# 202\_年酒店上半年工作总结

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-04-22

*20\_年酒店上半年工作总结7篇总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，让我们来为自己写一份总结吧。以下小编在这给大家整理了一些20\_年酒店上半年工...*

20\_年酒店上半年工作总结7篇

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，让我们来为自己写一份总结吧。以下小编在这给大家整理了一些20\_年酒店上半年工作总结，希望对大家有帮助！

**20\_年酒店上半年工作总结1**

紧张与忙碌的上半年即将过去，回顾这半年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了下半年更好的开展部门的相关工作，很有必要将上半年的工作进行总结，下半年的工作进行筹划。

一、上半年的工作总结

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

二、下半年工作计划

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

三、一些不足

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

四、整改方案

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门\_经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

>20\_年酒店上半年工作总结2

20\_\_上半年已经差不多也已经到了个节点了，面对这上半年的工作，我内心也是十分感慨的。因为在这段时光里，我一直都有在努力的去完成这一份工作，也有努力的去为自己创造一些有利的条件，让我可以更加顺利的往前走，往一个更高的平台去发展。在此我想就这半年的工作好好的进行一次总结，也不辜负每一次前行和努力，为接下来的半年打气加油。

一、团结集体，主动学习

在这个集体之中，我们整体的动向是影响着我们个人的。所以上半年在不断的动荡之中，我们这个集体越来越团结了，并且更加有赢的欲望。不管我们是去做一件怎样的事情，我们都会先和部门同事沟通，然后商量出一些解决方案，从中选取一个最好的解决方案去处理问题。这大大的提高了我们各个员工的工作效率，也让我们变得更加主动，更加有激情了。所以我也在这样大的熏陶下，成功的上了岸，和同事们一起在这样的逆流之中坚持往前，也在这样的大波涛之中收获了一些成长。

二、提高业务礼节、行为规范

客服部是与外界对接的第一个窗口，也是直接代表着我们公司形象的第一印象，所以作为一名客服人员，首先就是要把自己的形象树立起来，其次才是提高业务能力。很多时候，第一印象往往决定了这件事情是否还有可发展性，所以对于我们客服人员而言，首先就是要提高自己的业务礼节，保持冷静，不冲动也不放肆，维持好一个标准客服人员的行为规范，从中提升自己的品牌营造力，更加有力去解决各类纠纷问题或者是投诉问题。为公司树立起一个更好的外在形象。

三、配合各部门工作，内外一致

配合是我们客服人员必备的一项技能，在很多工作上，我们往往只有玩好的去配合他人，才有可能取得一个更好的效果。而我们和其他部门之间也是要保持一个密切的联系的。比如说如果其他部门员工的客户出了一些问题，那么我们客服也是需要去解决这样的问题的，所以首先就是要和其他部门的同事们配合好工作，齐心协力，保持公司内外一致，这样才有可能在工作上更加顺利，也才能取得一些更加优秀的业绩，提高酒店的知名度，也提高了我们的工作能力。

>20\_年酒店上半年工作总结3

时光飞逝，转眼间半年过去了。回顾这过去的半年，我们在酒店领导的正确带领下，在全体同仁的共同努力下，取得了一定的成绩。虽然在我们日常的工作当中偶尔也会出现一些的问题，我们将在以后的工作当中汲取教训，总结经验;希望在下半年的工作中得到改正，为酒店创造出更大的效益。 下面就由我从以下五个方面进行总结汇报:

1、酒店上半年的房收和柜台散客经营分析。

2、前厅部的日常管理和协调工作。

3、上半年的培训工作完成情况。

4、安全工作方面。

5、下半年的工作展望

一、酒店上半年接待情况及柜台散客经营分析：

2\_09年上半年共接待宾客 人次，其中国内宾客人次，外籍加港澳台宾客 人次，2\_10上半年接待宾客 人次，其中国内宾客 人次，外籍加港澳台宾客 人次，从对比当中我们可以看出今年上半年比去年同期增加(减少) 人次，2\_09年上半年共接待会议个，团队个，今年上半年共计接待大小型会议168个，节假日没有接待团队，接待会议房价比去年同期比较提高了(减少) %，(见图表会议对比)因为今年不断有自然灾害的发生，加上节假日对酒店客房进行维护保养，顾节假日没有接待团队。会议比去年接待有所减少。

柜台散客经营分析：

今年上半年柜台散客的房收为 元，共计出租个间夜，平均房价为元，今年的柜台散客收入比2\_09年上半年收入 元增加(减少)了 元，今年柜台散客市场的出租间夜数比09年上半年同期增加(减少) 个间夜。但平均房价比同期相比增加(减少)了 元。

今年4月份销售部和餐饮部协调，根据经营策略适当的上调早餐的品种和价格，原来的早餐从2\_元调整为40元，客人持有餐券的由15元调整为25元。

从图中可以看出柜台散客的趋势在整体房收结构当中含金量还是较高的并且在经营上趋于平稳，并稳中有升。

在柜台散客销售方面我们也做了以下几方面的工作：

1、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

销售虽然不是前台工作的主体内容，但作为饭店的每一份子都无法推脱销售的责任。前台员工的二次推销房间起到了很好的作用。接待员在酒店推出优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，当当天的出租率较高晚上卖房时， 我们灵活掌握柜台散客的心理房价一般在550-650元左右，当白天有时房不紧或客人入住天数较长的情况下，为了给酒店创收因为白天客人容易流失，我们一般报房价在440-52\_元，因此前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，我们强调接待员：“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。从总体来看柜台散客销

售虽然不错，但在我们前厅部看来下半年仍需继续发挥前台销售的优势和销售技巧，凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

2、网络订房的接待：

今年网络订房明显比去年有所提高，自从去年前台配备了传真机以来，没到销售部下班或节假日休息，办公室无人的时候，我们就成了直接与网络订房中心联系的第一人。每当接到网络订房中心发来的传真，我们第一时间根据当天的入住情况，及时查看可用房列表，对接到的传真及时给网络订房中心发确认单，并录入电脑。以便当天晚上，网络订房中心还要与我们确认入住客人的具体情况。

3、价格策略：

我们每三个月或半年密切关注周边酒店柜台散客的价格变化，要做到出租率和房收价格的同步进展，就必须实时调整柜台，散客的底价和周边酒店市场带来的变化，从而实现柜台散客的最大收入化。(见表)

4、政策化的房价： 为了益于酒店销售的最大利益化以及灵活多变性，在销售部周总的大力支持下合作适时调整房价为7折。在酒店给予的奖励机制政策下也充分调动了大家销售的积极主动性.

二、日常管理和协调工作：

1、前台：

众所周知，前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们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我们的真诚和热情。我们酒店的前台担负着问询、接待、预订、结帐、外币兑换和二为一的工作，客房预订及房态控制是客房经营当中较为重要的部分，

因为我们没有独立的预订部，酒店的房控一直以来都是由前台和销售部共同完成，除了做好日常的工作以外，我们还必须对当天的可用房情况了如指掌，为销售部提供最准确的数据来源，在过去的半年当中，酒店的出租率保持稳中有升的良好态势，这与我部门和销售部的努力是分不开的。为了确保房间的使用率，为酒店带来最大的效益，我们坚持做好每天的确认工作，力争将房间的NO-SHOW情况降至最低。在可控制范围内大胆的超做预订。尤其是在当天出租率较高时，我们会提早与客人确认退房时间，，并与销售人员确认所到当日会议，商散房数是否准确，其次对前台所接散客预订按照客人所留联系方式与客人确认到店准确时间，如有推迟到店或取消预订及时修改以保证房态的准确性。除了了解当日到店情况外，更重要的是要了解客人的到店时间。有时当日房间预订已满时，商散或会议需要半天房，我们依照客人到店较晚的房间安排给午休房，并讲清退房时间，这样就在短短的几小时之内房间二次或多次出租。确保了房间销售的最大限度，为提高酒店的出租率，奠定了良好的基础。

今年3月份我们接待了北方公司30周年庆典的大型会议。在接待准备上，我们按照会议的要求，与客房部通力合作，提前把宾客所需要的物品放入房间，每间房间配备两把钥匙，并上楼逐间进行调试，以保证每把钥匙都能正常使用。我们还根据会务组提供的人名单，在电脑中逐一进行修改。当客人走进酒店时，我们热情微笑的主动问好，并能准确称呼一些常客的姓名时，客人感到十分惊讶，他感觉到自己受到了尊重和重视。由于此会议入住时间较长，一些宾客想去游览景点或商场，到前台来咨询时，我们都热情主动的为宾客详细介绍车站、商场及景点的具体位置和乘车路线。尽自己的最大努力满足客人的要求，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

今年电力系统的会议较多，从年初，我们酒店相继接待了安徽、张家口、承德、辽宁、黑龙江、山西、陕西等地方的大大小小的会议。像有的客人要同时参加两个会议，还有的会议是这个电力系统的会议刚刚开完，或还未开完，下个电力系统的会议就马上接上。这就要求我们及时与在店会务组和相关销售人员联系，及时调解与会人员的冲突，尽量安抚好会议人员的情绪。比如今年6月份山西恒曲电力会议，由于上个陕西电力会议还未开完，有部分

住店客人不走，山西电力的会议就要有部分客人无法安排住店，在加上此会议的会务组到店时间较晚，到店后，会议要求与当初销售人员下的MEMO有变化，原定房费、杂费自付，餐费公付，改为全部自付，餐费会议上不管付。由于已有部分客人已入住，这就要求我们把已发出去的餐劵要逐间给客人打电话，把餐劵收回，并告知客人所用餐费直接挂到自己的房帐中，离店时一块儿开发票，这就在无形当中增加了我们的工作量。我们把这一情况及时告知相关销售人员。可谁知与客人联系的电话还未打完，销售人员就告知我们此会议的又一变化，发给客人餐券，但收取客人每人每天150元的餐费。我们当时听了，真的有些头大了。赶快又告知客人这新的变化，催促客人到前台来交餐费。这一变化对于餐厅或收银员来说可能会更好控制一些，但对与我们前台来说，却是不小的考验。我们除了要收取客人的房费押金外，还有收取每人每天150元的餐费，因为餐费要入到会议的主单B账，而房费押金要入到客人的房帐当中，要分两次入账，分别给客人开两次收据。退房时还要按照客人的要求分别开发票。当时到店客人较集中，分拨到店，我们既要把钥匙分发到客人手中，又要快速的给客人进行身份证件的扫描，在电脑中开房，还有給客人分别开收据，这就要求我们既要准确、又要迅速。但还是有部分客人不能理解。若遇到脾气好的客人，我们真是打心眼里感谢他的理解与支持。若遇上情绪激动不好说话的客人，我们就是再笑脸相迎，他也总会挑出毛病，说我们的态度不好，要投诉，有时还会报以粗口，可我们干的就是为客人服务的工作，我们不能与客人对骂。这时的我们真是心里憋屈，哭笑不得。

在上半年中，我们继续完善手工房费的管理制度，夜班人员要每天核对当天的手工房费。其次要求所有当值人员在工作上做到严谨、细致、准确的原则，每天备用金的清点、核对、交接工作一定要仔细，杜绝因疏忽大意，给酒店带来不必要的损。同时经常与销售部进行沟通，有效的管理前台的帐务，哑房挂帐、应收款的回收问题，这些一直是领导狠抓的问题。为了款项的及时回收，也为了保证酒店资金的运转，我们将哑房控制在2\_间以内，在不影响挂帐的情况下，督促销售部人员尽快将哑房账目结清，在会议账目较多，交接账目清楚的情况下，未出现死账、坏帐的情况发生。

2、总机：

电话总机是酒店内外联络的中枢神经，在日常服务中，话务员虽不直接对客服务，但是通过声音的传播，却时刻反映酒店的服务水准，要向宾客提供优质的服务，还要树立酒店良好的形象。这就要求总机人员要用最快、最准确的速度转接每个来电。由于在接转电话时并

不是每位客人都能清楚的知道在店宾客的姓名或房间号，这就要总机根据房态进行查找客人的名字，在查找准确后再转接。我们还要求当班人员根据酒店当天的出租情况，对在店的会议名称、会务组、长包房、VIP客人用房、保密房房号掌握的同时，还要严守保密制度，对于酒店入住的特殊客人或酒店主要管理人员的电话号码不得泄漏。另外，在转接酒店主要管理人员的电话时，能够恰当的给予称呼。在开关IDD、DDD方面要根据前台给予的信息进行开关，要求话务员每天2遍主动与前台核对房态，检查IDD的开关情况，并在交接本上做详细记录。

在遇到突发应急事件时，能够沉着冷静，快速有效的进行处理，作为一名酒店优秀的服务员，只有知道酒店相关的业务知识，是远远不够的，为了应急之需，话务员还必须掌握酒店周边的一些相关情况，例如：乘车路线，大的景点等等，以便客人询问时，给客人一个满意的答复。在酒店出租率高的情况下，总机员工还能积极主动的帮助前台抄白簿子和做早餐券，

3、行李：

行李员肩负着住店宾客迎来送往的工作，是酒店的门面。现在行李部人员只有两名，两个人轮流上班，碰不到面， 交接工作全凭交接本来完成，这就要求他们在交接工作上一定要认真、仔细。交接本上的内容更要交代清楚、详细。他们除了肩负着迎来送往的门童工作，为客人寄存行李物品也是行李员的重要工作，要求他们一定要严格按照酒店的要求规定执行，寄存物品需要开包检查，在征求客人的同意后，认真、仔细、严格清点寄存的所有行李物品数量，逐一进行登记，表明寄存物品的时间及客人联系方式，开具寄存卡，并向客人说明存放时间，提取物品所需的手续等等。我们还为客人提供雨伞、轮椅车等物品租用服务项目。行李员的工作看似普通，可也是需要耐心和细心的。如果有一个小细节出现失误，那对酒店及客人都是有影响的。所以说我们的行李员是在不平凡的工作岗位上默默的奉献着自己的微波之力。

>20\_年酒店上半年工作总结4

从二月份升为值班经理以来我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使命感日益增强。从一月份开会董事长强调了20\_\_年是企业文化年，我们谨记董事长每次开会的内容，把企业文化的每一条都用到我们的工作中，付出在行动上。

在这半年中我们成功的举办了技能大赛，又在董事长你好，家人这简单的几个字中感到了与客人之间的亲切感。

一个企业盈利是第一目标，一个部门的.工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章，在工作中配合店长把前台管理好，热情接待，账务清晰，督导收银员的工作，不断加强学习，提高我们的工作能力。

一，前台接待：

前台是酒店的形象窗口，严格要求仪容仪表，不仅是对客人的尊重也代表酒店的形象，接待服务作为工作重点，认真做好预定，通过合理排房，提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。并能感觉到我们的服务宗旨，入住好如家享受如家的感觉。

接待团队是文化路店的一大特色，团队接待不好会造成很大影响，所以我们对团队接待认真负责，每次根据店长下达的团队接待通知单，提前控制房态，及时告知预定中心近期的房态情况，合理排房。让团队客人入住满意。

值班经理是承上启下的作用，配合和执行店长交代的其他工作。

二，班组管理

加强业务学习，提高前台的接待能力，特别是新员工的培训，在日常工作中我们注意到新员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训 计划开展培训，并分阶段对新员工进行进行考核，同时加强岗上实际操作培训，使前台能够学以致用，遇到大型接待任务，我们尽量用最短的时间给客人登记入住，包括整个行之有效的报道流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断地充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务，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，。

三，加强自我学习

身为前台的一名值班经理，我首先致力于自身素质的完善与学习，其中最重要的是性格方面，印度就有一句谚语：“播种性格，收获成功”，也就是说：一个人性格关系到事业的成败。所以我时时严格要求自己，待人正直，公正处事，要求严于律己，宽以待人。同时注重培养自己的观擦能力，因为在我看来，做为一名前台人员，必须拥有灵活的头脑和敏锐的洞察力，在工作中能举一反三，由此及彼。另一方面，为丰富自己的业务知识，我经常得用休息的时间，来查找有关于酒店管理方面的资料，给自己不断地冲电。对于酒店及部门开展的各项活动都积极参加，通过加强自身学习，让我提高了整体能力。在服务上缺乏灵活性和主动性;营销力度不够，营销意识欠缺;节能降耗有待加强。

下半年的工作有以下主要计划：

1、 继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量

2、 稳定员工队伍，减少员工的流动性

3、 “硬件”不足“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足

4、 加强营销宣传

5、 加大节约能耗，防火防盗等安全防范工作

>20\_年酒店上半年工作总结5

一、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了\_年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店\_领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

二、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因\_\_而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

三、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

四、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

五、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

>20\_年酒店上半年工作总结6

酒店营销部上半年工作总结及下半年工作计划\_\_年上半年工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。我们一直在学习，在摸索。在寻找符合酒店自身条件的营销模式。

营销部主要完成工作

1、会议接待方面\_\_年上半年主要接待了，在4月份，酒店领导将酒店接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，制定了销售任务。为此市场销售部力求重点突破，全力以赴以确保经营目标的完成。市场销售部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限等诸多困难，在5月份圆满完成制定的30万的经营目标。这一成绩的取得除了市场销售部人员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

2、客户的开发与维护

A、客户开发：

\_\_年市场销售部新开发个人和商务公司协议客户30个。新签订5家网络订房公司携程网、艺龙网、联通114等。

B、客户的维护：

首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的 协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点于就近选择合作的酒店

3、旅游市场的整体开发一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年市场销售部在这一方面加强联系。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、\_\_中旅、和平国旅……

>20\_年酒店上半年工作总结7

一、工作方面

1。实践中的自我提升

作为前台的员工，客户第一眼看到的就是我们，我们作为公司的服务代表，必须要将公司的一面展现出来，对于礼仪自然不能松懈，谈话的技巧也是重点。但是这些操作都只是光有知识可做不出来，知识归知识，经验归经验，我在今年上半年的工作中不断地将学到的知识运用在了工作之中，把它们都实践出来，最后，也总结出了自己的前台经验。

2。知识的积累永不停歇

虽然前面说实践很重要，但是认识是实践的第一步，没有目的的一昧向前冲只会让自己在不知不觉中偏离了轨道。在上半年的时间里，我经常买一些写与人交谈方面知识的书籍，在不断的学习掌握后，在用到实际中，这样不断的提升自己，让我的留客率也大大的提升了许多。

3。对于实际工作方面

虽然我已经不能算一个新人，但我在工作上确实是一个新手，但我工作的时候都非常认真，认真的做好顾客的接待、入住、收银、退房……以及其他各种的前台任务。虽然我一开始还做得不是很好，但庆幸我身边还有个老练的同事在帮助我。

二、不足

在这段时间虽然我每天都在尽力的工作，但是人无完人，我有时还是会在不经意间犯下一些小错误。比如说：资料填写错误什么的。但还好都及时发现，在今后我的工作上我要更加的细心，改掉自己粗心大意的习惯。

三、总结

对于一个新员工来说也没什么太多可以总结的，我们最主要的工作就是让自己适应这份工作，把这份工作做好。如果工作没能做好，只能是自己的问题。

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！