

2023年客房前台总结经验 客房前台年终工作总结(模板5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

客房前台总结经验篇一

前台是客房管理中的一个重要部门，它主要承担着以客房客房的实际销售为中心的一系列工作。比如为客人办理入住，离店及结账等一些较为实际的工作，同时前台还是客房业务活动和对客服务的一个综合行部门，起着极为重要的作用。

前台作为客房的窗口，是客房对客人的第一印象。我们应该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，让每位客人走进客房都会体验到我们的真诚、热情，有真正宾至如归的感觉。

我们要熟悉客房的基本情况，了解房型及其特点，熟悉掌握操作流程，快速准确地为客人提供登记入住、退房结账、客人问讯等服务。当客人走进客房时，我们要主动问好，称呼对方，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务。询问客人有什么要帮助的，客人要住房先认真倾听客人的要求，通过观察聆听来客人推荐所需要的房型及房价，并能做到让宾客满意。在向客人描述我们客房的情况时，要注重介绍我们客房的特色和优势。比如说：我们的客房刚进行过装修，设备齐全，交通非常便利，但是价格又非常的实惠。让客人对我们的客房有一定的了解，必要时可以先让客人参观下我们的房间。针对不同性格的客人，我们可以采取不同办法，比如：内向犹豫的客人，我们可以帮他们做决定，多建议，语气柔和；对于有主见性格外向的客人，我们要用轻松愉悦的方式与他交谈。

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，可以向他们多讲解宜昌的风土人情，主动为他们介绍宜昌的车站、码头、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，让客人尽快地休息，在客人退房时，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客房有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。

客人在入住时会遇见各种各样的问题，当前台接到电话后，应立即转告有关部门处理，对于客人提出的疑问，如果不是很清楚就请客人稍等，查清楚后再告知客人。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，听说过“礼多人不怪”吗？与客人交谈时，保持目光交流，不要低着头和老直盯着客人，这样都是不礼貌的，一般保持3分钟交流一次，多倾听客人的意见，不要打断客人的话，倾听中要不断的点头示意，这样才是对客人的尊重。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。就算客人有再大的火他也这时也会立即而消的，很多的问题就迎刃而解了。多用礼貌用语，做到宾客来时有迎声，走时有送客声，麻烦客人有致歉声。在与客人谈话时，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。

有一次，一位客人退房时服务人员在房间检查出了以个烟洞，按照常规这是要进行赔付的，但是客人硬是说没有这回事情，并且很气愤职责我们。这时我笑着对他说：“我知道，您不回是故意的，可能到现在你还没有注意到那个烟洞位置呢，要不我陪您一起看下？”这时那位客人脸变红了，说道：“哦！可能是你说那样！好吧，你按正常手续为我办吧。”你看改变了说话的方式不就化解了一个问题嘛！

客房行业竞争是越来越激烈，我们就更应该注重细节，从小事情做好。在工作中，我每天看见不同的客人进进出出，为他们提供不同的服务，我的心中是快乐的，也是无比的高兴。

选择这份工作我很幸运和骄傲，我将会继续在这个岗位上努力工作，发挥我的光和热！！

客房前台总结经验篇二

过去的领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！现在我对今年的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

礼貌，礼仪：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。

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，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。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方

面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的’好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

客房前台总结经验篇三

自学校毕业来xxxx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xxxx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，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

客房前台总结经验篇四

xx年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20**年里取得更大的进步。现将20**年的主要工作总结如下：

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

(1) 收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

(2) 对客户服务及时性方面;我做过早班领班, 现在做中班领班, 我就发现员工在自己较忙的情况下, 接到服务指令时并不是立即就去, 而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全, 为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好, 影响信息传达。

(3) 交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接, 或是员工在忙时将发生事项忘记交接, 或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚, 还有就是未对交接事项核实。

(4) 员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差, 从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点, 也只是做好了一般性的服务工作, 而距离真正的个性化服务, 优质服务我们要走的路依然很长, 还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表, 让员工每天做完公区基本卫生后, 重点做好一到两个方面的卫生保养, 并以周为循环单位;制定了中班夜床考核规范表, 明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层, 保管好钥匙, 严格开门程序开门, 以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启, 各种消耗用品做好回收, 杜绝流失和浪费。

做好员工培训和沟通工作。

员工是对客户服务和工作的主体, 员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训, 同时加大与员工的沟通工作, 及时了解员工的思想动态, 动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20**年能做的更好！

客房前台总结经验篇五

在总经理的正确指导下，在各部门的团结协作、精诚配合下，酒店今年又迎来一个新的创新年，不管是在社会效应还是经济效应上都取得了可人的成绩。

前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任。20xx年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了20xx年经营任务，各项工作也取得了显人的成绩，现就20xx年的工作做如下总结：

1、客房整体经营

在总经理的正确领导下，20xx年共接待国内宾客人/次，出租客类客房间，其中接待团队个，会次个，大型国内、国际赛事3个，接待国家各级部委、省市vip接待数次，为我酒店取得了良好的社会效应。7月8日出租客房194间，出租率137.6%，当日客房营业收入更是突破10万元大关。

2、自入散客、高价房销售

为充分发挥前厅部客房销售的作用，今年酒店为前厅部制定了较好的政策，给予前厅部自入散客、高价房销售奖励。为调动员工积极性、发挥员工销售潜能部门对销售业绩进行了多销售多得的分配方案，大大提高了员工销售意识。部门定期组织客房销售培训，针对不同日期、不同时段、不同季节、不同客人针对客人的需求给员工寻找销售点，大大增加员工销售成功率。

20xx年前厅部自入散客销售间/夜，占客房总出租的%。高价房销售差额元，占客房总收入的%。

3、网络订房

年初部门和xx网、xx网、xx网签定开通了xxxxxx网上操作系统，大大增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过xxxxxx网上订房系统，可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在xxxxxx网上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性；对网络订房日审、夜审、月末对帐、佣金回返方面都得到了网络公司的好评，从而在xx同星级酒店中网络公司加大了对我酒店客房的力荐力度□20xx年网络订房销售客房间，总额元，占客房总出租的%。

1、修正了部门运行机制，让管理有制度可管、让员工有制度可服务

今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制，统一了各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、监督、考核确立了依据，统一了部门管理、服务标准、规范了员工服务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

2、科学合理排房、严把预订关、保证客房出租率

为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订10间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进；对当日预订每班次至少跟进一次；对网络订房和散客预订实行担保预订；再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

3、加大管理人员的现场管理与督导

为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位大堂副理、领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

4、及时准确上报内外宾资料，得到了市、区公安局的一致好评

今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料2651人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市公安局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确的上传内外宾资料，在xx星级酒店接待中及时率和上传率达到了最高，多次得到市、区公安局的好评。尤其在7月7日接待的环xx自行车赛我酒店共上传外宾信息217人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入，并且当日加班至凌晨两点。

5、总台操作系统进行了升级、简化了工作程序

今年四月酒店对总台操作系统进行了更换，大大简化了工作程序，提高了工作效率。以往收银员的帐务每日都需要填写手工明细报表，每班次需要花费1小时左右的时间填写，系统升级后手工明细可以打印出来，大大节约了时间；再次系统升级后总台增加了身份扫描系统，减少了员工手工输入，同时也确保了身份证信息输入的准确性。