

酒店前厅经理年终总结及目标 酒店前厅部经理年终总结(模板5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

酒店前厅经理年终总结及目标篇一

20xx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范，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，怎么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，客来没有迎声，客问没有答声，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，对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与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，是问题的协调者，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访，形式以电话拜访和登门拜访为主，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。

酒店前厅经理年终总结及目标篇二

紧张而忙碌的20xx年已接近尾声，我们充满信心的迎来20xx年。回顾这一年里的工作，有许多收获和体会[]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

部门员工的共同努力下，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工作，较好的完成了年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年将年主要工作做如下总结：

一、 经营情况

宾馆年收入万元，住房率为%。

二、 主要工作

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。另外对员工进行现场督导，发现问题、反馈信息，共同协商及时调整，已达到最佳的服务标准。

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定、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，留住到宾馆的每一位客人。今年通过前厅部员工的集体努力，圆满接待了大、中、小型会议 个，共接待会议人数 人次。在接待有些大型会议时，参会人数较多，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。在接待**公司领导会议时，由于标准较高，所以每次不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家都没有一丝抱怨、一句怨言，仍然满腔热情的投入到工作中。

3、 关心员工生活，创造愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂、涉及面广，员工工作压力大。针对这一

点，前厅部始终强调要关心员工生活，切实的为员工解决困难，使她们能感受到集体互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门今年向领导申请组织了二次活动(活动大致内容)释放压力，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。

4、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和凝聚力。我们同事强调前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作联系。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“宾馆无小事”的服务态度。

5、加强“开源节流、增收节支”意识

前厅部员工积极响应宾馆领导的号召，开展节约、节支活动，控制好成本，主要表现在用电及物料消耗等方面。

6、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、前厅只有两台电脑等因素为我们前厅工作增大了压力，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，严把入住登记关。同时我们狠抓房卡的保管和使用制度，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；对所有的报表、数据由指定专人负责分类、存档、统计保存。

三、工作中的不足之处

1、培训效果不佳

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，但在实际工作中做的不够到位，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工作。但有些员工在刚熟练后，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，我们要加强日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

四、20xx年工作计划

1、关注顾客需求，积极真是的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量。

3、切实关心员工，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。

5、提高前厅部员工的售房技巧，提高散客入住率，力争完成领导下达的目标任务。

一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，宾馆的明天更加辉煌。

最后，祝宾馆在新的一年里生意红红火火、更上一层楼!祝各位员工在新的一年里工作顺利、身体健康!

酒店前厅经理年终总结及目标篇三

员工的能力与执行力直接关系到酒店的效益与核心竞争力，因此，培训工作一直是人力资源部的一项重要任务。年初，根据酒店战略发展要求，部门制定了本年度的培训主题，即：提高管理人员的管理水平、强化员工的服务意识，建设一支适应市场经济发展需要的酒店团队。并重资引进了到位管理公司协助酒店的培训工作。20xx年度，共组织员工大小培训53次，参与培训人数达20xx多人，取得了很好的培训效果。具体的培训形式有：

酒店服务知识课程涵盖管理、营销及培训技巧等方面。酒店管理人员通过一年时间的分批学习，丰富了管理知识，掌握了基本的管理技巧，现场发现问题和解决问题的能力有了很大的提高。

针对具体问题召开的酒店服务知识研讨会很受学员欢迎，现场气氛活跃，学员将工作中遇到的问题在课堂上交流，共同研讨解决之法，使学员从解决一个问题学会解决一类问题!研讨会一定程度上还起到鼓舞士气的作用，平时工作中感到有困难、有压力的问题解决了，学员普遍反映头脑更清晰，工作方向更明确，工作劲头更十足!

酒店内部酒店服务知识培训讲师业务水平高，但是授课能力相对偏弱。通过培训与专项辅导相结合的方式，培训讲师从中学习到了专业的授课方式和授课技巧，个人能力得到了很

大的提升，所有培训讲师对以后进行酒店内部培训工作更有信心！

快速让新酒店服务知识员工适应工作，完成从非职业人到职业人的转型很重要，可以为酒店节省很多时间和资源成本。人力资源部根据酒店实际情况拟定了新员工入职培训计划，具体内容包括酒店概况、规章制度、消防知识、工程部常识及服务礼仪五大部分，通过培训与学习，使新员工从意识上开始转型，并了解现代工作所需的态度、能力，为新员工快速适应新的工作环境以及尽快掌握工作所需的知识技能打下了良好基础。

1、“微笑之星”的评选活动 为了深入贯彻“微笑服务”这个主题，人力资源部特在20xx年6月组织了全馆“微笑之星”的评选活动，活动在每个服务台设立“微笑之星”投票箱，由客人投票，人力资源部唱票，酒店评审团审核，最终评选出了6位“微笑之星”，她们的当选在广大员工中产生了很大的反响，为提高酒店的服务质量起到了积极的推动作用。

2、“学服务礼仪、树岗位新风”知识抢答赛活动 为了响应领导号召，在酒店树立起优质服务的观念，人力资源部精心筹备近2个月，于11月28日在全馆开展了“学服务礼仪，树岗位新风”知识抢答竞赛。此次活动组织很成功，它大大提高了员工们的礼貌意识、服务意识，在酒店内产生了良好影响。

3、部门还编撰了《蓉园酒店服务规范》小册子，下发给酒店全体每位员工，通过学习，提高了员工们的工作积极性，增强了员工们的主动、优质服务意识。

20xx年人力资源部工作目标是，谋求人与事的结合和人与人之间的紧密配合，实现因事择人、事得其人、人适其事、人尽其才、事竟其功的目标。并不断提高员工的整体素质，有效地组织员工、充分调动员工的工作积极性、创造性，最终实现酒店的新年度里的总体目标。

酒店前厅经理年终总结及目标篇四

回顾20xx年的工作业绩，我通过不断向领导、同事学习，以及在实际工作中不断的总结摸索，在工作业务上取得了较明显的进步。20xx年是我在公司的第二年也是收获、成长的一年，在此我非常感谢公司贺董事长一年来对我的鼓励，感谢公司综合管理部晓晖经理及各位同仁的大力配合与支持。我一定努力经营好自己的长处与优势。为了更好的有计划、有步骤、有创新、有行动的实现20xx年新的目标，现把20xx年的工作整理、总结如下：

（一）、树立好“角色”意识，当好领导“配角”、演好公司“主角”。

一年来的工作中，我始终一如既往地尊重、支持董事长及总公司各位领导的工作，维护领导的威信。作为公司的总经理，严格遵照董事长的授权与经营管理的范围，坚决执行董事长所确定的工作目标和要求，带领员工队伍围绕本年度下达的工作计划指标和企业发展的实际需要，以人为根本，以市场为导向，以规章为支撑，组织实施公司年度经营计划，并积极向董事长报告。辩证的看待自己的长处和短处、扬长避短，团结协作。

民爆工作安全管理环环相扣，唇齿相依，在管理上不能出现任何漏洞，如何做好共同管理而不是越位管理、如何做到明确责任而不是推诿扯皮，一直是我处事的基本思考点，我始终谨记我不仅是保安公司的总经理，更是一名永安人。白芨沟片区作为保安押运的主战场，也是片区管理的一个重点，我既然身在此处，在做好本职工作的同时，也要肩负起协助片区经理做好片区工作的责任。从库房安全到场地修葺、从车辆调配到维修保养、从业务维系到关系协调，哪里需要我就出现在哪里。对工作不推诿，对责任不避讳，与片区同仁拧成一股绳，劲往一处使。

（二）、推行目标管理责任制，明确各级责任，促进企业健康发展

年初，本人代表保安公司与全体员工签订了《保安公司安全管理目标责任书》，以此为契机，将公司总体工作目标、目标考评方法和依据、奖罚措施等逐级推进；目标责任书签订后，公司将总体目标迅速进行有效分解，组织中层干部乃至每一位员工充分讨论目标分解后的责、权、利，讨论分配与协调等问题，直到达成共识，然后，分别与每一岗位员工签订《岗位责任书》，这样，各级都有明确的责任，都知道“该做什么”，“不该做什么”，“做不好怎么办”，形成一级对一级负责，一级对一级进行检查和督促的责任氛围。

20xx年押运人员调配较往年分散，管理难度随之增大，石炭井片区工作强度集中要做好人员调配，惠农片区工作环境复杂而员工年龄偏大，要做到兼顾重点和把握平衡，必须靠勤跑、细问、增了解、多沟通来带好队伍。各片区每一个工地新开工，我组织相关人员，主动深入到工地项目部，与施工单位反复沟通，明确业务接口人，确保客户押运、配送、交接各环节顺畅安全；细致的进行员工访谈工作，及时掌握思想动态，发现问题及时解决。

（三）、确保安全配送押运，维系现有客户，加强队伍建设，寻找发展契机。

20xx年是比较困难的一年，市场行情低迷，业务拓展缺乏契机，但面对公司领导和企业职工的殷切期望，只有顶住压力迎难而上。

1□20xx年全年围绕“统一管理，主抓安全，确保服务，扎实高效”的工作思路，首先抓好安全生产工作，以公司领导为组长的安全生产领导小组为中心，抓安全生产教育、抓隐患排查自查，与各片区负责人齐抓共管、团结一心，确保全年安全无事故。

2、狠抓服务质量，及时高效的完成押运服务工作。本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，加强了各服务单位沟通协调，以质量维系客户，以诚信谋求发展。

3、以爱岗敬业为主题，坚持以人为本的原则，把学习型班组理论融入到日常工作生活中去，提升员工综合素质，为公司下一步拓展业务范围储备人才；公司目前已具备并逐渐完善“保安押运服务”和“劳务派遣”两大业务经营条件，同时不断培养此方面的业务骨干，下一步将积极向此方向拓展业务，增加盈利渠道。

（一）、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

近一年来，我经常把自己放在公司至上的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，尽职尽责干好工作，不辜负领导的期望。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，系统的学习了《民爆物品安全生产管理及技术》、《危险化学品安全生产管理人员要求》等学习书目，全面提高自己，力争在协调能力上有突破，在组织管理能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。

我深知，作为经理，既要维护企业的利益，又要善长与企业员工进行交流。在日常生活和工作中，既要不断加强个人修养，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，又要与员工多交流，掌握思想动态，了解家庭状况。如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，

勤奋工作的美好形象。

我负责白芨沟、惠农、石炭井三个片区的配送押运及公司日常的工作安排，首先感谢公司领导对我工作的支持与信任。回顾一年来的工作，对照职责，我认为自己还是称职的。但公司20xx业绩不佳，我也负有责任。首先，工作有时不够大胆，创新思路不清晰；其次，与领导之间工作沟通、信息反馈有时不及时；再次，工作中碍于情面，没有雷厉风行的作风。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平，使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

酒店前厅经理年终总结及目标篇五

下面对匡家庆老师和郑曦老师所讲到的关于培训这一科目，我谈一下自己的一些认识和想法：

- 1、盲目式——不知何为培训，不知道培训什么。
- 2、尝试式——知道培训什么，不知如何培训
- 3、因循式——知道如何培训，不能有效培训
- 4、策略式——注意有效性并强调变通创造性。我想我以前应该介于尝试式和因循式之间吧！

以前培训效果不好的原因有很多，这也可以说是培训无效果的弊端，通过和老师以及同学的交流，许多酒店包括我们有以下几点弊端：

2、内容有偏差。太多的强调技能和程序的培训，但忽略了态度和理念上的培训。

同时通过和老师、同学的交流，我们又总结了针对培训弊端找出了对策。

1、班前会解决核心问题（控制在15分钟左右）指令浓缩为5分钟，10分钟培训。培训只讲一个问题，重点不超过三个，因为专家认为，员工在站立时精力只有2分钟的集中时间。讲完之后要求反馈，让员工重复。

2、案例讨论解决共性问题，找到问题和员工一块讨论，共同寻求解决问题的方法，但是一定要控制话题，以免跑题，既浪费时间，又找不到解决问题的方法。

3、个别指导解决个别问题，一定要结合实际，因为不同的问题需要不同的解决方法，有些问题并不是必须一个团队共同解决，要看问题的特殊性。掌握好时机、场合和方法。

我们餐饮前台，最重要的是服务，餐饮服务其实是由有形实物和无形劳务组成的一种特殊的饭店产品，餐饮服务还是一次性的。它的一次性是不能被储存，只能当次使用，当场享受。所以每天面对不同的客人，我们就会出现不同的问题。所以我们就必须制订部门培训计划，我们部门经理夏经理制订了专题性的培训计划，并制订培训目标。按照夏经理的指令，我们重点进行专业性和业务性进行培训，逐步开展复合型、交叉型的培训，定期进行考核并评估培训效果，及时沟通和反馈。我们每次进行培训夏经理都参加进行督导，及时纠正我们培训的不足。

大家知道，我们餐饮服务人员都是成年人，而我们成人学员又有他固有的心理和特点，比如：

1、学习动机和他的需求息息相关

2、注重实效和应用

3、肯定自我，很难接受他人

4、听觉类型——背景音乐，辅助录音占34%。

5、固守经验，难以接受新事物。还有注意力时间短，遗忘速度快等特征。成人的沟通交流方式又有一定的比例性，文字占7%，语言占38%，55%的情感交流。这就说明，成年人以非文字形为主。另外员工包括我们的认知渠道的方式又有许多种，1触觉类型——指是亲身运动，体验实践。这占37%。

6、视觉类型——指阅读文字，观看图象又占29%。这些数据就给我们提出了问题。我们员工接受培训，学习的途径在哪儿？我们学习一般通过5+1学习，5+1就是五个感官加上思维。而五个感官是指视觉、听觉、触觉、味觉和嗅觉。

综合以上的问题，我认为以后培训要进行深入化，具体化和切实化。在培训活动中，应该分为六大部分，观察与分析、设计与计划、激励与调动、实施培训、评估和认证。

1、观察与分析

员工的管理者就是员工的培训师。培训师在日常的工作和服务中，要随时进行观察和分析，其重点内容包括：目前的服务标准和程序做得如何？餐厅服务员的知识、技能怎样？服务的持续性是否令人满意？客人反馈意见是否达到餐厅的质量要求？餐厅服务员情绪、工作热情符合工作要求吗？培训师通过这样的观察和分析，才能准确了解培训需求，制定出有效的培训计划。

2、培训的设计与计划

培训活动的设计与计划职能包括三部分内容，即：预测培训

结果与拟订培训目标，安排地点、时间、人员、设备等，根据轻重缓急安排培训课程。

3、培训中的激励与调动

培训师要解释培训的原因和重要性，带领员工共同描绘出参加培训对他们自己和宾馆分别有哪些好处。在整个培训过程中要尊重员工，并适时提出对他们的挑战与鼓励。要为员工提供成功的机会，如鼓励发言、鼓励展示等。当员工体会到成功的喜悦后，他们将更乐于参加培训。

4、培训中的问题与处理

培训活动中总是会有不同的问题发生，训导师要有能力随时解决问题，排除培训中的障碍，倾听员工的反馈并做出回答。培训师反馈的首要目的是使员工了解及自己的行为产生的效果，给出有价值的信息。信息必须是建设性和没有威胁成分的。培训师给出反馈信息时，要将注意力放在被反馈人身上，反馈内容要具体而不能笼统。反馈应针对行为表现，而不是个性，应基于培训师的观察，而非推断。建设性的反馈强调长处，而非弱点。反馈要针对可以改正的表现，要在适当的时间、适当的地点，适量提供。反馈的目的在与帮助员工，要求对方改进表现。因此，正确评价餐厅员工的学习状况，有助于增强培训效果。

5、培训工作的实施

实施培训是为了增加部门中的技术人员人数，提高餐厅服务员自信心和工作满意度，提高服务和产品水平，建立餐厅服务员的荣誉感。

6、评估和认证

培训师要随时评估与认证餐厅服务员的学习效果，以保持餐

厅服务员工作的趣味性。要展示和承认餐厅服务员的进步。培训结束前，要针对餐厅服务员工作进行总结。

以上是在学习后对培训工作的认识和一些心得，我相信我们在夏经理和郭经理的支持和指导下，餐饮部的培训工作会做的更好。我们有信心，我们的员工就更会有信心。

在南京学习过程中还学习了餐饮品牌建设、高效餐饮运作管理、餐饮生产与厨政管理、餐饮成本控制、管理艺术与技巧等十二门课程，从中也学到许多的知识。培训班结束后，我们餐饮班还建立了qq群，经常在网上交流经验，互相帮助，互相支持，和许多酒店成为好朋友。