2019酒店前台主管工作总结

时间过的真快，转眼间，进入**xx**公司已近两年，虽然说 以前有独立的管理一个单体酒店的历程，但时间不长；虽然说 以前有星级酒店管理的经历，但都没有像现在这样能有机会独 立的去思考、去决定一些日常经营管理方面的事情。因此，我 感到很庆幸，很荣幸，也很感恩。

在**XX**的这段时间里，我不仅增加了知识，提高了对社会、 对行业、对人生的认识，而且也提高了实践管理的能力，提高 了对行业、市场的感知度，提髙了对事物的判断力，提高了处 理复杂问题的能力。

“学习”作为人类主要行为之一已经被各公司广泛运用于 实践或被作为重点强调。学习始终与创新是分不开的，只有不 断创新，人类才有不断的发展和进步。因此学习是社会不断进 步的力量源泉。学习是提高一个人的综合素质和实践能力的重 要方法，只有不断地持续地学习、实践、总结，个人的能力才 能得以提升，个人的生产率才会不断提高，发展的空间才可以 不断拓宽，个人的社会贡献和企业贡献才可以逐渐得以实现。

结合酒店行业本质特性、行业的市场动态特征和现代行业 管理需求，利用一切可能和机会进行学习是我的日常生活的重 要部分。客人对经济型酒店提供的服务的基本诉求；经济型酒 店客源市场变化的特征；市场客源以及市场销售份额比例和销 售渠道的拓宽的变化；从事酒店行业人员变化了的管理特点等 等。

所有这些都需要去通过细心的观察和学习才能去进行深入 了解和掌握。只有熟练掌握这些知识，才能在日常的经营管理, 切合酒店自身实际状况加以有效整合、改进，把服务工作做到 更适应市场、贴合顾客需求。

因此，作为一名相对独立组织的“管理者”和“领导者” 必须要不断地学习才可以维系和提高该组织的运转效率。而这 一点是组织良好运转的必要条件，而不是充分必要条件，因为 影响组织生命和运转效率的因素很多。而离开这一点，要想让 组织“青春常在"是绝对不可能的。

紧张的是行业各级管理机构一次次会议，不断施加的管理 要求和接待标准，反反复复的莅临检查。压力来自外部客源数 量和内部床位等设施的接待能力。汗水是包括所有员工在世博 会期间所付出的高强度的体力。热情当然是较为圆满的完成接 待任务。

在紧接着的三个月里，我们进行多次的服务知识、技能培 训，强化接待服务意识，增强接待服务本领，完善接待服务标 准，加强卫生质量管理，规范安全操作，加强消防检查，规范 登记手续。在此基础上，我们才可以顺利的较圆满的完成 **15000**多人次的接待工作。

在**xx**会期间，几乎每天都在迎接新的挑战，如何控制房 价和出租率是确保收益最大化的关键，而如何安排接受每日的 客人预订又是确保收益最大化关键的关键。同时，对市场的预 测和如何合理配比客源结构比例也时刻考验着我。这些时刻变 化的行业特性是日常经营管理对我提出的新的挑战。面对这些 动态的挑战，那些细微的变化都需要加以密切关注，加以缜密 的分析和慎重的决定。

在这一年里，另一个让我感觉有压力的就是员工的管理。 员工招聘和流动以及人力成本成为现实管理工作中的焦点。这 不仅发生在我们旅店，在其他宾旅馆的也都存在这样的实际情 况。这是个普遍存在的现象。在几年前，我们还感到无奈的被 动或手足无措，甚至怀疑在这方面的管理工作是不是存在疏漏。 甚至有许多业内人士提出稳定员工队伍、控制人员流失的诸多 方案和措施。

但是实践告诉我们，局限于**80%**以上的离职员工关注的福 利待遇和企业利润再分配之间的矛盾的现实，作为管理人员所 要做的就是如何面对事实，如何做好事实发生前的准备工作迎 接这样现实的挑战，接下来就是怎样让稳定的服务质量得以持 续来满足不断变化了的顾客需求。

作为我始终如一的站在酒店行业的服务人员。我的最大目 标和愿景就是能够真正“修炼"成为一名酒店行业的“服务 人"。为此，我不断地学习，持续地实践，不断地去领悟“服 务"的内涵，追求“服务”之道。

其实每个人每天都会通过学习、与人沟通、处理问题、解 决矛盾等途径增强能力，获得进步。作为一名酒店管理人员， 进步的主要表现是能够更加有效地组织、带领这个团队利用有 限的资源为客人提供他们所期望的服务，从而实现社会、公司、 顾客和个人的“四维”价值。

当然，个人的进步离不开团队的紧密合作，离不开上级的 正确指导，离不开企业的这片土壤。

在现实市场竞争如此激烈的环境下，企业生存和发展的空 间逐渐被挤压得两级分化。能够正确地前瞻性地分析市场并给 出准确地市场定位，然后通过持续有效地为市场提供优质的服 务和产品来确保企业的生存和发展。

作为一名合格的酒店管理人员必须拥有市场、专业、管理 等各方面知识、技能；必须具有预测、分析、统筹、决策、沟 通、协调等实战能力和技巧；必须具备奉献、服务、团队等企 业精神。

我清醒地认识到距离这些标准还有很大的差距，在新的一 年里，我会更加努力，立足本职，脚踏实地，通过各种有效途 径来逐步弥补不足，完善自我，以便更好地为社会、为公司、 为顾客、为员工服务。

**2019**年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门 的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主, 从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等 方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取 得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

一、经营情况

年计划任务**XX**万元，实际完成**XX**万元，超额**XX**万元， （其中散客门市收入**XX**万元，平均房价**XX**元/间）,占客房 收入**XX%,**完成计划的**XX%,**收入与同期相比增长**XX**万元。

二、主要工作

**1**、 加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培 训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了 岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认 真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细 的培训计划及接待计划。

遇到大型接待任务，我们只给接待人员**5**分钟的磨合期， 包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的 配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严 格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实 自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下, 我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信 息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

**2**、 全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作 重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到 酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成 了接待大、中、小型会议**73**个；军区**5**次，**VIP 100**次，共 接待人数**37500**人次。

如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待 这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就 对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在 接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不 敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言, 仍然满腔热情地投入到工作中。

**3**、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于**5**月**15**日正式拉开序幕，我部门 积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技 能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时, 制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好 流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据 优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的 服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前 厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活 动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了 员工的工作热情。

**4**、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这 一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理 还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人 员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去 水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集 体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚 力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工 作状态迎接新的工作。

同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起 到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工， 减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦 的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、 健康的心态，保证对客服务的质量。

三、工作中存在的不足

**1**、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深

层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训 是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做 得不够到位，无形中也影响了服务质量。

**2**、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新 员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗 位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出 离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作 中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们 要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

四、工作计划

**1**、 关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需 求，为领导调整战略思路提供依据；

**2**、 继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

**3**、 确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

**4**、 注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满 意周到的服务；

**5**、 完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动 达到质量标准化、规范化、精细化服务；

**2019**年的工作虽然取得了 一定的成绩，但我们不会骄傲、 松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以 更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。 我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力 下，中心的明天更加辉煌。

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**2017**年度酒店前台年度 个人工作总结**2017**年度酒店前台年度个人工作总结。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！

在**2019**年里，**xx**大酒店在**xx**公司和**xx**公司的共同经营 下有了较大的变化，酒店设备的更新、服务项目的完善、员工 服务水准的进一步提高，使**XX**大酒店在**2019**年的星评复核中 取得有史以来的最好成绩第二名，使**xx**大酒店在酒店业有了 较高的声誉。

所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的 努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神礼貌建设，给员 工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的 员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋 牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又 丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿 舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能透过认真工作来回报酒店。今年来前 厅部在人员不断更换的状况下，所有的员工仍然能够克服困难、 团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待 了 **VIP**团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好 评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

—、加强业务培训，提高员工素质

对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制 定了详细的培训计划：针对总机，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；个性是今年七月份对前厅部所有员 工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须 的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有 进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、 给员工灌输“开源节流、增收节支"意识，控制好成 本

“开源节流、增收节支"是每个企业不矢的追求，前厅部 员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。 为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少 了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用；商务中心用过 期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办 公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创 收做出前厅部应有的贡献。

三、 加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒 店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、 千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行 情和当日的入住状况灵活掌握房价，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**2018** 酒店前台年终总结工作总结**AnG**四、注重各部门之间的协调工 作。

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必须的负面影响。

四、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记， 并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向国 家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知, 对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数

据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。成绩

是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

**1**、 在服务上缺乏灵活性和主动性；

**2**、 总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

**3**、 个别新员工对本职工作操作不熟练；

**4**、 商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务 中心的收入。