

# 最新酒店前台主管年度工作总结个人(精选6篇)

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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店前台主管年度工作总结个人篇一

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结：

## 酒店前台主管年度工作总结个人篇二

还记得20xx年x月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为xx个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

## 酒店前台主管年度工作总结个人篇三

xx月至xx月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形

象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

## 1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

## 2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

## 3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，

又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询xx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机的小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在省的信息排名。

## 酒店前台主管年度工作总结个人篇四

一年过去，回望自身的工作中，在酒店餐厅及其前厅部主管和负责人的辅导下，在不一样的层面获得了一定的考试成绩和获得。也还存有一些存在的不足。

虽然前台工作没有象公司业务、营销推广、会计等单位对企业发展所做的功绩大、立即，但企业既然设了这一职位，领导干部必然觉得有其存有的重要性。根据思索，我觉得，无论哪一个职位，无论从业哪一项工作中，全是企业总体组织架构中的一部分，全是因为企业的目标而勤奋。对前台工作，应该是“企业的品牌形象、服务项目的起始点”。由于对顾客而言，前台接待是她们触碰企业的第一步，是对公司的第

一印象，而第一印象十分关键，因此前台接待在一定水平上表示了集团公司的品牌形象。与此同时，企业对用户的服务项目，从前台接待招客逐渐，新的开始是获得成功的一半。拥有对其必要性的了解，促进我进一步思索怎样提高工作能力。

前台接待的首要工作任务是招客，为顾客答疑解惑。因而，搞好各项任务，最重要的是服务质量和业务高效率。我一直坚持“以情服务项目，用心工作”，自始至终面带微笑，用心谦恭的招待多方客人，我看待工作中勤勤恳恳扎扎实实，严格执行有关前台工作的工作纪律要求和规定，认真履行岗位工作职责，大力开展各项工作。对老师傅及其朋友传授给我的专业知识争得一次性熟记，不明白问题现场问搞清楚，并干了用心的汇总，防止了之后发生一样的问题后不清楚怎么处理。与此同时努力学习朋友的办事放方式和语言技巧，慢慢地使自身做事利索、高效率、少敷衍了事。在努力完成工作中的与此同时，提高了自身为人处事的操作灵活性，提升了交流专业技能及人际交往的解决工作能力。

要搞好服务项目工作中，光有优良的观念还不够，还务必学习培训有关的专业技能，防止帮倒忙。如碎片时间努力学习礼仪常识，公共关系学。掌握在为人处事中务必要遵循的礼仪知识，包含坐姿、坐姿、讲话一口气、目光、画妆、服饰搭配，及其回应顾客提问技巧这些。尽管酒店餐厅外宾来访很少，但假如英语不好得话，上大夜遇到外宾来访就难办了。因此必须加强外国语的学习培训。

掌握企业的发展状况和各单位的工作任务，拥有这种知识储备，一方面能立即精准地回应顾客的问题，精确地转接电话。假如专业知识某一单位没有人，会提示拨打电话方，并简要说明很有可能什么时候有些人，或是在适当的的范畴内，简略回应顾客的问题，与此同时也可以把握住适度机遇为企业作宣传策划。搞好公司管理部门和顾客沟通交流的公路桥梁。

1、聊天的技巧很少，每一次跟朋友在一起的过程中一直觉得没什么话题讨论可聊，一直在听他人讲话，自身也非常少参加，造成令人觉得我是一个不易贴近的人。

2、知识储备不足，对一些外汇的领取等把握得不是很好。外语水平低，外宾来访来啦都害怕跟宾客沟通交流。

在来年的工作上，我能再次保持稳定的势态，坚持不懈前台接待部很多年年以来的优良作风，对于自身的存在的不足，认真学习，自身升值，绝不过时。与此同时从更高一些的方面来规定自身保证最好是，办事以最严苛来标准自身，使专业技能水准与专业知识做到一个更多的层级。我会努力相互配合负责人和主管开展工作，努力完成工作任务，勤奋为团队文化建设做出贡献。和我们一同构建一个身心健康融洽的办公环境。也期待酒店餐厅会越来越越好！

## 酒店前台主管年度工作总结个人篇五

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。20xx年，因为前台主管xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月月初信贷会议的使用。

20xx年自己在xx酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。

希望以后能继续在xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

## 酒店前台主管年度工作总结个人篇六

过去的20××年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20××年到来之际，回首在xx酒店的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

我是20××年经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了xx酒店的一名前台接待。回想起来20××年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20××年在酒店工作一年之后，自己的工作能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工xx请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很难，但会很安心。

因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20××年，酒店xx客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍xx客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

还记得今年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20××年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，

学习到了很多专业的酒店英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

20××，自己在xx酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

酒店前台个人工作总结【精】

酒店前台年度个人工作总结

【热门】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热门】

酒店前台员工个人工作总结

【推荐】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热】

酒店前台个人工作总结【推荐】

【荐】酒店前台个人工作总结

【热】酒店前台个人工作总结