

最新酒店前台工作年终总结个人 酒店前台工作年终总结(精选5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

酒店前台工作年终总结个人篇一

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，让我们一起认真地写一份总结吧。我们该怎么去写总结呢？以下是小编为大家整理的酒店前台工作年终总结，仅供参考，大家一起来看一看吧。

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。

酒店前台工作年终总结个人篇二

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“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，只要在不触犯法律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”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店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，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。

这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以的吸收经验，迅速成长。

在这一年我主要做到以下工作：

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个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店

推出了一系列的客房促销方案，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，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，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率。

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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，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况，请求帮助。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助感化，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”。只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，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！**的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

酒店前台工作年终总结个人篇三

值此新春佳节即将到来之际，我们在这里隆重召开市宾馆年度职工大会，总结过去，表彰先进。安排部署20__年工作，开创20__工作新局面。

过去的一年，是对市宾馆发展具有重大而深远意义的一年。也是宾馆全年营收及利润指标完成得较为理想的一年，管理更加制度化、规范化；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次，并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，社会效益得到进一步提高。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，扬长避短，认清形势和任务、奋发进取，团结一心，在新一年里努力再创佳绩。

下面，我代表市宾馆领导班子向大家作20__年的工作总结和20__年工作安排，请各位提出意见。

一、回顾20__年的主要工作

过去的一年，市宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经

验，取得了巨大的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。”

抓住了一个中心：

就是紧紧抓住营销这个中心，围绕吸引客户、会议接待、和旅游团体接待三个方面，调动全员积极性和主动性，投入到营销工作中去，形成全员抓营销的氛围。全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

实现了两个亮点：

就是实现了酒店客房入住率和效益这两个效益的亮点。

20__年，宾馆全年客房入住率高达85%，平均房价220元/间，在敦化市同行业中处于前列，客房销售也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是严格理管和全体员工共同努力的结果。前厅、客房、后勤各部门通力合作，严明管理制度，及时解决对客服务中存在问题，表扬先进，明确工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20__年经济效益指标达历史最好水平，在营业总收入与20__年基本持平的基础上，宾馆通过狠抓管理，深挖潜力，节能降耗、开源节流，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。宾馆店全年经营利润为_万元，比去年分别增加_万元。人工成本为_万元，能源费用为_万元，物料消耗为_万元。

搞好了三项基本建设：

一是基础设施建设，

二是管理制度建设，

三是员工队伍建设。

1. 大力开展基础设施建设。在市场竞争激烈情况下，去年上

半年投资万元顺利完成了二楼北侧客房的装修改造、更新了客房的棉织品。使宾馆整体接待水平又得到了很大提高。

3. 不断加强员工队伍建设。“以人为本，善待员工”是宾馆一贯遵循的优良传统。善待员工在制度上更是体贴入微。员工休假制度、婚假产假制度、工资递增制度、年终奖励制度及管理人员外出考察学习制度等，无不进一步体现了敦化宾馆对员工的深切关怀。兑现20__年提高工资标准承诺20__年宾馆员工的平均工资增长额超过了酒店效益增长的10%，比其他宾馆员工的平均工资额高25%左右。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是宾馆这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，成为广大员工实现人生价值的最佳场所。正如员工们所说的：这里真正是能者上，庸者让，劣者下。管理岗位人员，百分之百都是宾馆自己培养的人才；坚持领导班子的稳定，同时根据任人唯贤的原则，适时调整充实新的力量。”

一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作都有了很大的起色。后勤部在王永民经理的带领下，员工们始终作好自己的本职工作，默默地在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设施、设备的正常运行。财务部对酒店财务日清、周理、月总结，项项明了，笔笔清楚，年底又做决算、算奖金，在百忙之中有赶着作出了20__年预算。前厅部、商务中心通过优质服务，也圆满完成了任务。

20__年取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在短短的篇幅中我不可能都总结在内；我要强调的一点是，取得工作成绩的根本的原因是取决于全体员工不懈的共同努力。今天，由各部门推选、经总经理办公会批准的23名优质服务标兵，她们是全体员工中的佼佼者，是宾馆员工的优秀代表，是宾馆的骄傲，我们要号召全体员工向他们学习。

酒店前台工作年终总结个人篇四

根据教学计划的安排，___年4月20号至20___年10月20号我被分配到聚龙湾天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

1， 起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步

的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

2，之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，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等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，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，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指

导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店——酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。实习是一个接触社会的过程，通过

这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店前台工作年终总结个人篇五

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，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。这一年以来，我们做好了以下几项工作：

一、组建了前台工作班子

现在前台有人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

二、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

三、直面不足，追根溯源

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍

然存在着很多问题。

(1)微笑服务的缺乏。总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

(2)销售技巧的缺乏。由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

(3)财务交账的漏洞。由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中贪污金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

四、积极改正，弥补不足

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

(1)加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量。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，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) 稳定员工队伍，减少员工的流动性。

(3) “硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。

(4) 提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。