# 酒店客服主管工作年终总结5篇范文

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-04-27

*酒店客服并不是一个轻松的工作，一定要做好自己的本职工作呀。酒店客服工作总结怎么写你知道吗?下面是由小编带来的有关酒店客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。酒店客服工作总结1过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时...*

酒店客服并不是一个轻松的工作，一定要做好自己的本职工作呀。酒店客服工作总结怎么写你知道吗?下面是由小编带来的有关酒店客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**酒店客服工作总结1**

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5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5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、礼貌，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、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!

**酒店客服工作总结2**

20\_年，酒店客服在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

一、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。客服部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，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。

二、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。通过客服部员工的集体努力，圆满完成了多次大型会议的接待工作，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待\_\_会议时，由于\_\_接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

三、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

客服工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，客服部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。

为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

四、工作中存在的不足

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。客服员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

**酒店客服工作总结3**

客服虽然是一个普通岗位，但是对我来说这是一个努力也是一个选择，对我的成长帮助很大，对我有莫大的助益，我也愿意一直都坚持努力下去，一直都不会放弃的，因为我愿意这样做，虽然平凡但是却愿意绽放光芒，虽然平淡却可以不断成长。

在工作中我经常会接受到很多客户打来的电话，有的是来订房，有的是用餐，有的是来询问情况个中各样的人都有，有的素质高，有的素质低下，但是我都会礼貌对待，因为我知道既然是一个客服，我代表的就不只有自己，我在客户眼中代表的就是我们酒店，代表这我们酒店的形象，如果不想我的做法被客户所排斥，就要礼貌待人，待人以诚，待人友好，基本礼貌不能丢，不能义气用事，在工作的时候应该抛弃个人的情感，不能与客户争吵，良好的素养才能够得到客户的认可。

虽然每天都要接待很多客户，服务客户，但我也在一点点成长，客服不是简单的工作有这他独特的美丽，在客服工作中，我个人得到了很大改变，气质上，谈吐上都有了一定风度，说话也得体，不但让我在工作中，没有留下阻碍，反而让我有了更高的成绩同样对我的生活也有很大帮助，与人相处交流也更顺畅。

时间如同奔腾的江水，一去不复返，算一算时间我已经工作了三年，三年的时间让我成熟，成长，也有了新的认知。工作中我还是喜欢自己以前工作的心态，用全部的努力和全部的精神投入到工作中，用全部的力量做好工作，当我能够解决一个客户的问题时感到自豪，让我有一种成就感，让我有更大的动力去做好工作。

做的再好也会犯错，我曾经因为迟到影响过工作，在一年中，虽然只有一次，那次也不是有意犯错的，但是我却迟到了，没有及时上班，耽误了客户，让一个客户非常生气，等我来到岗位上时，公司的电话都已经被打了很多个，还好客户是一个大度的人在我再三的道歉下终于原谅了我，这也让我更加重视上边时间，从那之后我就很少在迟到，都会及时感到学习及时处理相应工作。

在工作中我的能力并不杰出，需要学习的地方有许多、我也都一直这样努力着，每天我都是花费时间在工作中，每天都是坚持如一，向大家学习，客服需要了解的东西也比较多，所以需要一个学习的过程需要努力，虽然轻松，但是也不容易，更是要不断的努力不断的做好工作。酒店在不断发展我也希望自己能够一直追随公司的脚步，所以不能停就要前进，不能放弃就要坚持，未来还需努力我会珍惜现在。

**酒店客服工作总结4**

20\_年7月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20\_年工作即将，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

20\_年工作计划要点

一、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**酒店客服工作总结5**

半年。说长不长，说短也不短。本人来到酒店做客服的日子，已经过去了小半年了。回望本人刚进酒店时的学生气，再来看看自己现在的成熟面貌，这是本人在酒店做客服的成长，是看不见的成长已经通过时间的作用，转化成了看得见的成长了。我为自己这半年的成长感到高兴，在高兴的同时，本人也想认真对过去半年的工作做一下总结，这样才可以更好地认识过去，更好地走向未来。

一、酒店以及分店房态的监控与统计工作

此项工作是作为酒店客服最基本的工作，实时监控每间分店的房态，如发现不明原因等异常需及时向上级部门反馈，并在最短的时间内确定原因通知维修人员上门服务;每天对各类房间的使用状态进行统计，及时汇报上级部门审核。

二、接受客诉处理与咨询，并对其分类收集整理

耐心接受客户打来的投诉电话以及上门来访，详细记录好投诉的信息，一项一项跟进客户投诉的回复，为客户解答他们的咨询。对所有客户的投诉意见，不管是网络上的意见，还是客户来电或者上门的意见，特别是已经上升到了投诉意见的客户意见，进行详细的分门别类的收集与整理，以便在酒店工作能够参照这些意见来一点一点进步。

三、电话订单以及第三方订单录入与管理

酒店客服的工作是需要极其仔细的，在客户住店后会有客户反馈意见，在住店前也会有客户订单方面的录入与管理工作。本店采取的是到店开房、电话订房以及第三方网络订房的三种订房方式，作为酒店客服，需要将这些订单详细的录入到系统里面。特别是第三方的网络订房，那庞大的数量也是每一位酒店客服必须要面对和处理的，本人上半年就将这些一一进行了录入和管理，以保证酒店的服务工作能够更好出色。

四、整理客户意见分析报告，为运营服务提供数据支持

本人作为酒店客服的这半年里，也需要整理出具一份准确的客户意见分析报告，以保证能够为酒店的运营服务工作提供充足的数据支持。本人会在每个月月份时候，整理出这样一份客户意见分析报告交给酒店营销部去了解，这项工作本人做得很好，也在一定程度上为酒店带来更多的客户提供了帮助。

style=\"color:#FF0000\">酒店客服主管工作年终总结范文5篇

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！