酒店形象的宣传等。

前厅部目前编制共计10人，包括副经理1名，前台接待领班1名，前台接待员4名，迎宾3名，行李生1名。其中2名迎宾员分别在8月及10月请产假。

人员流动情况：前厅部接待员20xx年无人员离职；迎宾员2人有调岗情况，无人员离职；行李员1人离职。总体上全年前厅部人员流失率在10%左右。相对同行业是非常低的员工流失率，这有助于前厅部提高服务质量、降低员工成本的控制。

1、卫生方面

卫生方面主要存在于客房房间未能及时打扫，床单上有污渍或毛发等情况。前厅部接到客人投诉会在第一时间到达客房向客人道歉，并争取客人意见后对客房进行升级入住或更换床单被套或赠送水果等方式安抚客人情绪。

2、设施设备

设施设备方面的投诉主要存在于电视、网络以及部门设备无法使用等情况。比如吹风机不能长时间使用，电视信号不好、无线网络无法使用、灯具不亮等情况。前厅部会根据具体投诉内容进行处理，能及时维修的征求客人意见后维修。不能及时维修的进行换房等处理。

- 1、保持人员的稳定性
- 2、提高员工的微笑服务
- 3、对客户服务主动性灵活性以及服务质量。

前台收银员工作总结篇四

转眼间一年的工作接近了尾声。下面就是小编给大家带来
的2019前厅主管工作总结报告，希望大家喜欢！

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技能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0.18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。

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。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。2012年客房收入与2013年客房收入进行对比,住房率增加了9.46%,但收入却减少了240223.07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。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有****元。

2019年上半年即将度过，我们充满信心地迎来2019年下半年。过去的半年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的半年，也是酒店营收及利润指标完成得较为理想的半年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去半年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取。

一、引进品牌管理，抓好客房工作

二、以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作

原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间，不符人员人。

3、部门培训。在酒店组织培训的同时，每月有计划对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

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x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。

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x元/张，钥匙袋x元/个，每天团队房都xxx间以上，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。

一、科学决策，齐心协力

1、店年创四点业绩 酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的

开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。经营创收。

3、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，半年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带

领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店前厅主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

1、以效益为目标，抓好销售工作 人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了上半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的

一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度。

二、以改革为动力，抓好餐饮工作 绩效挂钩。

1、餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为x万元/月，工资总额控制为x万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

5、督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

前台收银员工作总结篇五

1. 把事情做得细致、有序、规范。前台的工作很琐碎，收发传真，邮件，报纸，维护办公设备，送水，接待不同的访客。刚接触工作的时候，有时候事情凑在一起就应付不来，显得手忙脚乱。虽然工作已经完成，但是在工作的过程中还没有注意到一些细节，事情显得杂乱无章。效率也低。经过不断的探索和总结，我意识到，要想高质量地完成这些任务，首先要对工作进行整体规划，然后从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有不断提升自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我们已经能够更好地统筹安排工作，并尽力妥善处理工作的细节。为大家争取最到位的支持和服务，不断提升自己的专业水平，时刻按照专业标准要求自己。同时规范化也需要加强，我在以后的工作中会更加关注这一点。

2. 保持良好的工作状态。人的卑微是王，卑微是海。行政本身就是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户来访或公司有大型会议时，前台会负责一些茶水准备和服务工作，以便了解大家的需求，及时为大家服务。接待其他人的司机，如送报、送水、访客等，也要提供周到的服务，体现公司的良好形象。只有保持良好的工作状态，才能提高服务质量。在工作过程中，我要求自己避免负面情绪，牢记自己的工作职责，时刻把自己的位置放在适当的高度，以服务他人、提升自我的态度投入到工作中。这也是一个管理者必备的素质。

3. 学会沟通，学会团队沟通，是一个人在这个社会生存不可

或缺的能力。前台需要和内外部门以及社会上很多人打交道。沟通，良好有效的沟通尤为重要。在这一年的工作中，各种沟通基本顺畅，但本身问题也不少。当有事发生的时候，很多情况下，我缺乏沟通的积极性和主动性。总是花时间去思考，而不是及时去了解和沟通，处理事情略显被动。所以浪费了一些时间，降低了工作效率。这是非常不专业的。尽快主动解决问题。不仅能更好的完成工作，还能帮助自己养成不逃避、勇于前行、负责到底的品质。在以后的工作中，我会用这个标准要求自己，努力更好的完成工作。公司是一个整体，每个员工都是这个整体的一部分。无论我们在什么岗位上，做什么工作，都离不开同事们的配合。这就要求我们要有团队精神。在良好沟通的基础上，只有积极配合同事，团结协作，才能做好工作。这一点在工作中也深有感触。我会一如既往的认真积极配合，同时严格要求自己做好各项工作。

初出校门，初入职场，能力和阅历都有所欠缺。经过一年的学习和积累，我们已经能够保证这个岗位的正常运行，但是还有很多不足。我也在工作中寻找不足，努力学习，培养自己的能力。目前通过-，学习了相关专业知，包括前台的专业素质和能力提升，档案管理，行政统筹管理等相关内容。会计知识也欠缺，正在学习这些知识。通过这些学习，我的技能得到了一定程度的提高，希望在以后的工作中能有机会参加相关的培训，更大程度的提高自己的工作技能。在平时的的工作中，看到同事的一些好的工作方法，我也会努力学习，也真切地感受到身边的每一位领导和同事都是各有所长的老师，每个人都有我可以借鉴的地方。有时候工作技能不仅仅是从书本上学来的或者做出来的，还需要吸收别人的精华。

1、工作成绩、办公设备、大桶水等。，各种台账已经建立完善；餐饮、酒店、预订等服务基本完善；日常检查，各种维护顺利进行；各类账户报销流程规范；其他服务和后续工作有序开展。

2. 存在的问题

(1)工作不够精细:前台工作比较贵,但是有很多地方我还没有做到这一点。在服务保障方面,二楼会议室、茶水间、前台大厅、办公大厅卫生状况差,出现问题不能及时发现,更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向也有问题,没有给大家提供方便的服务。

(2)执行力不足:在接到领导的指令完成某项工作时,往往会出现执行卡壳的情况。这跟自己对任务和指令的理解,以及自己在问题和行动上的灵活性有关系。

(3)工作效率低:由于自身的知识结构和职业技能,有些工作效率跟不上。比如一些文档由于缺乏办公软件的知识和技能,无法保质保量的完成。其他专业工作也是如此。

以上问题将在20xx年下半年解决。上半年的工作真的让我学到了很多。非常感谢领导们的包容和支持,让我有了这样一个工作、学习、不断成长的机会。在接下来的工作中,我会再接再厉,做得更好。

前台收银员工作总结篇六

做为一名收银员,最重要的是要明白心中的责任,在领导的合理安排下,认真学习业务知识,从进前台的那一刻,深知前台是酒店的窗口,代表着酒店的形象,言行举止一定要严格要求自己,收银员工作纪律铭记在心,加快脚步熟悉前台的基本情况,从房态图到办理入住,从押金单到宾客账单,从小吧到杂项收费,从退房结账到发票统计,等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习,实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议,坚持向领导和同事学习,取人之长补己之短,努力丰富自己,提高自己。

坚信一点:任何人没有贵贱之分,只有境遇,经验和基础的

差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

前台收银员工作总结篇七

1、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客资料本”的形式建立接待处的. 第一手资料。

2、激励前厅的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚了解酒店客房出租的实际情况。

3、前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

1、服务质量是酒店品牌的本质特征，树立良好的品牌形象，首要的就是抓员工的素质，员工的服务质量，为更好的加强部门的服务，每天由主管对前厅部进行卫生、服务质量的督促、检查。

2、建立部门“优秀员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投票，对最佳员工进行奖励。

3、我酒店所处的地理位置存在着一定制约性，为了不断加强酒店的知名度，要求前厅部员工对每一位进入酒店的宾客提供热情详细的问讯服务，争取吸收更多的客。

前厅部深知，没有培训就不可能有长足的进步，将为员工组织各种形式的培训：现场培训、实践考核等等。重点进行礼仪、形体、程序、应知应会、消防等方面的培训，开展标准化、程序化培训。对前台员工进行“前台服务用语”、“技巧销售客房”、“问讯服务”、“常见问题处理”和“失误补救技巧”等的专题培训。在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，力争使每位来过酒店的客人都能留下深刻美好的印象。而最重要的还是利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

具体培训计划如下：

- 1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。
- 2、开展各岗位的标准化、程序化培训。
- 3、部门内部进行业务知识的交叉培训。
- 4、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。
- 5、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。
- 7、对市出入境即将实施的48小时免签证制度，每季度培训外宾证件，培训资料当月进行上传各著名景点、各类商场、周边交通线路等。

前台收银员工作总结篇八

xxx年度工作完成情况以下：

根据超市各项规章制度，再结合本部分的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的情势组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立具体的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，嘉奖和处罚的金额基

本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜尽员工出错，所以对老员工多扫漏扫等原则性错误，重办不怠，而对才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严厉处罚的基础上体现出人性化管理。

想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下往。

在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁职员普遍年龄偏大，造成职员难以管控，且劳动疏松，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其逐日实际工作情况和职员数目，制定岗位操纵要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每块都有专人负责，杜尽由于各种缘由酿成的职员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状态。

鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份具体的操纵流程，并组织现金办职员学习，由组长逐日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不但进步的了现金办的工作效力，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响平常工作的情况下，结合现金办职员的要求，减掉了一些没必要要的帐目，并将5天一整帐更改成10天一整理，避免浪费时间及精力。

年超市新增加了手机钱包业务，由于手机pos机不与收银pos机相干联，且前期手机消费方式的多样化，及手机pos机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟习，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部分特利用空闲时间对pos机进行专项研究，并屡次请教移动公司相干人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对手机支付进程中可能碰到的情况基本能够予以解决。

前台部是一个特殊的工作岗位，职员均属80后成员，其中不乏90后，职员稳定性相对各营运部分来讲较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部分的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的职员，有效的下降了部分离职率。

短款一直是本部分员工头痛的题目，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款以后找不到缘由，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的缘由，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积存，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置经常使用赠品，腾出的存包柜用于平常寄存包服务，这一措拖有效的减缓了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台职员工作压力。

为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行公道化分，明确到人，服务台的每项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，分歧格者纳进考核。

职员传帮带一直是公司发展进程中重中之重的题目，而人才不能及时发现，不但影响了平常工作，同时也不利于公司的长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部分一共上报后备职员6人，后期因个人或其它缘由，终究确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟习本部分工作情况及相干知识。为其以后走上领导岗位做好展垫。

今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为避免办卡进程中出现的一系列题目，本部分特别加强了对储值卡办理的管控，

不时进行抽查，对私自办理团购业务的职员一经发现给予严厉处罚。

前台收银员工作总结篇九

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。

“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。

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。XX年客房收入与XX年客房收入进行对比，住房率增加了XX%但收入却减少了XX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。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。