# 202\_年酒店前台主管个人年终总结三篇

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-03-16

*总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。下面是为大家带来的酒店采购员个人工作总结三篇，希望能帮助到大家!　　 202\_年酒店前台主管个人年终总结一篇　　要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出...*

总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。下面是为大家带来的酒店采购员个人工作总结三篇，希望能帮助到大家!

**202\_年酒店前台主管个人年终总结一篇**

　　要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象;还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。

　　这个月以来，我们做好了以下几项工作：

>　　一、组建了前台工作班子

　　现在前台有4人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

>　　二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

　　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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都要能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

>　　三、解决纠纷，处理问题，服务至上

　　由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

　　在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

>　　一、微笑服务的缺乏

　　总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

>　　二、销售技巧的缺乏

　　由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

>　　三、财务交账的漏洞

　　由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大;电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格;这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪污金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

　　为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好!

>　　一、加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量;

　　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，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。

>　　二、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

　>　三、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

>　　四、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**202\_年酒店前台主管个人年终总结二篇**

　　现在是20\_\_年，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有\_\_年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，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。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

　　酒店为了到达必须的财务目标，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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

　　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状况分配剩余工作。

　　这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这20\_\_年我主要做到以下工作：

>　　一、加强业务培训，提高自身素质前厅部作为酒店的门面

　　每个员工都要直接的应对客人，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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

>　　二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售

　　今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，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。

　　三、注重各部门之间的协调工作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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

　>　四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

　　前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。

　　所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

　　只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**202\_年酒店前台主管个人年终总结三篇**

　　20\_\_年12月了，又到了回顾历史，展望未来的时间。纵观20\_\_年整个年度，一切是那样的平静、平淡和平常，而在这极度平凡的一年里，我们是怎样安然的走过20\_\_年的呢?

　　既然经营是重点，那就先说说20\_\_年的销售吧。年初订下的销售任务是全年九百万的销售额，并将任务划分到了每个月份，大概只有三月份较去年同期销售额减少之外，其余月份都较去年同期略涨(包括了内支部分)。任务完成方面也只有一两个月未完成之外，大部分月份均超额完成计划，并被给予了超额部分奖金的奖励。所以到现在为止，九百万的销售计划早已完成，就看与去年同期相比较，超额部分所能达到的数据了。只是现在看12月份的预订情况，销售似乎不太乐观，为此，经理特地召集我们开了个鼓励士气大会，让我们再接再厉，一鼓作气，站好最后一班岗，争取最大程度的销售额。

　　除了经营方面的工作，培训和管理工作也穿插其中，每月的月结会及培训工作也是有条不紊。由于今年的平淡无奇，公安系统方面的培训也增加了许多，不仅有海派的安全培训，前台登记工作的要求也越来越严格，还有海淀分局出入境的外事户籍培训，每一项培训我们前台员工都积极参与其中，为增强自身的业务素质而努力。

　　当然，20\_\_年的改变也有不少。

　　其一，由站式服务更改为坐式服务就是最大的改变。宾馆有许多的老顾客，每当他们来店时，常说的一些话就是“哟，改台子了，不错，更气派了。”“很好啊，更直观，也更舒适了。”客人们的感觉都不错，而作为服务人员的我们更加从心底里感谢领导们的关怀，而更加舒适的办公环境也让同事们心情愉悦地努力工作。

　　其二，还有前台添置的壁挂电视，重复播放的北大风光片，宾馆介绍片，入住宾客登记要求，入住宾客温馨提示等等内容，也让正在前台办理入住和退房的宾客既打发了时间，又充分感受到了宾馆的热忱和周到。另外，宾馆还响应国家政策，给大家调整了工资，并从20\_\_年下半年起补发，都让员工们心中慰藉不少，也更加有动力努力地工作。还有就是商务中心已经出租给了首都旅行社分销店且重新开张了。不但恢复了以往商务中心的服务项目，还额外增加了旅游项目，给酒店客人带来更多更周到的服务。

　　为了20\_\_年工作的顺利开展，宾馆做了今年年末部分客房重新修缮的预算，主要是针对客房五层标间以及三层普套的更换壁纸的装修工程，还有大堂的宾馆正门增加避风装置，从而增加大堂的温度舒适度等内容。另外前台也添置了一台小型复印机，保证了外国宾客的证件复印功能，从而达到海淀分局外事户籍登记工作的基本要求，这些都是宾馆在硬件设施方面的改进。

　　在软件方面，销售部则和艺龙、航信等较大型网站也积极沟通，签订了协议，增加了网络订房的渠道，前台则不断地培训，接待员与收银员共同学习，不但学习本岗位相关知识，而且准确了解相关岗位的业务知识，从而提高个人素质，提高业务技能，以便更加贴心，更加周到，更加熟练地对客服务，来增加宾馆的回头客。似乎总是老调重弹，但正如日复一日，年复一年，宾馆总是不断地完善客房的硬件设施，而我们员工也总是努力地提高对客服务的能力，只有这样，资源宾馆才能屹立在竞争日益激烈的时代里，宾馆的明天才能更加美好和辉煌。

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！