

最新火锅前厅经理工作总结 火锅店服务员工作总结(优秀5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

火锅前厅经理工作总结 火锅店服务员工作总结篇一

20xx年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种、种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。

全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20xx年做的主要工作及明年的打算做以下总结。

1、虚心学习，不懂就问。

在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。

通过这一年的锻炼，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，

敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。

对于餐厅的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。

这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。

同时也希望宾馆领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

火锅前厅经理工作总结 火锅店服务员工作总结篇二

为了让同学们把课堂中所学习到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理学院旅游1101班被分配到浙江省宁波市一家准四星级酒店一天港喜悦酒店，进行为期三个月的顶岗实习。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在最大限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。在学校学习了很多的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。20xx年的12月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门——礼宾部。

这里的人都很和蔼，也许是因为从事的是酒店服务第一战线上的服务吧。这么说是因为，客人来到酒店，第一眼看到的人，一定是我们。按说这样的岗位，还是挺有压力的呀，事物第一印象对别人的影响有多重要，任何人都明白的吧。

礼宾部的岗位包括门童，行李员，询问处。门童的工作是帮客人开车门关车门，帮出行的客人找到出租车，将客人引进大堂；行李员的工作是带着行李较多的客人，到前台办理入住程序，然后将行李待到客房；询问处工作好像是对大堂里电脑等设施的管理，以及收发各种信件。由于我初来，做的是门童的工作，对其他岗位不太了解。有两项工作是所有礼宾部人要做的，一是按时提醒车队为安排好的客人行程派车，另一个是为酒店各个地方发放报纸包裹。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范

围，宁波天港喜悦酒店坐落于繁华的鄞州区中心，在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

上岗的第一天，经理便给我详细的介绍了部门的情况，我了解到，不管是自驾车还是打车，客人来到酒店，第一个接触的肯定礼宾部，所以我们礼宾部被誉为酒店的面子。

20xx年2月16日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这两个月时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，在酒店的圣诞节上有优异的表现。

在礼宾部实习这段时间，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务vip服务等等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的

学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。

火锅前厅经理工作总结 火锅店服务员工作总结篇三

18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，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，客来没有声，客没有答声，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 with 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，形式以电话拜和登门拜为主，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。

火锅前厅经理工作总结 火锅店服务员工作总结篇四

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，我们将从原

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
- 13、前台接待工作流程
- 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、对客服务主动性灵活性以及服务质量。

火锅前厅经理工作总结 火锅店服务员工作总结篇五

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公

司的快速发展。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小，工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊，有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事，为公司做的多些。

在xx年的后半年里我要不断提高自身形象，做好xx半年工作计划，提高工作责任心、质量、效率。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧，巧妙的问答客人，尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的

范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！