关于酒店前台主管个人工作总结

每个人的工作不一样，写的总结范文也会不一样。下面 是小编整理的关于酒店前台的个人工作总结，欢迎大家阅读!

总结一不知不觉中，20xx年即将过去了，这一年我充实， 忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展 望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关 心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不 少的进步。

前台是酒店的窗口，是展小公司的形象，是服务的起点， 是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非 常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前 台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做 好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎 接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。 努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录 20xx酒店前台个人工作总结范文20xx酒店前台个人工作总 结范文。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙 回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温

馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。

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，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。如果是外地客 人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、 商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们 可多关心客人，询问客人，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。

第三，讲究礼节礼貌。

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。 面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问 题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给 客人。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。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。 我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使 我们的工作更为岀色。

第四，以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分 配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为阳光 365酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平 时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同 事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题20xx酒店前台 个人工作总结范文餐饮酒店类。

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门 的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与 其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加 高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的, 但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更 加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客 人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各 样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会， 感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己 能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪, 我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变 得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在 以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识, 以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公 司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打 下坚实的基础，也会努力在这里创造岀属于自己的辉煌！

总结二不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，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20xx年酒店 前台工作总结5篇20xx年酒店前台工作总结5篇。

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，工作半次 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，不岀错。 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。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

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（“三 严三实”专题教育总结汇报）能让我在业务知识和服务技能 上有进J步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务20xx 年酒店前台工作总结5篇工作总结。

二加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

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， 争取更多的入住率。

三、 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，如岀现问题，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。

四、 考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及 时结帐，令客人满意。

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!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天 而努力吧！

总结三尊敬的领导：

经过在前台工作的一周时间里，我对前台的工作已经有 了一个清晰的思路，对酒店前台所涉及到的各项工作也己经 了解，现作如下总结：前台是一个酒店的门面，是客人对酒 店形成第一印象的地方，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。前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有服 务项目，因此需要前台服务人员对酒店各个部门都有足够的 了解，才能为客人提供满意周到的服务。

前台的主要工作分成接待、客房销售、入住登记、退房、 费用结算以及餐厅、公司账号、团队账号的挂账等。当然, 这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求。一般客 人的额外要求基本都差不多，拿个吹风机，换块毛巾，加个 板凳什么的，通常都是琐碎的小事。有时也有些客人会无理 取闹，但是常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”, 这些是酒店行业周知的经营格言。

在这期间，我发现酒店的房卡和其他的酒店不一样，不 是用房卡皮儿装房卡，而是采用便利贴这一种方式，这样操 作即简单又实用，同时也节约了成本，体现了酒店节约的理 念。这是值得继续发扬下去的

在发现优点的同时，我认为酒店也存在一些问题，比如 客人来到酒店开房入住时，不是酒店的会员，就不能享受酒 店的会员价格。但是在这时服务员应该积极推销会员卡，让 客人办理。可是在通过这一周的交流，我发现服务员不愿意 让顾客办会员卡，原因是办了会员卡以后，此会员再来办理 入住的时候提成就没有普通散客的提成高。我认为这会对酒 店造成客流量的减少，利润减低的现象。服务员不能为了自 己的个人利益，对酒店造成直接的影响。

我个人的建议是：

①在服务方面，应该提供个性化服务。在客人办理入住 手续时，我们可多关心，多询问客人。身为外地人的我，在 这方面感触非常深，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，使客人有种家人的 亲切感。

1. 作为快捷酒店，最主要体现在一个“快”字，当退房 时有些客人老是说“快点快点，我赶车呢！”这时就感觉一 个人做这些工作有点慢，总是达不到客人的要求。我觉得应 该有个专职收银员，这样可以在工作量大的情况下分配一人 收银，一人接待，这样可以缓解收银的压力，让收银可以做 到头脑清晰，不出错，从而也加速的为客人办理退房，不会 让客人等很久。更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。
2. 最后也是最重要的，微笑服务20xx年酒店前台工作 总结5篇20 xx年酒店前台工作总结5篇。我认为在与客人 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。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，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 的客人进进岀岀，为他们提供不同的服务，解决各种各样的 问题。使我感觉到很充实，很快乐，实现了自我的人生价值。 我为自己的工作感到无比的骄傲，我真挚的热爱它，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！