

酒店前台主管工作小结 酒店前台个人工作总结(优秀8篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店前台主管工作小结篇一

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。

酒店前台主管工作小结篇二

前台作为酒店的前台，是影响客人和提供服务的'第一个部门。酒店的效率和利润创造基本上就是从这里开始的。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。客人的要求几乎是一样的。电视打不开、电吹风不能借、生活用品不够、需要一些衣架、内部设施损坏不能使用等，这些都是小事。同时，偶尔也会有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

在前台工作期间，我从“一无所知”开始做起。在几位经验丰富的同事的细心和耐心的照顾下，我逐渐能够胜任工作，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。我们酒店的主要客户来自旅行社。因此，对我们的前台工作人员来说，与旅行社打交道是必要的技能。同时，你应该熟悉周围的环境，因为经常有客人问路，如人民公园、机场巴士、中山小吃街等。面对客户的服务要求，我们首先要面对客户微笑，注意我们的语言和态度；其次，我们应该以专业的服务态度为客户服务，学习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、恰当地解决问题。

在这段时间的工作中，我对自己要求严格，认真及时地完成领导交给的各项工作，对工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断完善和充实自己。现在我已经能够初步处理这篇文章的日常工作和其他相关工作，有时还需要领导的帮助才能完成。工作中也存在很多问题，主要表现在：

1. 主动性弱:不主动完成日常工作，被动适应工作需要。几乎所有领导分配的任务都可以完成，但有时没有分配的任务是没有提前完成的。
2. 工作不是很扎实:每天忙于琐事，工作没有上升到一定的高度。我无法专心工作和学习。虽然我知道很多知识，但是我对表单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不足，以更大的热情投入到工作中去。

未来工作计划

我充分认识到我的工作的重要性，虽然微不足道。在今后的工作中，我将严格要求自己，发挥自己最大的能力为公司服务。希望在今后的工作中，我们能够更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的不足，提高工作效率，我会做以下两件事情：

1. 不断完善自我: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，但我会努力从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的工作任务。

2. 正确的工作态度:端正工作态度，踏踏实实，认真负责，努力完成上级交代的工作;在今后的工作中，我们要不断学习，不断进取，不断提高，更好地完成自己的工作。认真对待工作中的每件事，无论大小，都要尽量避免犯错。

酒店前台主管工作小结篇三

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，自己的工作能力和得到了极大的提升，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

酒店前台主管工作小结篇四

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。

虽然前台工作沒有象公司业务、营销推广、会计等单位对企业发展所做的功绩大、立即，但企业即然设了这一职位，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变越好！

酒店前台主管工作小结篇五

优秀作文推荐！作为一名xx酒店的前台员工，在20xx一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

酒店前台主管工作小结篇六

本年度收银员工作的结束让我从中学到很多，毕竟能够在商场工作也是得益于领导的栽培与支持，所以我很重视从事收银员工作的机会并不断努力着，平时能够认真遵从领导的指示并配合其他员工完成工作，面对涉及商场利益的问题也能够做到坚守原则并体现出负责的态度，现根据一年来我在收银员岗位上的表现进行以下简要总结。

能够按照商场的制度以及收银员工作的要求履行好自己的职责，我在年初阶段便对本年度需要完成的收银员工作制定了目标，这无疑让我对自身工作的完成有了紧迫感并希望能够履行好职责，而且我也能够通过对自己的严格要求来提升工作效率，随着时间的流逝也让我在收银员岗位上积累了不少的经验，但我不会因为工作成就的获得便变得妄自菲薄，因为我能够准确认识到自己在职场的定位并在岗位上做好工作，作为商场发展过程中的重要组成部分也让我明白做好收银员工作的重要性。

提前做好零钱置换并对收银设备进行仔细检查，由于收银员工作中需要为客户的付账找零的缘故自然得提前准备好零钱

才行，所以我会对每天收银台的零钱数量进行统计并提前进行置换，而且我也会请示商场领导从而确保零钱置换的过程中能够顺利，平时我也有负责保管收银台的零钱从而能够履行好这方面的职责。在闲暇时间则会对收银设备进行检查以免出现故障的状况，这种未雨绸缪的做法能够让我及时发现收银设备存在的问题以便于进行修理，另外我也会对收银台进行清理从而体现出收银员的良好形象。

努力提升收银工作的效率并对商场的营业额进行分析，我明白排队等待的滋味并不好受自然要想办法提升自身的效率才行，所以我能够强化对收银设备的运用从而准确计算出顾客结账所需的金额，在保障效率的前提下能够让排队等待的过程缩短许多，而且我在客户结账之前还会询问对方是否有办理商场的会员，推荐客户办理商场会员也是用来提升整体效益的方式之一。我也会对商场每个季度的营业额进行分析并反思自身在工作中存在着哪些不足，这种严谨的态度能够让我及时改正工作中的不足从而提升自身的综合能力。

虽然这一年的结束让我对收银员工作有了更多理解，但我也要时刻保持虚心的态度来做好商场的各项工作，另外我在总结经验以后也要对明年需要完成的任务进行规划，希望能够继续做好收银员的本职工作从而促进商场的发展。

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】

酒店前台个人年度总结

【热】酒店前台工作总结

【荐】酒店前台工作总结

酒店前台工作总结【精】

【精】酒店前台工作总结

酒店前台主管工作小结篇七

自学校毕业来xx酒店工作已经过去了三个月了，三个月来工作带给我许多感悟，我十分珍惜且感恩这次时机，现在我将在xx酒店试用期间的工作做如下总结：

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。

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。

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。

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。

前台的工作给了我很多的接触群众的时机，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的效劳，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，希望能成为xx酒店的一名正式员工，我保证在以后的工作中，我会做好个人工作方案，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

酒店前台主管工作小结篇八

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速

写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。