# 酒店前台主管年终总结

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-05-06

*总结,汉语词语,读音为zǒngjié,意思是总地归结。今天为大家精心准备了酒店前台主管年终总结，希望对大家有所帮助!　　酒店前台主管年终总结　　202\_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...*

总结,汉语词语,读音为zǒngjié,意思是总地归结。今天为大家精心准备了酒店前台主管年终总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　酒店前台主管年终总结

　　202\_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202\_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xx个；xxx次，VIPxx次，共接待人数xx人次。如xx会议、xx会议、xx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xx会议时，由于xx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x届优质服务活动

　　第x届优质服务活动于x月x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x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、明年工作计划

　　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；

　　202\_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，酒店的明天更加辉煌。

**酒店前台主管年终总结**

　　我是今年上半年刚刚升到主管的，其实职位上的转变给我带来了很大的压力。一晃眼，今年这一年又这样不经意间就过去了。对于这份工作来说，我尽了自己最大的能力和责任。虽然说今年工作也没有做的很漂亮，但是我认为今年算是打下了一个好的基础，明年的工作会在这个基础上更加的顺利的。以下我为自己今年的工作做了一项总结：

>　　一、以身作则，努力学习

　　今年这一年，我刚刚升往前台主管一职，在压力上肯定是有一些的。上半年主要还是一个熟悉和掌握的过程，对于每一个刚刚升迁的人来说，最重要的就是要把自己稳定下来，不要太骄傲飘起来了。这次在主管这个位置上，我一直都是保持一个非常低调的态度的，和同事们像以前一样融为一团，团结好我们这个小小的团队。但是在这中间也多了一些东西，那就是我对管理不一样的理解，首先我认为我们应该首先去提升自己，这对于我以及对于每一位前台员工都是这样的，我们代表的是公司的门面，因此我们的形象是很重要的，而我作为一名领导人，也应该身先士卒，先做出一番成绩来。

　>　二、管理团队，团结合作

　　下半年在团队的管理上是取得了一些重大的成绩的，我们酒店行业，前台是非常重要的。我在酒店也已经工作了差不多五年了，其实经验还是很丰富的。但是刚刚进入管理工作中，还是有一些部分没有掌握好的。在这一年当中，我不断的尝试，不断的学习，最终凭借着自己的理解和努力，将我们这个团队建立起来了。我认识到作为前台的主管，想要和同事们达成共识，那就要多和他们去沟通，多和他们去联系，不要把自己高高挂起，好像前台的工作都是他们的事，这就是影响团队合作的核心了。除了做好自己的管理工作，也要搭建起自己的团队来，这才会让这份工作更加顺利的进展下去。

　>　三、不断培训，提升集体

　　这一年，我组织了很多次培训，培训的内容也是关于前台工作最为核心的几个内容。其中让我印象最深刻的一个就是在做礼仪培训的时候，其实很多同事在这一方面都是做得很好的。我以前也是没有注意到，直到这一次培训，我才认识到其实同事们有很多部门做的比我好，这都是我应该去学习的。我站在这个岗位上，自然也有自己的优点，但是不管是在哪一个身份上，我都应该低调学习，这样才会让将来的道路更加的畅通！

**酒店前台主管年终总结**

　　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，是展示公司的形象，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。

　　>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。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。

　>　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。

　>　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出色。

>　　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xx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。

　>　五、各个部门之间的沟通，配合问题

　　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出属于自己的辉煌！

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！