

最新酒店前台年终总结的报告 酒店前台 年终总结(模板6篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒店前台年终总结的报告篇一

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，丁山花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店前台涉及

到的知识比较多,因此按酒店惯例,一般安排新员工培训两到三个月,然后试着让其独立上岗.

培训都有前台资深老员工带着.我到丁山后,经理安排前台主管带我,先接收两个月的培训,然后试着让我独立上岗.培训期间,要逐步学习酒店的产品知识,如何帮客人预订客房,入住登记,结算费用,懂得如何识别并登记各种身份证件,及通晓各国货币和人民币之间的汇兑.培训大体为两个月,但因人而异,可稍长或稍可短,培训期间只上早班和晚班.早班为早上七点到下午三点,晚班为下午三点到晚上十一点,培训知识基本掌握后开始上夜班,夜班为晚上十一点到第二天七点.培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作,遇到新的情况师傅都会讲解,操作流程师傅也会讲,忙的时候就帮忙打下手,从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等,并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西,然后抽空记忆.在方面上说我们学的是在前台的技能,可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力.由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统,英文版的,fedilo6.0,因此系统操作也是我们要学习的内容之一.该系统有比较合适的房态显示和处理系统,使用起来比较快捷.但是前台登记程序里规定要先做纸制登记,然后再录入系统.由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录,个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间,有造成了程序的烦繁,不利于更好的对客服务.

实习是一个很好的平台,让我们对社会有了新的领悟和熟悉,只有在现实中经历过,才会明白这个社会是如此的复杂,远没有我们想象的美好.在酒店实习期间,曾有一段时间,我发现自己的想法和观点是如此的幼稚,不过后来我就慢慢放开了.在大学里,我们只是一张白纸,只有通过实习才能体味社会和人生,在前台这个不起眼的岗位,我能够感受到社会上的人情事理,我在一点点的积累社会经验和学习处世之道,了解人际关系的复杂,这是整个实习过程中最宝贵的一部分.整个实习历程,我不仅看到自己好的一面,也将我在各方面的缺点与不足

毫无保留的放大出来,从而让我关注到自己从不曾注重的东西.

酒店前台年终总结的报告篇二

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历,它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识;实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验,它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,既开阔了视野,又增长了见识,为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础,也是我们走向工作岗位的第一步。

我的实习期开始于xx年9月6日。我被分配到酒店的前台接待这个岗位,刚到酒店的时候,挺兴奋的,毕竟是第一次真正踏入社会工作,对什么都觉得新鲜和好奇,我可当正式上岗的时候,才发现,这份工作很辛苦,但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面,是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造,基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算,当然,这当中也包括了为客人答疑,帮客人处理服务要求,电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务。

(1).“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标,不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者,往往对客人的要求,只要在不和违背道德的前提下,都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输:“客人永远不会错,错的只会是我们”,“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。

(2)服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

酒店前台年终总结的报告篇三

自学校毕业来xx宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。

以下是我20xx年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事

做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

酒店前台年终总结的报告篇四

一年过去了，回顾自己的工作，在酒店以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了一定的成绩和收获。也还存在一些不足之处。

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行岗位职责，积极开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不知道怎

么处理。同时认真学习同事的做事方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理能力。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。虽然酒店外宾不多，但如果英语不好的话，上大夜遇上外宾就不好办了。所以需要加强外语的学习。

了解公司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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

不足之处：

1、聊天的话题不多，每次跟同事在一起的时候总是感觉没有什么话题可聊，总是在听别人说话，自己也很少参与，导致让人感觉我是一个不容易接近的人。

2、知识储备不够，对一些外币的兑换等掌握得不够好。英语水平低，外宾来了都不敢跟外宾交流。

来年计划：

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持前台部多年年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到最好，

做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也希望酒店会越来越好！

酒店前台年终总结的报告篇五

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨。

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，

就会收到理想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的工作，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

酒店前台年终总结的报告篇六

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满,用我们最美丽的一面去迎接客人,让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次,关注宾客喜好。当客人走进酒店时,我们要主动问好,称呼客人时,如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务,这一点非常重要,宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息,并尽最大努力满足客人,让宾客的每次住店,都能感受到意外的惊喜。

再次,提供个性化的服务。在客人办理手续时,我们可多关心客人,多询问客人,如果是外地客人,可以向他们多讲解当地的风土人情,主动为他们介绍车站、商场、景点的位置,询问客人是否疲劳,快速地办好手续,客人退房时,客房查房需要等待几分钟,这时不要让客人站着,请客人坐下稍等,主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见,不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨,也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的,微笑服务。在与客人沟通过程中,要讲究礼节礼貌,与客人交谈时,低头和老直盯着客人都是不礼貌的,应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人

的意见，不中断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。