# 酒店前厅部工作总结【6篇】

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2025-05-28

*下面是小编精心整理的酒店前厅部工作总结【6篇】，仅供参考，大家一起来看看吧。【篇1】酒店前厅部工作总结　　练习如今曾经竣事了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有甜蜜，很难用一言两语说清楚。这三个月的工夫是长久的，但历程倒是漫长的，我...*

下面是小编精心整理的酒店前厅部工作总结【6篇】，仅供参考，大家一起来看看吧。[\_TAG\_h2]【篇1】酒店前厅部工作总结

　　练习如今曾经竣事了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有甜蜜，很难用一言两语说清楚。这三个月的工夫是长久的，但历程倒是漫长的，我要好好地总结归结一下，将本身的不敷之处举行增强，重新整理本身的决心，欢迎新的末尾。经过这次练习，我真的学到了许多实际的工具，而这些恰好是在讲堂上所学不到的。

　　前台的事变很俭朴，究竟上，这事变的步伐庞大单一，在这说长不长说短不短的三个月里，我发明要做好一项事变，心态必需调解好，无论事变是沉重照旧安定，要用积极的态度去完成我们的每一份事变，而不是去诉苦;当你出错的工夫，要想尽统统措施去补充你的不对，而不是躲避。要说的是，如今旅店的前台的薪水一样平常都是底薪加提成的，也便是说，入住的主人多，本身的人为也高，这算是勉励各人笃志苦干，加班加点也乐意对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在事变中不免会有出错的工夫，幸亏司理和同事也没有很求全谴责，反而给我慰藉和勉励，这让我十分冲动，遇到如许开通的下属和同事，但是不方便的啊。

　　谢谢一位年长的同事报告我，不论在哪种情况，都要要记着三点：

　　一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会不停牢记在心的。

　　当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好!

　　前台的事变给了我许多的打仗群众的时机，在和他们攀谈中，我晓得了许多的实际，我也晓得了本身要做好的事变了，曾经的我们便是如许的走过去的，这也是我们不停以来都在不停的前进中失掉的结果。当前的事变怎样，谁也说不明白，但是我晓得，只需本身去高兴，去夺取，那么就肯定会失掉本身想要的!

　　当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好!

**【篇2】酒店前厅部工作总结**

　　忙碌而难忘的20xx年即将过去，醉白楼在王仁智总经理带领下，我们一步一个脚印，管理工作有序的进行，具体工作汇报如下：

　　>工作业绩：

　　x年是不平凡年，我们中国人共同见证了严冬的雪灾、5月汶川大地震、8月的北京奥运会，接着又迎来了残酷的金融危机。尤其是景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。

　　>自律性：

　　今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，没有做出什么惊天动地的事迹，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

　　>服务质量控制：

　　(1)今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证

　　书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

　　(2)做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考

　　核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

　　(3)做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意

　　见书的\'信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师”。

　　(4)每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，

　　虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。

　　>金科玉律：

　　卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

　　客户信息服务维护

　　(1)对新老客户做到资料登记存档。

　　(2)逢年过节进行短消息沟通。

　　(3)对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感

　　觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

　　(4)对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。健康有益活动：

　　利用员工下午休息时间，部门购置了一些羽毛球拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4\_\_200米托盘接力赛、羽毛球团体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

　　>有待改进之处：

　　(1)中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性

　　和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。 (2)新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培

　　训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松懈和督导不力，服务质量时高时低。

　　(3)销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状

　　态，现场销售积极性和热情度不高。

　　>20xx年展望：

　　09年金融危机风暴，经济形式可能会更严峻，对我们餐饮业来说真正的严冬开始了。我坚信，只有把自己的品牌质量做得更好，开源积流，把真正的实惠让利给客人，前途还是光明的。我将会在明年的工作中“求真、务实、勤奋、开拓、创意”十字方针更努力工作，与企业一起共渡难关。

**【篇3】酒店前厅部工作总结**

　　时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20\_\_\_，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20\_\_\_工作做一个总结。

　　>一、前台接待方面

　　20\_\_\_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、人力监察培训会议等，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

　　20\_\_\_年xx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20\_\_\_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、20\_\_\_\_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。

　　20\_\_\_将过去，充满挑战和机遇的20\_\_\_\_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。

**【篇4】酒店前厅部工作总结**

　　在四月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在四月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

　　>卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

　　>纪律:前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽烟，出现违反纪律最底50元罚款。

　　>服务：前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好.一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

　　>销售：在销售中主要激励员工的推销激情，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，男宾在本月的推销中激情非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。v

**【篇5】酒店前厅部工作总结**

　　过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新的一年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多x个月里，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x个月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、服务礼仪

　　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、前台形象

　　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。

　　在过去的五个月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！

**【篇6】酒店前厅部工作总结**

　　自今年三月接手前厅部并兼职pa的工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

　　二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

　　第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

　　至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌;仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性;部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

　　>一 、总台工作总结

　　总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

　　造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭;耐心;微笑;周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

　　从总台现有的接待员工作情况看

　　>二 、运营情况

　　>三 、20xx年工作计划

　　由于九鑫山庄所具有的特殊性，既承担政务接待，又承担主管上级单位的接待，还面对社会游客开放，展望20xx年，随着一号楼改造完成，九鑫山庄已经整体向高规格酒店看齐了，为了有与之配套的前台服务队伍，总台的工作要做如下调整，

　　1;考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

　　2;对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求,规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

　　3;对客服务是一项整体性和系统性的工作，不是一个人或一个部门就能做到的，为了保证经营与管理的成功，就必须强调整体运作，主管要掌握有效沟通的方法和技巧，做好部门内与外，横与纵的沟通协调，靠整合优化来实现高效的服务。

　　4;加强内部管理，严格各项工作指标和规章制度，杜绝员工的麻痹思想，加强安全防范意识，节能减排意识，

　　5;结合酒店软/硬件更新，加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉，明确反映出来自客人的集中性问题，听取客户意见，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

　　6;建立酒店营销公关通讯网，重点之一就是建立完善的客史档案，按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户所在单位，联系人姓名，地址，全年消费额等，保持与政府机关团体，各企事业单位，商界人士等重要客户的业务联系，在岁末年终或重大节假日及客户的生日，通过电话，发送信息等平台为客户送去我们的祝福。以及酒店有重大活动时邀请客户参加，

　　7;培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业;团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

　　pa的工作总结会难一点，因为我自己就是个新手，刚开始的时候有的人是会有一些抵触，在这种情况下，必须尽快形成一个团队的凝聚力，为了具有个人感召力，我愿意去尝试他们的具体工作，所以一直处在边看边干边学的过程，年纪大的人嘴会比较零碎一点，但只要自己放的下架子，以身作则亲自动手做出表率，是可以树立起一种威信的。

　　事实证明，以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

　　经过老师的培训和在许总的指导下，pa的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

　　完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

　　>四 、严以律己，改正不足

　　作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

　　1、在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

　　2、工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

　　3、要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

　　4、加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

　　>五、提高管理者素质

　　酒店是一个青春职场，酒店服务应该是充满愉悦和朝气的，在工作中能保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有质的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展;又要有序竞争，服务质量才能提高，为此;

　　1、管理人员要有大局观。

　　2、管理人员要有承担责任的勇气

　　3、管理人员要尽力做到公平;公正和公开

　　4、管理人员要有调动员工积极性的能力俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

　　>六 、其他建议

　　1、每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

　　2、每周一次管理人员参加的卫生大检查

　　3、每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

　　4、定期举行技能比武优胜者加评估分

　　5、设员工活动室或开展文体活动

　　6、设店讯栏

　　7、员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金

　　8、设意见箱

　　9、员工生日送小礼物

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！