

2023年酒店员工月总结会发言稿 酒店月度工作总结(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

酒店员工月总结会发言稿篇一

二月份正值新年之际，客房部虽处淡季，但由于各种的到来，也显得有一些忙碌，二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施；现将010年二月份个人报告如下：

1. 节日期间对老客户的回访

赠送水果、干果等慰问活动。

2. 做好个人工作计划

做好节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3. 节能降耗

客房部在20__年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20__年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，20__年1月份，相对于20__年的12月份，根据房间的比例

节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4. 人力资源的调整

调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房20__年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响20__年客房部的整体工作，给予辞退。

5. 设施的维护保养

本月将 20__年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008、3026。、3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018、3019挡风墙冬季特冷，在20__年应考虑做保温墙。

酒店员工月总结会发言稿篇二

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店行李员工作总结，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

酒店行李员工作总结【一】

行李员是酒店一个重要的岗位，客人抵店后，应主动上前向客人表示欢迎，将客人引至总台，帮助客人搬运所带的行李，搬运时必须十分小心，不可损坏行李;贵重物品要让客人自己拿，客人办理住宿登记时，行李员要站在一旁等候，带领客

人到客房。所有的这些是为酒店带来了生机和希望，酒店设备的更新，服务项目的完善，员工服务水准的提高，将迈出争创星级酒店的关键一步 作为行李员我们应该做好以下几点。

1. 微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李

对抵店的客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好!欢迎光临。”如果看到客人的行李较多，应主动帮客人将车上的行李卸下，并点清行李件数。

2. 动作有礼

行李员动作应有礼貌，不可用脚踢行李，对易破的行李要注意，客人如果要自己提取行李的不可勉强接过来。

3. 引导客人办理手续

引导客人到登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。迎领客人时，要走在客人二三步远的左前方，步子要稳。

4. 引导客人时的礼仪

(1) 以前为尊，以右为大的原则；

(2) 女士优先为尊的原则；

(3) 接近门口，员工应超前为客人开门，请客人先进，出门时亦同；

(4) 主动征得客人同意后为其提行李；

(5) 三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

5. 看管行李以正确的姿势立于客人身后约1.5米处，替客人看

管行李，并随时听从客人吩咐和前台服务员的提示。

6. 送客人到房间待客人办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，向客人示意。如果客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙的号码为准，如没看到客人房间钥匙上的号码，只是客人讲的，则要先向前台核实后再送上房间。

7. 搭乘电梯搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进入电梯，进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯；出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

8. 入房前进入房间前，要先按门铃，再敲门，“您好！服务员。”连续问候三声后如果房内没有反应，再用钥匙开门。

9. 开门后

先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人先进入房间。

开门后，如果发现房内有客人的行李、杂物或房间未打扫干净时应立即退出，并向客人道歉，紧急与前台接待联系，先找一个临近且干净的房间让客人休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。

客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即与前台联系为客人换房。如果个别客人要换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来的房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

10. 随客进房

随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或按照客人的吩咐

放好，然后向客人介绍房间各种设施的使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其它要求时，向客人道别、道谢，祝客人愉快。迅速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

11. 寄存行李

(1) 客人如果到前台要求寄存行李时，行李员应主动向客人问好□“xx先生/小姐，早上好!/中午好!/下午好!/晚上好!请问您要寄存行李吗?”

(2) 帮客人填写行李寄存单，询问清楚寄存的是什么物品。其中易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品酒店规定不予寄存。

“请问您的行李装的是什么东西呢?我们酒店有规定易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品时不予寄存的。”

“请问您什么时间取呢?”

“您能告诉我您的房间号码吗?”

(3) 提示客人寄存行李过夜要收取费用(每件行李2元钱)。 通过几年多的工作，本人理论水平和实践水平都有所提高，在今后的工作中，本人将继续努力，牢记行李员职责，我会不断加强思想学习与业务学习，全面提高自身综合水平，为顾客提供优质服务。

酒店行李员工作总结【二】

一、加强业务培训，提高员工素质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，今年来针对五个部分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;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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识,控制好成本

“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。督促住宿的员工节约用水电,用好办公用品,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。

三、加强员工的销售意识和销售技巧,提高入住率前厅部根据市场情况,积极地推进散客房销售,建议明年酒店推出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,这样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,们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨,争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作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。

新的一年就要开始,前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务,贯彻“宾客至上,服务第一”的宗旨。

酒店员工月总结会发言稿篇三

一、根据顾客需求，提供顾客满意的产品和服务。

二、“微笑服务”。

即是营销态度，又是对客人最直接的问候与友善微笑是一种待客态度，是酒店产品，更是酒店有效的营销手段。在酒店业中流传着这样一句话：菜品不足服务补，服务不足态度补。这里的态度就是要求微笑服务。从服务学来看，“微笑服务”在本质上有两个含义：微笑服务既代表酒店对客人热情欢迎的态度，又代表了服务人员对自身职业的高度的荣誉感和责任心。

酒店管理者要为员工创造一个温暖、和谐、向上的环境，员工才会有发自内心的微笑。所谓“只有满意的员工，才有满意的客人”正是由此而来。同时，酒店应注意培养员工“敬业乐业”的精神。所以，酒店员工对酒店工作的爱，对客人的爱，是员工热情、真诚的源泉。因为有了爱，便有了热情，便有了真诚的微笑。当然，酒店管理制度和服务环境的优化也是“微笑服务”的保证。

三、优质服务。

它能最直接地影响酒店的经济效益优质服务能使顾客有“宾至如归”之感和“宾去思归”之念，使客人高兴而来，满意而去，对酒店留下良好的回忆。优质服务应贯穿于酒店服务的每一个细节，贯穿于从顾客进店直至客人离开的全过程。

客人对酒店服务质量的评价，是通过每个部门、每个环节的工作，透过每一件事，甚至极细微的小事，得出结论的，从而据此来确定自己的消费行为和消费标准。优质服务包含几个要点：一是待客公平公道；二是注重工作效率；三是细微服务，也称为“个性化服务”即针对客人不同的需求，提供各

种细节性的服务，来满足客人的独特需求，体现酒店对客人的人性化需求，体现酒店对客人的人性化关怀。比如，客人在就餐时会对就餐座位、菜品口感、服务细节或对客房朝向、房间布局、布草配置等有各自不同的要求，餐厅或客房服务人员要随时关注到这些并及时更改原有的工作标准，来顺应客户的需求。因此，优质服务是一个全方位的过程，任何一个环节的偏差，都会影响客人对酒店的整体评价。因此，酒店销售的其实是客人对酒店的感受，是经历，是回忆。

四、建立优质的、高效的客源网络。

通过这种长期的服务工作，酒店可以据此建立自己的营销网。大量的回头客不仅带来效益，更多的是为酒店带来信誉，是客人对酒店的信任。酒店可以据此建立顾客信息档案，不仅销售部工作人员要与之保持联系，而且还要通过一线服务人员来加强与客人的沟通，使之在情感上对酒店产生认同和依赖感，进而达到“顾客零叛离”的理想销售境界。

五、及时，妥善处理好顾客投诉。

由于酒店工作是人与人直接接触，是面对面的相处，所以具有较强的随意性和突然性；再加上服务人员从整体上来看素质不尽相同，管理也存在不尽合理和科学的疏漏，所以存在问题是在所难免的。对于问题的存在，我们的服务人员要端正对投诉的态度。“只有投诉的客人才是酒店最忠诚的客人，才是好客人”。

确保饭店收入的稳步提高。与各个外地旅游团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与饭店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通。

总的来说我对工作是积极努力的，也有着与同事合作的团队精神，个人业务也算熟练，有一定吃苦精神，但我的业务学习还远远不够，以后还要多多加强。我相信酒店的明天一定是灿烂辉煌的。在明年的工作中我将加倍努力，为公司创造更多的效益，争取更多的客户。

酒店员工月总结会发言稿篇四

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

不知不觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返！现将过去一个月工作的得与失总结如下：

得：occ房卫生质量有了较明显的提高

occ房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上级要求的方向努力。对occ房实行多抽查，重处罚重奖励的方针，在经过一段时间努力下□occ房有了较明显的提高且现还呈上升趋势！

失：（1）公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领

导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

（2）对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

（3）市领导及vip接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及vip用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

（1）对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

（2）对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

酒店员工月总结会发言稿篇五

酒店前台年终总结尊敬的.领导，亲爱的同事们大家下午好：

我是x店的前台收银x[]做为入职4个月的员工能够参加此次优秀员工会议并作出报告发言，我倍感荣幸。当然这些离不开x店领导们的栽培与同事们的帮助。从刚刚跨入酒店对酒店一文不知到熟悉酒店，上级的关心和同事们的帮助使我不断进步，4个月的工作成长历程使我逐渐成为一名合格的前台收银员！

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访嘉裕的客人来说，前台是他们接触咱们公司的第一步，是对公司的第一印象，是十分重要的。因此前台在必须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，因此我必须要认真做好本职工作。酒店前厅工作是酒店企业形象的代表和标志，作为前厅要每日注意仪容仪表。

现就20xx年工作情况作出以下几点阐述：

1. 身为酒店服务工作者和其他的服务行业一样，在经理的指导下 我们学会了怎么接人待物，起身微笑服务，怎么问候客人和客人寒暄。如何为客人提供服务，在服务中对客所需的语言。
2. 身为酒店前厅工作者我们还是一名销售员。首先要熟悉我们酒店的经营模式，学会根据酒店房态客人意愿，为客人推荐满意的房间。不断地推出新活动例如20xx年开展的同姓缘、逢七有礼、值班经理微信特权房，单双眼皮、特价房活动、向回头客推荐我们的会员卡等等一系列的活动带给客人最大的优惠也带给酒店稳定的客源！
3. 我们不仅是销售更是一名售后工作者。接听电话的礼貌用

语，和客人面对面的沟通，以及客人所提出的问题作出专业的回答！尽最大努力 做到客人满意，这样我们才能赢得更多的回头客！

4. 酒店前厅也是一名小小消防名。酒店是人群聚集的公共场合。在这里我们要学会最基本的安全常识问题。了解酒店的消防设备放置在哪里并会操作使用，更要知道我们的报警系统发出的报警信号，并熟记报警电话！这些是对入住我们嘉裕客人的安全保障也是对我们自身安全的一种保障！

5. 酒店前厅也是一名城市的导游，首先我们要了解自己身处的地理位置，了解身边的交通情况及城市的都市化，只有这样我们才能在客人询问你位置的时候给予客人准确的答复，给予客人带来方便！

6. 酒店前厅还是节能降耗员。作为酒店工作者我们就要把酒店当成自己的家。比如爱惜酒店的公共用品、定时的开关灯、积极的做酒店卫生、和领导同事间的配合及友爱等等，真正的爱这个工作爱我们工作的地方把它当成我们的家。为我们的家节能降耗！

经理一直教导我们作为前厅最关键的就是要有好的人品，人品比能力更重要。好品质成就一生！每个人有每个人不一样的能力，能力是可以培养的而品质是不可改变的！前台收银是一个和金钱直接接触的工种，也是直接和客人信息接触的工种所以我们务必要求我们有良好的品质。比如客房在收房时收到客人的钱包、手表、手机、首饰，都是积极的交给前厅我们在及时的联系客人并归还。比如客人询问某个客人住在哪个房间我们应该迅速的用良好的态度去和客人讲这个牵扯到客人隐私我们没有办法帮忙查询，并告知客人让他们自行联系在住客人。这样能让客人在我们嘉裕住的安心也是在给我们酒店树立高品质！

在工作有过困难有过泪水，但是只要用心，学会从工作中找

快乐，一切将变得简单，渐渐的我越来越自信，越来越喜欢自己的工作。前台是酒店的形象窗口，前台每一位员工的一言一行都代表着酒店。作为一名前台收银员，我深感自己岗位的重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一张票据、一个电话，一个签字，稍有不慎，将会给客人或酒店造成不必要的损失，酒店的形象也将会在客人的心目中大打折扣。其实只要你愿意，你用心去体验去学习去工作，每个人都会成为一名优秀员工。要成为一名优秀的员工，在我看来，最重要的就是要热爱工作。在酒店，热爱工作其实非常容易做到，只需牢记两点：一是真诚微笑；二是用心做事。微笑服务是从事酒店行业最起码的职业要求，微笑的对待每一位客人，用心的做好每一件事情，这样不仅对我们酒店有益，对我们自身素质的提高，更有不可估量的作用。

最后，愿我们酒店事业蒸蒸日上，不断地做大做强，祝同事们工作顺利，身体健康，谢谢！