# 酒店前台202\_工作总结

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-05-02

*酒店前台20\_工作总结(精品8篇)酒店前台20\_工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店前台20\_工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店前台20\_工作总结(精品8篇)】，供你选择借鉴。>酒店前台20\_工作总...*

酒店前台20\_工作总结(精品8篇)

酒店前台20\_工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店前台20\_工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店前台20\_工作总结(精品8篇)】，供你选择借鉴。

>酒店前台20\_工作总结篇1

作为一名\_\_酒店的前台员工，在20\_\_一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢!在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持!我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越!

>酒店前台20\_工作总结篇2

\_年x月x日，从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一、服从管理，虑心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

二、尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

三、注重细节，服务第一

记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

四、明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也

可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(一)深入学习，责人责已不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

(二)加强监督，严格把关每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确

(三)阳光心态，相互创造端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

(四)再接再厉，永创佳绩没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20\_年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

>酒店前台20\_工作总结篇3

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在酒店领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20\_\_年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

我在酒店从事前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

二、会议接待方面

参与接待了多个大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。在召开总部会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。

四、综合事务工作

后来因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住酒店信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响酒店的信息排名。

六、明年工作计划

加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。积极学习其他酒店、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升酒店形象。做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

>酒店前台20\_工作总结篇4

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的\_\_年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对\_\_年的工作做一个总结。

一、前台接待方面。

\_\_年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1.外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2.内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。 一年来，共安排内部会议500次以上。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

\_\_年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备\_\_年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、\_\_年工作计划

1.加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2.积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3.做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

\_\_年即将过去，充满挑战和机遇的\_\_年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

>酒店前台20\_工作总结篇5

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能严格要求自己，较好的履行作为一名酒店前台收银员的职责，圆满完成自己的工作。作为收银员必需要用一颗积极、热情、主动的心去服务每一位顾客。在工作中每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。

面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。一定不能带有负面的情绪，这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。工作中要做好以下三点：

一、急客人之所急，想客人之所想

我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。

二、对顾客以微笑

给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

三、不要对客人做出没有把握的承诺

答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

在这一年的工作时间里，我知道有好多的地方没有作到位，可是这些我都可以在以后的工作的过程中不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。

虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

>酒店前台20\_工作总结篇6

自学校毕业来\_\_酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。这是我20\_\_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。作为酒店前台，要面带微笑、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。

关注宾客喜好。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，这一点非常重要，宾客会为此感受到受到了尊重和重视。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力服务好客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多询问客人，如果是外地客人，可以向其多讲解当地的风土人情，为其介绍车站、商场、景点的位置。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。

微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和一直盯着客人是不礼貌的，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，要保持微笑，客人火气再大，有礼貌的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

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。只要微笑，就会收到意想不到的回报。注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于自己的辉煌!

>酒店前台20\_工作总结篇7

过去的20\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们\_\_酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门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!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

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5个月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：

一、像所有其他的服务行业一样，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。

二、注意形象

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。

三、前台业务知识的培训

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!

四、前台英语

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，使我对以前学过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!

五、以大局为重

不计较个人得失。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，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!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公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

>酒店前台20\_工作总结篇8

到了年底，也是要回顾这年的工作，酒店的营业也是非常的不错，毕竟也是到了\_，同时疫情的影响也是消退了很多，作为前台，忙碌的工作中也是让我是有挺多的收获，同时也是感受到自身还有很多可以去提升的空间，要继续努力的做好自己前台的一个工作，在此也是对于八月份的前台工作来做一个小总结。

面对这月的工作，其实我也是做好了准备，知道客人很多，我也是提前有做好计划，然后按照计划去做好，并且也是在沟通里面也是感受到，大家对于出游也是更多了，和往年相比，这月的客流还是明显的少了一些，但是也是比较的忙碌，在忙碌里头，我也是尽责的去做好自己相关的工作，给客人登记，推荐，做好服务，也是得到肯定，没有收获差评，同时也是看到很多的回头客，让我们对于之前的服务也是感受到，的确改变了，也是让酒店的客流量变多了，同时很多的客人也是朋友推荐来的，这也是让我感到自豪，自己的服务，酒店的服务得到肯定。工作里头，我也是尽责的去做好，让客人满意，对于他们的要求也是尽力的去满足，去让自己的服务得到更多认可。

同时忙碌工作之中我也是不忘去对自己的工作反思，一天下来，有哪些是还可以做得更好一些的，同时和同事的交流里面也是看到自身问题，去提升，从而更好的服务好，作为前台我也是清楚，自己代表的是酒店的形象，要去做好，微笑的面对，同时对于客人的刁难也是要从容的面对，有礼有节，并且也是要做好客房推荐的销售工作，去让业绩得到提升，这也是融入到服务里头，不会让客人觉得不舒服的，并且也是很多的房型得到了客人的认可让我也是知道自己做到位了，同时我也是尽责的去做，并且也是在前台这个岗位，从来到公司到现在，感受到，的确这是比较基础的岗位，很多的事情做起来，现在看并不是很难，但是也是有很多可以去提升，可以去更好了解酒店这个行业的地方。

八月的工作将要结束了，回头看，自己尽责做到位，同时也是有一些收获对于自己来说有很大的帮助，也是让我的基础更加的扎实，以后也是要继续的去做好，对于九月份的工作我也是会继续的计划好，并且去做好的。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！