# 酒店前台部门培训工作总结(热门18篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2023-12-30

*酒店前台部门培训工作总结1前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，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。同时，公司对来访客人的服务，从前台迎客开始，好...*

**酒店前台部门培训工作总结1**

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，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。同时，公司对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三，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。作为万达的一员，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，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。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基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在xx年的后半年里我要不断提高自身形象，做好xx半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**酒店前台部门培训工作总结2**

  前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行岗位职责，用心开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不明白怎样处理。同时认真学习同事的做事放方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理潜力。

**酒店前台部门培训工作总结3**

  在单位领导干部的学习培训协助下，我学得一些市场销售上的小窍门。如何向顾\_房子价格，怎样的顾\_哪种户型的房子价格？怎样向有预订的顾客强烈推荐更强的户型？这些。在这儿我想感激大家的单位领导干部不遗余力的把这种市场销售专业知识教授给大家。在提高我本身专业知识的与此同时，我就积极地为推动散酒店客房市场销售作出自己的一份勤奋。只需到前台接待的顾客，我还想方设法让顾客住出来，就算是UG。为此争得更高一些的住房率。

  在这一年里，我发展了许多，学得了许多，但存在的不足我就深入地观念和感受到：

  1、在业务上欠缺操作灵活性和自觉性，由于畏惧犯错而害怕胆大去做。

  2、碰到紧急事件，欠缺优良的个人心理素质，不可以理智解决问题。

  3、在大型活动精英团队的招待中不可有效的操控好屋子。

  新的一年即将开始，我将在餐馆领导干部的引领下，安安稳稳，踏踏实实办事。积极主动相互配合主管，负责人及其诸位领导干部进行各项工作，全面提高本身的综合能力，提升服务水平，纠正这些存在的不足，做一位杰出的接待员。争得在集团公司这一出色的网络平台上获得更佳的发展趋势，为公司的兴旺发达无私奉献自个的微薄之力。

  不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一无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。

  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，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得，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：

**酒店前台部门培训工作总结4**

前厅部工作的完成往往需要付出不少努力，我在入职后便深入理解前厅部员工的职责，将精力都投入到工作中去并取得了不少的成就，而且领导与同事在酒店工作中的协助也帮助我尽快融入职场之中，现阶段我在工作能力方面比以往得到了很大的提升，而且由于对待工作比较勤勉导致我已经转正成功，内心的感慨也让我决心努力做好本职工作，现对转正前完成的前厅部工作进行简要总结。

认真遵守酒店制度从而履行好前厅部员工的职责，为了在工作中取得进展自然要时刻鞭策自己才行，所以我在领导的安排下能够在工作中遵守前厅部的规章制度，以此来约束自己以便于在工作中取得更多进展，另外我也会通过对比的方式来认清与同事之间的差距，这也导致我在内心时刻有着紧迫感并激励自己认真做好工作，无论是服务接待还是前厅区域的卫生打扫工作都能较好地完成，而且领导安排额外任务的时候自己也会积极参与其中，通过工作中的良好表现从而体现出前厅部的整体形象。

服务接待方面能够注重自身的服务礼仪从而提升综合素质，我明白在接待过程中的表现往往会代表着酒店的形象，若是这项工作没能得到较好的完成则会影响到部门的发展，所以我很重视对服务技巧的学习并积极参与到培训之中，而且即便是工作之余的时间也会用来向同事进行请教，无法将服务礼仪融入到日常习惯之中则是不合格的，对自身有着较高的要求也能有效避免将来的工作之中吃亏，而且通过这方面的学习也能有效令自身的综合素质得以提升。

卫生打扫方面则会定期对前厅区域进行清理，对于酒店的经营而言保持良好的环境是很重要的，对我来说这方面的努力无疑能够营造出干净整洁的环境，当客户进入酒店以后也会因为环境的整洁性而感到高兴，毕竟客户在进入酒店后便会看到前厅区域的环境，若是这项工作得不到及时处理则会影响到酒店形象，因此我在部门领导的安排下能够认真做好清洁打扫工作，虽然这项工作的完成的确比较累却能收获成就感，保持这种负责的态度对今后的职业发展是很重要的。

通过前厅部工作的完成让我融入了酒店的职场环境之中，今后我也会继续鞭策自己并争取在酒店工作中取得理想成就，我也希望在前厅部发展的过程中做出相应的贡献。

**酒店前台部门培训工作总结5**

值此新春佳节即将到来之际，我们在这里隆重召开市宾馆年度职工大会，总结过去，表彰先进。安排部署20xx年工作，开创20xx工作新局面。

过去的一年，是对市宾馆发展具有重大而深远意义的一年。也是宾馆全年营收及利润指标完成得较为理想的一年，管理更加制度化、规范化;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次，并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，社会效益得到进一步提高。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，扬长避短，认清形势和任务、奋发进取，团结一心，在新一年里努力再创佳绩。

下面，我代表市宾馆领导班子向大家作20xx年的工作总结和20xx年工作安排，请各位提出意见。

一、回顾20xx年的主要工作

过去的一年，市宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经

验，取得了巨大的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。”

抓住了一个中心：

就是紧紧抓住营销这个中心，围绕吸引客户、会议接待、和旅游团体接待三个方面，调动全员积极性和主动性，投入到营销工作中去，形成全员抓营销销的氛围。全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

实现了两个亮点：

就是实现了酒店客房入住率和效益这两个效益的亮点。

20xx年，宾馆全年客房入住率高达85%，平均房价220元/间，在敦化市同行业中处于前列，客房销售也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是严格理管和全体员工共同努力的结果。前厅、客房、后勤各部门通力合作，严明管理制度，及时解决对客服务中存在问题，表扬先进，明确工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20xx年经济效益指标达历史最好水平，在营业总收入与20xx年基本持平的基础上，宾馆通过狠抓管理，深挖潜力，节能将耗、开源节流，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。宾馆店全年经营利润为x万元，比去年分别增加x万元。人工成本为x万元，能源费用为x万元，物料消耗为x万元。

搞好了三项基本建设：

一是基础设施建设，

二是管理制度建设，

三是员工队伍建设。

1.大力开展基础设施建设。在市场竞争激烈情况下，去年上半年投资万元顺利完成了二楼北侧客房的装修改造、更新了客房的棉织品。使宾馆整体接待水平又得到了很大提高。

2.逐步完善管理制度建设。使宾馆标准化、规范化建设进一加强，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”企业管理制度，完成了人事制度，劳动用工、内部机制和工资分配方面的改革，

3.不断加强员工队伍建设。“以人为本，善待员工”是宾馆一贯遵循的优良传统。善待员工在制度上更是体贴入微。员工休假制度、婚假产假制度、工资递增制度、年终奖励制度及管理人员外出考察学习制度等，无不进一步体现了敦化宾馆对员工的深切关怀。兑现20xx年提高工资标准承诺20xx年宾馆员工的平均工资增长额超过了酒店效益增长的10%，比其他宾馆员工的平均工资额高25%左右。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是宾馆这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，成为广大员工实现人生价值的最佳场所。正如员工们所说的：这里真正是能者上，庸者让，劣者下。管理岗位人员，百分之百都是宾馆自己培养的人才;坚持领导班子的稳定，同时根据任人唯贤的原则，适时调整充实新的力量。”

一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作都有了很大的起色。后勤部在王永民经理的带领下，员工们始终作好自己的本职工作，默默地在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设施、设备的正常运行。财务部对酒店财务日清、周理、月总结，项项明了，笔笔清楚，年底又做决算、算奖金，在百忙之中有赶着作出了20xx年预算。前厅部、商务中心通过优质服务，也圆满完成了任务。

20xx年取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在短短的篇幅中我不可能都总结在内;我要强调的一点是，取得工作成绩的根本的原因是取决于全体员工不懈的共同努力。今天，由各部门推选、经总经理办公会批准的23名优质服务标兵，她们是全体员工中的佼佼者，是宾馆员工的优秀代表，是宾馆的骄傲，我们要号召全体员工向他们学习。

**酒店前台部门培训工作总结6**

  这半年我们是存在着一些不足的，我在平时的工作当中其实也认识到了自己的一些问题。在部门里，我认为主要存在着一些沟通问题，虽然大家都很努力，但其实我们的沟通还是很缺少的，也极其有员工会来跟我反映一些情况，只有我发现了的时候他们才会跟我说明。所以这个沟通问题还是需要及时解决的。此外，在我个人的工作中，我可能表现的太严肃了，所以和员工们之间的了解还是不足的，这一点也是需要去改变的。只有融入进这个集体，才能掌握到它真正的方向。

**酒店前台部门培训工作总结7**

酒店的工作，服务于客户，这一年也是得到了领导信任，让我来做前台经理，带领我们前台的工作人员，虽然这一年对于我们酒店行业是很煎熬的一年，但我也是尽责的去做好工作去让客户满意，同时自己也是不断的去提升管理的经验，和同事们一起探讨，做好服务的工作各自的能力也是都有提升，让客户更加的满意，一年也是结束了，我也是在此来做好自己前台经理的工作一个总结。

时间总是感觉过的是很快，这一年却并不是如此，年初的时候，看到无法来上班，在家也是心里也是特别的煎熬，总是希望日子快点，疫情快点结束，但后来领导也是开线上的会议让我们明白，的确是困难的，但是我们也是要去坚持，在家的时候那么就去学习，去让自己得到充实，积累一些知识，到时候真的到了岗位再来实践，再来锻炼，而那段日子，而今回想起来的确也是不容易，大家也是线上沟通很多，领导也是举办了培训会，去反思我们过去做的还不够好的方面，该如何的改进，大家也是想办法，去找到不足，去进行研究，那段日子虽然没有了工作的劳累，但是也是让我很充实，让我收获很多。

回到酒店，认真的配合工作人员去做好防控工作，去登记，消毒，测量体温，确保了酒店的正常运营，而到了下半年也是安全了很多，但是我们也是没有松懈，该做的依旧去做好同时也是明白服务要跟上去，特别是酒店也是为了业绩去做了很多的活动，忙碌中也是不能出差错，也是让自己明白服务好客户，在工作里头去管理好前台的工作，去指导同事们做好同时对于新人也是进行培训，去让工作顺利的开展，一年下来，工作上没有出什么问题，也是得到了很多客户的赞扬，同时我们的业绩也是越来也好，虽然和年初的目标相比也是有一些差距，但是并不是那么的大，也是我们下半年努力的一个结果，特别是老客户更是看到我们服务的提升给予了很高的评价，当然自己在管理方面也是有要去进步的地方，同时服务上也是和同事们多探讨，要继续的进步。

新的一年也是要开始了，对于未来，我也是有自己的思考，以及规划，服务上也是会尽责的做好，管理的方面多去了解同事，去解决问题，去让自己得到更多的信服，也是要不负领导给予的信任，尽责做好前台工作。

**酒店前台部门培训工作总结8**

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地展开接待工作，得到了多数客人和同事和各位领导的一致好评，美满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面获得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作情况进行的总结：

一、进步熟悉

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优良舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的重要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务职员必须高度熟悉工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦恭地接待各方来客。只有从思想上不断进步对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，重视每一个服务环节，才能保证各项工作的有序健康展开。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤奋扎实，严格依照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动展开各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出题目和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相干单位积极调和和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善\*\*\*，妥善处理好个人生活上的各种题目。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的酒店行业。

固然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点进步。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店前台部门培训工作总结9**

  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，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家\_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。xx年客房收入与xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

  20xx年已经过去，在这一年里，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，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。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20xx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文明建设，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通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，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：

**酒店前台部门培训工作总结10**

  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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

  在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

  1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

  2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

  3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

  在明年的工作中，我们要努力做到这几点：

  1、坚持创新，培养创新意识

  创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“xxx”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路，更进一步走在市场的最前列，影响市场。

  2、严格成本控制，加强细化核算

  控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细分管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

  3、加强设备设施维修，稳定星级服务

  酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

  新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

  一年过去了，回顾自己的工作，在酒店以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了必须的成绩和收获。也还存在一些不足之处。现将这段时间的工作总结如下。

**酒店前台部门培训工作总结11**

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。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。

>一、像所有其他的服务行业一样

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！

**酒店前台部门培训工作总结12**

  作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

  在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

  一、存在问题一、自身的学习抓得还不紧。

  在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

  二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

  工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

  三、下步打算一、加强学习，不断提高自身的文化素养。

  要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

  四、努力钻研本职业务，提升职务技能。

  不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

  五、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

  在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

  在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

  工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

  在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

  从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

  实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

  1、服务质量

  对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。”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。”

  2、酒店文化

  饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

  在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

  新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。

  对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

  收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

  以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这九个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

**酒店前台部门培训工作总结13**

  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；特别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一定的基础，只有通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，才能更好的为客人提供优质的服务。

**酒店前台部门培训工作总结14**

  在明年的工作中，我会继续持续良好的势头，坚持前台部多年年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到最好，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识到达一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也期望酒店会越来越好！

  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。

  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，不出错。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：

**酒店前台部门培训工作总结15**

  下半年的计划分为三个大部分。

  首先是提高我自身的管理能力，把前台工作更加合理的分配好，让每一位同事可以认可。

  其次，就是要在部门培训上花费一些功夫，多做一些有用的培训，让同事们能够在各个方面得到一些提升。

  三是把握好时间和计划，每个月都争取做工作计划和总结，并且是从每一个人身上开始实施。我相信，下一年会更加成功。

  20xx年上半年就快结束了，回首20xx年上半年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20xx年下半年时光即将临近。可以说，20xx年上半年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年上半年度工作情况总结如下：

  经过这样紧张有序的半年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这半年，又从无限轻松中走出这半年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，20xx年上半年对于公司来说经历了很多，总结了半年的工作下来，在这半年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

  总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

  下步的\'打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

  我是20xx年4月份通过招骋进到的酒店餐厅，由于那时候酒店餐厅还处在新店开张期内，职工并不是许多，因此通过人力资源部的基本上员工培训，抵达职位以后就边接纳单位领导干部的学习培训边跟随老员工开始工作实践活动。由于以前有好多个月的前台工作工作经验，学习培训起來还不错，迅速就可以自身基本上值班工作中，宣布变成了西溪宾馆的一名接待员。回忆起来20xx年关键或是自身学习培训和接纳前台接待基本上专业知识的一年。20xx在酒店餐厅工作中一年以后，自身的能力获得了很大程度的提高，也取得了大家厅面主管的毫无疑问，晋级为高級接待员。对于此事，也对自身以前的运行开展了下汇总，可以用下列的六个层面而言：

  一，像全部别的的服务业一样，文明礼貌，礼仪知识：如何面带微笑，如何问好顾客，怎样为顾客给予服务项目，在服务中对客所得用的语言表达等。你是否还记得自已刚来酒店餐厅的情况下，由于本身特点缘故，看待顾客的问好并不是很积极，微笑也不是许多，因此危害了一些顾客的住宿体会，还得到了领导干部的指责。之后在前台接待主管及大堂副理的辅导下，自身也向常常遭受顾客赞美的老员工TINA求教了工作经验和方法，提升自己的服务项目

  心态，及其对客的语言表达技巧，面带微笑，以自身尽量的一面激情地招呼客人，给以后的顾客产生较好的印像，也得到了一些顾客的赞美及太棒了卡的五星好评。

  二，前台接待专业知识的学习培训，主要是日常工作步骤。前台接待的日常工作中很繁杂，顾客搬入，退房流程的申请办理，电話的接转，询问，给予信息内容，行李寄存，接送机服务信息内容的查看与核查，订单信息的查看与核查，排房，交班时的工作交接等。每一次来接任情况下，单位领导干部会给大家开一个会议，传递一下当日的搬入信息内容及其常见问题，自身会积极主动倾听，关键的事儿记下来。值班期内，自身有一个小习惯，碰到必须交接的事儿，都是在交接薄上详尽地记下来，并在系统软件中留有\_S备注名称，防止给顾客及接任的朋友导致不便。交接薄上一般写的较长的交接全是自身留的，尽管有时会认为很不便，但会放心。

  三，掌握把握酒店餐厅各单位的营销內容，升级自身对酒店餐厅的掌握，便于能够更好地为顾客服务项目。由于大家酒店餐厅也是新开业酒店餐厅，因此销售市场营销部会发布许多营销MEMO，和很多网络供应商开展协作，开展营销推广主题活动。这就规定前台接待的相互配合，必须熟识酒店餐厅的全新优惠促销，包含套餐内容內容、价钱、标准这些，因而在近期的营销推广MEMO出来情况下，大家前台接待职工便会勤奋记录下来各种各样优惠促销，便于到店顾客及电話顾客的了解时，让它们获得令人满意的回应。20xx年，酒店餐厅溪墅酒店客房也开始营业，在顾客申请办理搬入时，大家会积极了解顾客，详尽地为每一位顾客详细介绍溪墅酒店客房的优势来开展营销推广。令人激动的是，大家的勤奋获得了顾客的认同，获得了很多老客户和网络订房的五星好评，酒店餐厅的名气也在不断提升，被大量地顾客所熟识，乃至获得她们的强烈推荐。

  四，以顾全大局，不计较个人利益。你是否还记得14年三月份时，由于前台接待人员流动导致地每人必备焦虑不安，每一个职工必须更改车次，改成十二个钟头车次，可是为了更好地相互配合酒店餐厅的工作中，也是坚持不懈出来。休息日碰到酒店餐厅临时性提升搬入，我也是会积极规定加班加点，或是收到酒店电话，马上赶到工作。节假日期内，也是照常上班。你是否还记得上年除夕之夜，自身是在酒店餐厅上的晚班，很羡慕他人的全家人团圆，但为了更好地工作中還是要辛苦工作，中秋佳节也是这般。

  六，提高自身的使命感和信心，积极参加酒店餐厅的职业技能培训。平常工作的情况下，做为老员工，在主管、负责人或是船长临时性没有的情形下，碰到顾客的小埋怨或是举报，自身也会积极去掌握，和顾客做好沟通交流，让问题尽快处理，让顾客令人满意。20xx年自身积极报名了酒店餐厅机构的酒店英语口语学习培训，学习到了许多技术专业的酒店英语口语了解，也取得了培训老师及培训经理的赞美。后半年，由于前台接待负责人AMY离职，原分派她的一些工作中也由自身接了回来，主要是散客拼团及精英团队的待付款问题，因而自身在平常工作中期内，会积极与市场销售及会计联络，看一下有什么账务可以立即结掉，防止帐务的积累导致不清楚，与此同时在每月的月末之时，自身也会积极查验精英团队假房及散客拼团假房待付款，梳理成报表交到会计，便捷下月月初银行信贷大会的应用。

  20xx，自身在西溪宾馆又渡过了丰富繁忙开心的一年，很开心自身能赶到酒店餐厅做前台接待，很感激酒店餐厅领导干部及业务经理对自身的具体指导与同事对自身的协助，使自身获得了较大的不断进步与锻练。期待日后能再次

  在西溪奉献自身的能量，进一步学习，认真工作，获得越来越多的毫无疑问。

  将要过去了的x年是丰富繁忙而又开心的一年。在这里年末岁尾之时，站在新老交替的時间站口，回首过往，展望未来，禁不住感慨万千。过去的一年里，在公司的引导下，在单位领导干部的关注协助及朋友间的互利共赢下，我工作学习培训获得了长久的发展趋势。

**酒店前台部门培训工作总结16**

  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！

**酒店前台部门培训工作总结17**

  1．规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在04年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

  2．为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在04年客房质量达标率为98%。

  3．开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

  4．建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

  5．开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常（英语、日语）用语的培训；考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

  6．开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从

  自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

  ①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

  ②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

  ③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

  7．坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

  真的很快，我们再一次结束上半年的工作。作为酒店前台经理，其实我对自己的工作还是掌握的比较稳固了的。这半年的工作中，部门人员表现的都非常不错，而我也坚守着自己的岗位，管理好团队的协作，保证酒店正常的运转，维护好了酒店的形象，并且为我们酒店树立了一个不错的口碑和形象，散播了优良的影响，提升了酒店的影响力。

**酒店前台部门培训工作总结18**

20xx年x月x日，从踏入xx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xx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，20xx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。

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！