# 酒店大堂经理个人总结汇报3篇

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-03-21

*大堂经理，通常指酒店大堂经理和银行大堂经理。主要职责是为客人提供服务和维护大堂秩序。“大堂经理”作为职业的一种，在现代的酒店、餐饮企业中扮演着相当重要的角色。本站站今天为大家精心准备了酒店大堂经理个人总结汇报3篇，希望对大家有所帮助!   ...*

大堂经理，通常指酒店大堂经理和银行大堂经理。主要职责是为客人提供服务和维护大堂秩序。“大堂经理”作为职业的一种，在现代的酒店、餐饮企业中扮演着相当重要的角色。本站站今天为大家精心准备了酒店大堂经理个人总结汇报3篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]      酒店大堂经理个人总结汇报1篇

　　xxxx年已经过去，这一年，xx大酒店在xx公司和xx公司的联合经营下发生了很大的变化，两位股东投入大量资金更新和改造酒店部分设备设施，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，使酒店服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过开窗通风得到了根本的解决，同时更新了客房旧电视……所有这些都给酒店带来了活力和希望。

　　酒店设备的更新、服务项目的完善、职工服务水平的进一步提高，使xx大酒店在xxx年的星评审中取得历史上最好的成绩第二，xx大酒店在酒店行业享有很高的声誉。这些都离不开店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力。

　　因此，酒店重视员工的精神文明建设，为员工创造良好的生活空间，将酒店洗衣室改造成广阔的员工餐厅和员工活动两用室，追加桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，多次开展各项比赛，提高员工体质，丰富员工业馀生活，酒店将太阳能热水设置在员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有这些员工只有认真工作才能回报酒店。今年前厅部在人员不断交换的情况下，所有员工都能克服困难，团结进取，圆满完成酒店交付的接待任务，全年接待VIP团4人，会议多次，在接待过程中受到客人的好评，一年前厅部做了以下工作

>　　　　一、加强业务培训，提高员工素质。

　　大厅部作为酒店的店铺，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量反映了酒店的服务水平和管理水平，员工的训练是我们工作的重点，今年来了。

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。

>　　二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

　　“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

>　　三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

　　前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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情况灵活掌握房价，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。

>　　四、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一定的负面影响。

>　　五、加强各类报表及报关数据的管理

　　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安全局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。　xxxx年客房收入与　xxxx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07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，客房简况表附后。

　　成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

　　1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

　　2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

　　3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

　　4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

　　根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，　xxxx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出　xxxx年工作计划：

　　1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

　　2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

　　3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

　　4、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。

　　新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店大堂经理个人总结汇报2篇**

酒店的大堂是客人进入酒店最先接触的地方，而大堂的接待做好了，那么才能有后续的服务，同时也是可以给客人留下一个深刻的印象，让客人认可酒店的服务，而作为大堂经理我也是对于过去这段日子的工作总结下。

担任大堂经理短短的几个月里，我也是担心自己做不好工作，不过之前我也是熟悉大堂的工作是怎么样来做的，只是从之前做事情到而今管理，我本着以身作则的态度，去对待，无论是前台也好，或者其他的工作人员，都是严格的去要求，并且自己做好，作出表率，遇到问题也是及时的去解决，同事们的一些要求也是去满足，尽力的去把大堂的工作都来做好，我清楚，大堂的工作不是靠一个人来完成的，更不是我这个经理去要求就行了，而是要靠大家的努力，所以在工作里头，我也是会经常的和同事们去探讨，怎么做更好一些，并且也是给予了一些激励，并去了解他们工作的情况，对于做得好的予以支持和鼓励，对于做得差的或者还不够的，会和同事们探讨是什么原因，予以指导，并且我也是知道，每个人的能力是有差别的，不可能说都做的一样，但也是可以靠努力去弥补一些的。

除了工作方面，我也是和同事们一起去学习，多进行一些探讨，利用下班的时间，自己也是看一些管理方面的书籍，而同时一些大堂的工作经验我也是会去教同事们，来让他们更好的做好工作，特别是大堂的工作，只有大家的经验多了，熟悉了，彼此相互的配合，共同的去进步，那么收获也是会更大的，我也是相信，经过自己的努力，我们大堂的服务会让客人满意，而从这段日子的反馈来看，的确如此，和之前相比，也是有了一些进步，大家共同的努力也是没有白费，特别是得到客人的表扬的时候，都是非常欣喜的，这份肯定比我去表扬他们更让他们满意。

当然我也是看到自己还有一些做的还不够的地方，特别是有时候脾气比较急，一些事情本来应该是同事们做的，但是我看到，却是自己去做了，虽然结果是好的，但是也是没有让他们得到锻炼，同时管理上，也是有些方面做得不够，要继续的努力，去提升，来让自己来把大堂的工作做得更好，去为客人服务。

**酒店大堂经理个人总结汇报3篇**

　(一)服务管理。

　　严格按照《中国xxx银行服务工作规则》和《中国xxxx银行xxxx分行大服务工作实施方案》的规定，协助网点负责人对本网点的优质服务情况进行管理和督导，及时纠正违反规范化服务标准的现象。

　　(二)迎送客户。

　　热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，大堂经理应主动迎接客户，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导。

　　(三)业务咨询。

　　热情、诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询。

　　(四)差别服务。

　　识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。

　　(五)产品推介。

　　根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为其当好理财参谋。

　　(六)低柜服务。

　　有条件的营业网点依据个人客户提供的有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

　　(七)收集信息。

　　利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

　　(八)调解争议。

　　快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

　　(九)维持秩序。

　　保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护;维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间;密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

　　(十)工作要求。

　　大堂经理必须站立接待客户(可坐下与客户谈业务)，做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间;要记载好工作日志(履行基本职责情况)和客户资源信息簿(重点客户情况);因故请假，各行应安排称职人员顶替，不得空岗。

　　(十一)定期报告。

　　定期归纳分析市场信息、客户信息、客户需求及客户对本网点产品营销、优质服务等方面的意见，提出改进的建议，以书面形式每月向主管行长和网点负责人报告一次(遇重大问题随时报告)。对大堂经理反映的问题，行领导和网点负责人应及时研究，并采取有针对性的措施加以解决。

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！