

2023年前厅主管工作总结和工作计划(实用8篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

前厅主管工作总结和工作计划篇一

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。

前厅主管工作总结和工作计划篇二

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。

前厅主管工作总结和工作计划篇三

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。

“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，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，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xxx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。

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。

前厅主管工作总结和工作计划篇四

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。

“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/张，钥匙袋/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。

前厅主管工作总结和工作计划篇五

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

- 1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。
- 2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。
- 3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型

人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1□xx年上门客销售任务，根据xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全

面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

3、加强车辆乘车卡及电话管理

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

前厅主管工作总结和工作计划篇六

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32.00万元，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。

前厅主管工作总结和工作计划篇七

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。

前厅主管工作总结和工作计划篇八

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□20xx年客房收入与20xx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； •
- 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xxxxxxx元。