

最新酒店工作前台总结 酒店前台个人工作总结(大全10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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店工作前台总结篇一

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得。

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！。

前台服务人员每一天都会接触到不一样类型的客人，针对不一样类型的客人我们应供给不一样的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”
对酒店的常客，我们供给礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们能够提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应当咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着能够不想尽一切办法为客人解决问题，

关键是让客人明白他的问题不是你能够立刻独立解决的，而你确实在尽力帮忙他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并提议客人能够在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情景，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。仅有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店工作前台总结篇二

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较

大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了

婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项*》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团

队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训情况来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱。

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够。

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快。

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

酒店工作前台总结篇三

过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步！08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一天。

作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好！

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好！

酒店工作前台总结篇四

20xx年3月底我成为公司的一员，于3月至8月这段期间担任酒店前台服务员一职，同年8月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

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。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，人民公园、机场大巴、中山小吃街

等地点都是常常问到的。面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度；其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户；最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很有精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从小事做起，努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

感谢领导和各位同事在这半年里对于我工作的帮助和支持，今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务，虽然我还

有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

酒店工作前台总结篇五

尊敬的各位领导、同事：

大家早上好！

即将过去的20xx年是充实而忙碌的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台上，回首过去、展望未来，不禁思绪万千。初到前台的场景仿佛就在眼前，转眼间在前台的工作岗位上已经就职一年了，这一年也是收获满满。在领导和同事的帮助及鼓励下，我在前台的学习工作得到了较大的提高，能够较好的完成自己的工作任务，工作方式也有了较大的改变。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里努力再创佳绩。

1□20xx年度，实现客房总收入万元，同比20xx年。

2□20xx年度出租率为xx□平均房价xx□同比20xx年出租率，平均房价。

3□20xx年度共接待团队xx次，同比20xx年xx□团队用房间，同比20xx年xx□

4□20xx年度共接待散客人数xx□同比20xx年xx□

1、加强业务素养，提高自身素质

前台作为酒店的门面。每个员工都要直接面对客人，所以前台人员的服务质量就反映出—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。今年来针对工作要求制定了详细的培训计划：针对接电话，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；特别是今年对前台所有员工在电话双语接听上进行了培训，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。

2、加强销售意识和销售技巧、提高入住率

根据市场情况，积极推进散客房销售。今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，我们在掌握优惠政策的同时根据当天入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，尤其在x月，前台都较好地完成了任务额。一直以来强调“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

3、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，前台是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、市场销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，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。所以在日常的'工作中我们较注重与各部门的协调工作，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，因为我们深知只有这样宾馆才能得到长足的发展。

1、工作经验匮乏需要尽快积累

2、管理能力欠缺有待提高。

3、对客服务缺少情感化服务。

1、由于在前台工作时限短，所以在工作经验方面较为匮乏，

需要从通过各种途径积累经验，加强工作能力。向领导、同事多请教，注重别人优点，查找自己不足，提高自己。力求将自己的业务水平在20xx年有大幅度的提高，做好经理的左膀右臂。

2、走入管理岗位后，发现自己年纪轻，见识短，管理能力欠缺，所以要细心、耐心与用心地处理管理当中的每个问题。力求每一次处理都会有所成长。我会不断增强自身的管理和协调能力，在管理能力上尽快提高，获得一个质的飞跃。

3、情感化服务是吸引客人的一种重要手段。这方面我较为缺失，新的一年我会学习大量知识，翻阅相关资料，活学活用将服务短板也迈上新台阶。

以上是我的工作总结及下一步工作目标，新的一年即将开始，我将在宾馆领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事，积极主动配合经理完成各项工作，努力提高自身综合素质，带领前台员工较好地完成20xx年的工作。

“剑虽利，不砺不断”，“勤学后方知不足”，只有不断的学习才能磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧，我会迈着矫健的步伐，不断的向前走。相信终有一天会展翅高飞。

酒店工作前台总结篇六

依然记得那时初入丰大时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强,勤俭.正气.博大‘的精神和理念，并让我受用终身！

当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”！

于是，错误不如人愿的来了…

xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤!!!

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已

有幸，天助自助者！

酒店工作前台总结篇七

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xx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。

酒店工作前台总结篇八

自学校毕业以来便在酒店担任前台工作，前台是酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，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。以下是我个人年度工作总结。

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，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

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。只要保持微笑，就会收到意想不到的效果。只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使自己的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时前台工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也自己的工作感到无比骄傲，我真挚热爱我的岗位，在以后的工作中，我会努力创造属于自己的辉煌！

酒店工作前台总结篇九

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！

酒店工作前台总结篇十

已经过去的20__年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。现对20__年工作总结如下：

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当xx房入住，当xx要带客人参观房间，

我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价，如何向有预定的客人推荐更好的房型等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。
- 2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。
- 3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正

那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

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