

个人总结酒店前台(模板8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

个人总结酒店前台篇一

时间飞逝，转瞬间20年即将过去。在这一年里，酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作状况汇报如下：

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作看法和服务质量能真实反映出酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素养培育作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务学问和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，依据市场状况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员依据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优待活动。这样，不仅熬炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲消遣设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更表达在微小之处。我们只有把酒店的各个地方清扫洁净，保持干净、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身

房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干洁净净。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成果，但我们也深刻体会到自身的缺乏之处，详细表如今：一是在服务方面还缺乏肯定的敏捷性和主动性；二是个别新员工工作还不够娴熟；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结全都，在酒店的正确带着下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户供应质、效的服务。详细措施有以下几点：

- 1、连续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，协作营业部门做好明年的销售任务。
- 2、连续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满足为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。
- 3、综合协调，协作各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作力量，为客户供应优质、满足的服务。

20xx年承载着很多人的幻想，进入新的一年，我盼望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的阅历。更盼望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深化贯彻“来宾至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，主动树立酒店的品牌形象。

个人总结酒店前台篇二

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于每一位来访xxxx的客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对来访客人的服务，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，严格按照酒店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。最近酒店组织英语培训，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，以适应酒店的快速发展。

要保持好酒店的门面形象，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，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xxxx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解酒店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。为酒店做的多些。

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

(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xxxxxxx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)加强与酒店各部门的沟通。了解酒店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酒店作宣传。

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！

个人总结酒店前台篇三

酒店转正个人总结 导读：我根据大家的需要整理了一份关于《酒店转正个人总结》的内容，具体内容：试用期是我们要多花心思学习的时期，在这个时间里我们刚刚接触新的职务，不熟悉是肯定的，但是相信经过我们自己的努力和酒店的培训锻炼一定能够将工作做好。我为你整理了，希望可以帮到您。... 试用期是我们要多花心思学习的时期，在这个时间里我们刚刚接触新的职务，不熟悉是肯定的，但是相信经过我

们自己的努力和酒店的培训锻炼一定能够将工作做好。我为你整理了，希望可以帮到您。

篇 1 时间过得很快，转眼间 3 个月试用期的时间就过去了，通过这 3 个月的学习和工作，我的会计实务能力有了很大的提升。也让我深刻地明白了会计理论与会计实务的区别，理论学得好并不一定能把账做得漂亮，做帐的学问在帐外而不是理论本身，但是想要在财务上有所突破的话扎实的理论知识却是必要条件。更为重要的是：对于人与人之间的沟通、合作、协调也有了新的体会，要想做好工作，首先要学会怎么样去做人。

在刚进部门前几天，由于还没有正式确定岗位，我正好趁着时间学习酒店财务方面的一些规章制度。但办公室里那种和谐而朝气蓬勃的工作气氛让我怀有对正式投入工作极大的渴望，终于在领导的安排下，我被分配到物流组向邓欣学习以备一个多月后全权接替她的工作。这对于一个正处在试用期而又渴望迅速成长的人来说，无非是一种赏赐。我相信这是领导对我的信任，我也努力把握这次机会，开始正式全面地接触物流会计岗位上的种种财务工作。在领导的关心以及欣姐的辅导下，我对物流会计工作和sap系统有了深入的认识。

在处理单据的时候，首先应该在脑海里思考该单据对应的会计分录是什么，然后在 sap 系统中进行处理制单，检验与自己所想分录是否一致，如此一一对照，让自己在学校中的所学，不会因智能的会计软件而荒废。而在具体工作中，又让我知道作为一名财务工作者一定要细心再细心。例如，在处理付款业务时，就要注意付款计划里是现金付款还是承兑付款，而承兑付款又要注意区分是本酒店开出票据还是应收票据的背书转让，根据具体的付款方式做出相应的处理。虽然在这过程中遇到过无数个问题，但是在同事们的帮助下，总是能够轻松的解决。

我知道，要想成为一个地道的会计，只了解一个岗位的工作

的远远不够的。所以，工作之余我也常向部门中其他组同事学习，比如通过向成本组同事的学习，我体会到会计工作并不是简单的核算和事后控制，更重要的是管理与控制工作，比如对于成本会计而言，要学会如何发现酒店成本控制的漏洞，然后找出预防方法。

虽然经过这三个月时间的学习与工作，我已基本能独立处理本岗位日常工作，完成自己的工作任务。但无论是在账务的处理上，还是在与同事的沟通上，都还须极大的改进与提高。同时得到一个重要的感悟，不管是做事还是做人，责任心很重要。做每一件事情的时候，都必须认真想想我们要对谁负责，除了供应商，我们更需对酒店对自己负责，这样才能更好的完成每一项工作。

同时，受酒店浓厚的文化氛围影响，我在工作之余积极参加酒店、党支

部、工会、团委等组织的各项活动。并与部门同事合作荣获机关“精细管理杯”气排球比赛团体第二名。协助机关团组织机关“k 歌之王”大赛，并与另 4 名机关新员工组队参加比赛，获得团队第一名。

以上是我的试用期工作总结，也是对自己工作的阶段总结。同时希望在以后的日子里能继续与酒店一起飞速成长。

篇 2 时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声，首先感谢酒店经理室能给我展示才能、实现自身价值的机会。这段时间是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里酒店给予了我足够的支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了**人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了**人作为拓荒者的艰难和坚定。同时，也为我有机会成为****的一份子而感动高兴。

记得当初应聘时，酒店和谐、团结向上的氛围深深打动了我，让我感受到和睦的大家庭感觉。进入酒店后的三个月时间里，在经理室和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报：

一、对酒店的认识 ****是从事****、**、****经营的专业酒店，经营网络遍布省内各地市县，总经销、代理诸多国际国内知名品牌，经营规模居**省第一。

****以正确的经营和管理理念为指导，依靠精干的团队，成为行业的佼佼者。

二、工作成绩：

1、与**一起主持员工联欢会，得到大家的认可。

2、将总酒店下发的红头文件及前期**酒店各品牌三证整理分类，并制作本站电子检索，使调阅、查询十分方便简洁。

3、每次例会前做好准备工作，会后及时整理会议纪要。

4、完成优秀员工先进材料的起草工作；规范综合科对外联系函的行文格式并帮助其整理、修改对外行文；协助综合管理科科长整理车辆管理办法，并制作每月油费、修理费等相关费用的表格；完成武昌量贩店与超市独立核算的政策表格的整理工作。

5、与各部门良好沟通协调，较好的完成上传下达工作。

6、熟练操作 vip 客户档案管理系统。

7、通过在**科的两天实习中，初步了解酒店的供应链系统，能进行简单的业务流程操作。

8、能做好其它的行政后勤工作。

三、存在问题及对其改进方法 由于在原酒店从事的是机要秘书工作，未涉及业务操作，对于零售企业的进、销、存更没有实质理解，概念十分模糊，故对酒店整体的运营模式与流程还需进一步的深入了解与熟悉。当然，我并不能以此为理由，我将会在今后的工作中多向前辈请教，勤问、勤练，用最短时间熟悉酒店业务及流程，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，在工作中磨炼意志，增长才干。

虽然只有短短的三个月，但对于我来说受益匪浅。在今后的工作中，我将扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，不辜负酒店经理室对我的期望与栽培。

篇 3 时光流转间，我已到酒店工作二个月。非常感谢领导封总对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。在工作中，我深刻地体会到了护总到同事踏实认真的工作态度，值得一提的是护总做事的认真谨慎，让我更加的警惕自己，把工作做好做细。虽然也有一些细节做的不够好，但是我都积极改正，避免再犯。所以，很快的我就融入酒店这个大家庭，并认真做好自己的本职工作。我觉得很喜欢这里，并且很愿意把这里当作锻炼自己的平台，和酒店共同发展，做出自己最大的贡献。在此期间简单的工作总结如下：

1、严格遵守酒店各项规章制度。我积极参加参加新员工培训，认真学习企业文化知识，并取得优异的成绩。

2、在这期间，我更多是熟悉市场部的一些工作流程，了解部门的日常工作，现已基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法。

3、在领导安排下的工作需求，我都积极和同事沟通，独自想办法去解决，最终都顺利完成方案。

4、尽所能和所掌握的经验，配合并帮助其他部门完成相关工作，提供我所能提供的帮助。

在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、工作能力都得到了最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

酒店个人总结

酒店个人总结

酒店转正工作个人工作总结报告范文

个人入党转正总结

公务员转正个人总结

个人总结酒店前台篇四

20xxx年，酒店前台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xx元/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第一时间激励员工，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。

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，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；

20xxx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。

个人总结酒店前台篇五

你在在酒店期间主要实习了什么？个人总结怎么写？下面是酒店实习个人总结，为大家提供参考。

在理工学院就读了三年的旅游管理专业的我，终于在20xx年的7月至10月中旬有了实习的机会。为了让自己有个高的起点，好的环境来了解酒店企业，从而更好的将三年来的理论知识与实践结合，我选择了南京**大酒店作为我实习的单位。

南京是一个有着深厚的文化历史渊源的国际化都市，也是很多国家总理总统访华的重要站点。同时它景点众多，旅游发达，坐落在江南这个文化气息浓厚，物质丰富的地区。除了酒店外也有很多可以值得参观考察的旅游景点，这也是我选择这个城市的一个重要原因。

酒店位于xx市主干道中路319号，交通便利。酒店东临著名

的xx市博物院。距酒店200米处就是已有600年悠久历史的明代古城墙中山门段。同时这里也是沪宁高速公路进入南京的必经之处。酒店临近明故宫，靠近南京钟山风景区、中山陵，大堂宽敞明亮，大厦呈s型，各标准间客房因楼体形状影响面积不同。非常受欧美客人欢迎。

**大酒店为五星级标准的酒店，成立于20xx年，总客房数量561间，是香港国际投资有限公司其下的物业，原名为希尔顿国际酒店，于20xx年1月更名为维景，现由中旅酒店管理公司管理。

我在酒店期间主要在西餐厅工作和后期的前台走访实习。工作具体的流程和经历在实习日志中有具体的记叙，这里我主要总结下我在实习期间对酒店管理的学习总结

酒店员工是直接提供给客人提供服务的，针对不同对象进行个性化，标准化的服务是酒店提高服务质量的根本。也是南京酒店业激烈竞争的核心。

员工的穿着干净大方，站姿端正，发型一律盘起，专业服务的用语规范，礼貌，语气轻缓，态度不卑不亢等都是每个员工必须做到的。以预订部员工为例，员工虽然很少见客人面，但是从声音来辨别出客人是谁，然后进行预订登记，然后记下他来店次数，以及客人爱好，西餐厅的员工要记住每个客人的饮食喜好，个别固定的用餐坐位等，这些无不体现了从上到下的服务意识。

互联网的普及给酒店的营销提供了一个很好的信息平台。酒店的存在是为了给客人提供最大的便利，就少不了互联网在酒店中的普及。在五星酒店里，入住客人大多是商务人士，信息对他们而言非常重要，所以一个高速的网络必不可少。酒店的网上预定也通过互联网宣传企业形象，快捷的销售。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身

临其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。但酒店在宣传的同时，要做到“诚实”。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。现在网络的安全性尚弱，所以网上预定并不是酒店预定销售的主要渠道，但将来网络的诚信和安全问题必然会得到解决。作为将来的一个大趋势，网络预定的前景还是十分看好的。

酒店系部众多，权责复杂。前厅部，餐饮部，客房部，保安部，工程部，人力部财务部等部门。各部门的联系无处不在。比如预订下的各种单子好多都是跨部门的，比如团队餐单，行李单，果蓝单，定餐单，还有订房中心过来的返佣单，这些都少不了部门间的合作，协调，员工之间的包容，谅解。酒店人始终以酒店为大家，以部门为小家，以酒店谋利益为目标，将份内工作做到最好。

个人总结酒店前台篇六

过去的是充实忙碌而又快乐的半年。在这新年到来之际，回首来时路，在来到我们_酒店的差不多半年了，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我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面半年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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，所以我们一

定要认真做好本职工作。所以，我在过去的6个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：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。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，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。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便。

四、前台英语。一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经半年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强。

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的半年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，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。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作。

个人总结酒店前台篇七

前台作为酒店的前台，是影响客人、提供服务的第一个部门。酒店的效率和利润创造基本都是从这里开始的。前台是客人直接联系的部门，所以客人的很多要求都是先向前台提出的，所以前台也是整个酒店的协调中心。客人的要求也差不多。电视开不了，吹风机借不了，日用品不够，需要一些衣架，内部设施损坏，不能使用。同时，偶尔有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

我在前台工作的`时候，是从“没事”开始的。在几位经验丰富的同事细心耐心的照顾下，我逐渐变得有能力，与同事相处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要顾客来自旅行社。所以对于我们前台工作人员来说，和旅行社打交道是一项必备的技能。同时你要熟悉周围的环境，因为客人经常问路，比如人民公园，机场大巴，中山小吃街等等。面对客户服务要求，首先

要对客户微笑，注意自己的语言和态度；其次，要以专业的服务态度为客户服务，学会一些面对不同客户的沟通技巧；最后，我们应该帮助客户及时、有效、妥善地解决问题。

在这段工作期间，我严格要求自己，认真及时地完成了领导布置的各项任务，虚心向领导和同事请教工作中遇到的问题，不断完善和充实自己。现在已经能处理好这篇文章的日常工作和其他相关工作，有时候需要领导的帮助才能完成。工作中也有很多问题，主要是：

1、主动权弱。不主动完成日常工作，被动适应工作需要。领导布置的任务几乎都可以完成，但有时候没布置的任务并没有提前完成。

2、工作不是很扎实。每天忙于琐事，工作没有上升到一定高度。我不能集中精力工作和学习。虽然我知道很多知识，但对表格设计和分类不是很精通。在以后的工作中，我会努力改正自己的缺点，以更大的热情投入到工作中。

我充分意识到我的工作的重要性，尽管它微不足道。在今后的工作中，我会严格要求自己，充分发挥自己为公司服务的能力。我希望在今后的工作中，我们能更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的缺点，提高工作效率，我会做以下两件事。

1、不断提高自己：抓住每一个学习和成长的机会，以饱满的热情投入到工作和学习中，为自己的工作积累必要的基础知识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力在多方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常任务。

2、正确的工作态度：正确的工作态度，脚踏实地，认真负责，努力完成上级交代的工作；在今后的工作中，要不断学习，不断进步，不断提高，才能更好地完成工作。凡事认真，无

论大事小事，尽量避免犯错。

个人总结酒店前台篇八

转眼间，我又在酒店工作了一年。年底的到来也意味着今年所有的酒店工作都已经完成。对此我很激动，也被平时领导同事的关心深深感动。但是，通过对自己职场表现的分析，我意识到自己有一些不足。所以总结了今年酒店工作的得失，希望有更好的表现。

认真做好酒店各项工作，严格要求自己。我明白，如果我想在工作中取得进步，我就不能懈怠。因此，我非常重视自己在酒店工作中的表现，并做出相应的努力，在领导安排任务时，我可以积极地表达自己。其中我比较注重服务接待工作和酒店内部的保洁工作。所以我加强了服务水平，把工作做好了。而且每次接待客户，都可以展示自己的服务。根据他们的需要来解答他们的疑惑是我的职责。当客户需要办理业务时，也会被带到前台区域。让顾客满意意味着我完成了我的职责。

在酒店打扫自己的区域可以创造一个干净整洁的环境。干净的环境往往能满足进入酒店的顾客。所以我在领导的安排下做好酒店的清洁工作，我会保证在清洁过程中不留污渍。由于我在酒店工作中的良好表现，得到了领导的认可，但我也知道对这些成绩感到满意是不够的。所以在工作中可以严格要求自己，征求同事的意见。而且我在工作中非常重视保洁的质量和效率，付出了很多努力。尽职尽责地工作让我今年取得了很大的进步。

通过对市场的分析，我意识到了我的职责的重要性。淡季生意不好，因为附近有很多酒店竞争。但是，如果客户不选择我们酒店，自然意味着他们的工作存在不足。因此，为了更好地吸引客户，有必要尽快在他们的工作中建立优势。酒店的环境设施和服务水平都应该提高。所以作为一个基层员工，

在工作中一定要严格要求自己。酒店工作人员可以共同努力创造更多的成就，我会在业务流程中借鉴其他酒店的优势，通过比较发现自己的不足，加强服务水平的提高。

虽然今年年底的酒店工作提高了我的整体素质，但我会对自己更严格，争取未来更好的表现，我会在工作中牢记自己的责任，做好每一个客户，希望继承我对酒店工作的热爱，创造理想的成绩。

20xx年即将结束。在领导和同事的帮助下，酒店完成了领导交给的工作和其他任务。虽然在工作中经历过困难，但每次对我来说都是一次很好的锻炼，感觉自己渐渐成熟了。现在简要回顾和总结一下：

文员的工作涉及的领域很广，必须掌握各方面的能力和知识。如果他不注意加强学习，他可能无法胜任某些工作，所以他必须用理论武装自己的头脑。在日常工作中，我积极学习新知识，结合政治理论知识、业务知识等新鲜知识，开阔视野，开阔思路，充实自己，努力适应新形势新任务的要求。积极提高自己的专业素质，争取工作主动，努力提高工作效率和质量。经过不断的学习和积累，我在文书工作中积累了一定的经验，基本上能够冷静地处理日常工作中的问题，从而保证了这个岗位所有工作的正常运转。

在过去的一年里，我们坚持每天早到半小时，做好办公室的日常打扫和准备工作，让每个人都能在整洁干净的环境中工作，以饱满的精神迎接一天的工作。在领导的指导和同事的帮助下，我逐渐熟悉了自己的工作。现在我们可以根据每周例会，独立准确地完成幻灯片的制作、会议纪要的制作和会议交办任务的落实；此外，还需要改进数据管理；劳保用品和办公用品发放登记；及时处理领导交办的临时工作。

我严格遵守办公室的规章制度，牢记领导的指示并付诸实施。在工作中，永远严格要求自己，认真完成领导安排的每一项

工作，不管大小。在工作中不断学习，在学习中进步。

虽然取得了一点点进展。也许，领导和同事并不是真的满意，但我坚信，只要努力做到“勤奋”二字，就一定能全心全意做事。因为我还有很多缺点，很多工作不理想，缺乏关爱。比如对文书工作的认识不够全面，工作主动性不够，效率有待提高，东西多了还是有一丢一的现象，文笔细节有待加强。我认为今后应该从以下几个方面改进工作：

第一，努力做好各种会议工作。尽一切努力准备、安排和接待所有会议和活动。会前我们做了充分的准备，会中精心组织，会后认真总结，确保万无一失。

第二，理顺乱局，不要慌。文员的工作比较繁琐，有时候打印一份文件需要一两个小时，比如打印分发各种文件，收发信息，会议准备，后勤保障等。这就要求我时刻保持“清醒”，遇事不慌张，分清事情的轻重缓急，在做之前理清头绪，这样才能保证在有限的工作时间内完成更多的工作。

第三，搞好物流。各类办公用品的维护及耗材的采购等。确保办公设备的正常使用，为各项工作的顺利开展提供后勤保障。

第四是加强文件档案管理

及时发送、接收、登记和归档各类文件，确保上传和发放；对我公司有参考价值的文件资料进行整理、分类、归档，确保资料完整、目录清晰、装订规范、存放有序。

第五，努力做好其他临时性工作

以上是我今年办公室文书工作的收获和总结。在以后的工作中，我会以认真、负责、积极、踏实的态度，努力改善自己的缺点。我也努力从更多的方面探索工作的方式方法，积极

锻炼自己的工作能力，为酒店做出贡献。