# 2024酒店前台年终总结

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-23

*20\_酒店前台年终总结（7篇）此时让我们来为自己写一份年终总结吧。它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，下面是小编给大家整理的20\_酒店前台年终总结，仅供参考希望能帮助到大家。20\_酒店前台年终总结篇120\_\_年的工...*

20\_酒店前台年终总结（7篇）

此时让我们来为自己写一份年终总结吧。它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，下面是小编给大家整理的20\_酒店前台年终总结，仅供参考希望能帮助到大家。

**20\_酒店前台年终总结篇1**

20\_\_年的工作已经是结束了，还是有些事情需要督促到位的，对于这一年的工作我也一直都比较重视，前台工作是比较繁忙的，我需要把这件事情做的非常用心，作为一名前台工作人员，我对自己非常的有信心，也是比较细心去落实好的，只有持续做好本职工作，做一名合格的酒店前台，让自己在这个过程当中积累经验才是好的，对于这一年的种种经历，我也是需要做出一番总结。

在一年的工作前台工作中，我还是非常用心的，我也知道态度是非常的重要，现在我也一直都在保持着那种心态，这一年来的工作当中我学习到了很多，毕竟做这么一份工作还是需要提前规划好，我对这一点是非常的有信心的只有不断的去提高这方面的工作经验，我们酒店的工作氛围也是非常不错的，这一点我从从来都不会怀疑，真的是让我感觉非常的好，我也一直都在本着这样的心态，只有持续做好这份工作才能够一点点的积累，我现在也非常受用，这上一年来的工作当中是可以得到充分的锻炼的，有些细节是应该持续做好。

作为前台是需要端正服务的，顾客来到酒店第一映象就是我们做前台工作的，我真的是感觉非常的紧张，在这一点上面这是无比关键的，所以我也是去学习了很多礼仪在这方面我是非常重视的，想要让自己变得更加的优秀，第一就是要让顾客们满意，让顾客满意了才是对自己能力好的证明，虽然这一年时间已经过去，可是我也学习积累许多，确实是能够从中吸取经验，接待是一件非常严瑾的事情，有很多礼仪方面的知识，我们酒店也是会不定期的去给我们培训，关于礼仪方面知识确实还是需要进一步掌握，我也确实是感觉非常的好。

当然这一年来有不足，做一名前台工作人员，确实是需要时刻提高能力，我们酒店也是非常的不错，我作为一名接待工作者，有些事情是应该督促自己的，接待工作虽然累，有的时候自己做的不好也会的收到的顾客的不满，所以还是需要认真的去思考这些，我也一定会继续认真思考的，只有接待好每一位顾客，让顾客们第一映象感觉到非常的好，做好前台工作，这让我也是感觉非常的好，也会在下一年度继续提高服务质量，20\_\_年是非常重要的一年，我很感激，也愿意用平常心对待。

**20\_酒店前台年终总结篇2**

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

一、前台接待方面。

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\_\_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、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，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\_\_次以上。

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\_\_余份。合同录入\_\_余份。

四、综合事务工作。

\_\_\_\_年\_\_\_\_月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外文件签收、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。

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\_\_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\_\_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、\_\_\_\_年工作计划。

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。

\_\_\_\_年即将过去，充满挑战和机遇的\_\_年即将来临，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。

**20\_酒店前台年终总结篇3**

回顾今年完成的酒店前台工作实在让人难掩心中的激动，在努力过后收获喜悦也是自己在酒店工作中能够体会得到的，但是漫漫长路需要不断加强自身能力才能适应酒店工作环境，当前阶段我觉得自己和其他酒店员工相比还存在着不少差距，所以我针对今年已经完成的任务进行了酒店前台员工年终工作总结，希望能够通过这次积累的酒店工作经验可以帮助自己在明年获得更多的成就。

平日里的前台工作中我严格按照酒店的规定来要求自己，而且为了起到维护酒店形象的作用还会经常反思自己在服务礼仪方面是否存在不足，毕竟作为前台员工代表酒店的形象自然需要有这方面的觉悟才行，而且我为了更好地适应这份工作还常常学习英语以免回答不了外国客户问题时感到尴尬，实际上能够带着这样的态度来慎重对待酒店前台工作便可以让我获得较大的进步，因此今年我在客户接待方面所做出的的努力也获得了相应的回报，无论是领导的肯定还是客户的良好评价都意味着自己在这方面做出的成就的确让人感到满意。

至于接线工作方面则按照相关话术与对方进行交流，如果其中包含较为重要的信息则将其记录下来并将其汇总以后交给酒店经理，如果需要进行电话转接的话则根据情况判定对方身份以后再展开下一步的动作，毕竟如果只是推销电话的话很可能会浪费酒店领导的工作时间，但是将电话信息进行记录并在下班以后交由酒店经理则是没问题的，当判定对方为有效客户以后可以在结束通话以前适当推荐酒店新出的优惠活动。

针对今年酒店的营业额进行分析便能准确找到业绩发生波动的原因，身为酒店前台员工自然需要在分析营业额的时候牢记身上的职责，所以有时我也会将分析结果上报给酒店领导并等待对方接下来的指示，在这之中可以明显观察得到节假日取得的效益并没有达到预估的效果，因此可以得知酒店的宣传工作应该存在着一定的局限性导致效益不高，只不过作为参与酒店宣传工作的员工之一应当也要承担部分责任，所以在明年的酒店宣传工作中应该有所创新才能取得令人满意的效果。

通过这次的总结也让我看清了自己在酒店前台工作中存在的不足，所以在接下来一段时间自己还应该要好好学习前台工作中的技巧并强化记忆，毕竟作为一名工作多年的前台员工却鲜有进步并不是值得光彩的事情，但是我相信随着时间的积累应该能够让自己在前台工作中明白更多的人生哲理。

**20\_酒店前台年终总结篇4**

一年的时间不过四个季节，不过十二个月。真的很快，我们再一次迎来了新年，再一次迎来了这一年的结束。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。这一年的工作中，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。

一、工作成绩

在这一年的工作当中，我们把工作重心提炼出来，每日制定工作计划，进行一条有目标、有方向的工作路线。一年的时间，我们前台的好评率大大提升，很少会出现一些额外不良的情况。这一年，前台员工们积极合作，非常配合我的工作，并且将前台的工作一丝不苟的进行着。作为前台的主要负责人，我认为这是一件非常让人欣慰的事情，我们终于创造了一个有共同目标的集体，也为我们酒店形象的创造和建立打下了很好的基础。

这一年，我们经历了很多考验，最后还是以一个比去年好几倍的成绩做了结束。这一年的成长是大家有目共睹的，不只是我们前台的同事们在进步，我们整个酒店都在前进。这为我们下一年的开始做了一个非常不错的开头。

二、存在的不足

这一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。

三、下一年的计划

明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，更加光明的!

**20\_酒店前台年终总结篇5**

一转眼一年就过去了，本年度我任职前台经理，管理前台一众员工，在酒店领导的指示下，我本年度完成了整个前台的工作，同时也取得了大的成就。现把这一年来的工作进行以下的总结：

一、我的学习

这一年是我任前台经理的第一年，所以我知道自己有很多东西是要去学的，学习怎么管理前台部门，学习怎么制定前台部的工作制度和纪律规则。我努力的去看各类的管理书籍，做好一个部门领导人的职责。把酒店对经理工作的规定认真的学习了一遍，工作上遇到不懂的，及时向我的上级指教，在领导的一个带领下，我逐渐的熟悉了部门事务，把前台这个部门的工作给做好，管理一众员工为酒店做奉献。

二、我的工作

本年度，我大小会议组织了不下\_\_次，每天的早会、每周的大会、每月的月会，把每一天的工作都会细致的做个计划，同时也要求员工作计划，让他们把自己的工作给规划好，把工作安排的明明白白，就不会造成工作上有很多的失误了。这一年，我们前台接待员接待重要客户\_\_位，做好了接待服务，让客户十分满意。我每个月会向领导汇报工作，把工作的成果和不足都交代给领导，听领导指示或者批评。为了让部门工作进展顺利，我每周都会抽出时间去检查大家的工作，及时找出他们的不足，并提出对他们工作的建议，如此工作也还能正常运行下去。

三、工作上个人不足

由于自己是新上任的前台经理，尽管工作上没有出现什么大的失误，但是小失误还是有的，并且有时候自己管理不当，导致部门纪律不太好，所以在管理方面我还要加强。再有就是自己作为部门管理者，对自己要求还不够严格，工作上多少有些懒散，虽有成绩，但获得的成绩是不大的，相比以前什么样大进步的。在领导面前汇报工作的时候，还是会紧张，这也就导致自己对工作进行汇报时出现不清楚的情况，没能让领导听明白，这对于一个管理者来说是不合格的，如果连汇报个工作都这样，怎么能管理好下属呢?

一年在前台经理岗位的工作，让我懂的作为一个管理者、领导人是多么的不轻松、不容易。我明白自己要在这岗位上持久，是必须要有进步的，是必须要有更好的成绩的，为此明年的工作我一定更加努力。

**20\_酒店前台年终总结篇6**

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店前台服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

一、微笑

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

二、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

三、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

四、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

五、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

七、真诚

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

**20\_酒店前台年终总结篇7**

一、\_\_年我部完成了以下工作：

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\_\_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着提高。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\_\_年客房质量达标率为98%。

3、执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。

首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4、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。

5、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。到目前为止，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。

6、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

7、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。

8、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。

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！