# 2024年餐饮前厅工作总结 前厅工作总结(实用8篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-05-13

*餐饮前厅工作总结一20\_年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。这两个月...*

**餐饮前厅工作总结一**

20\_年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这两个月里，我的工作总结如下：

一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

二、努力提高服务质量

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

三、明年的工作展望

20\_年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

**餐饮前厅工作总结二**

世上无难事，只怕有心人的豪言壮语，让我充满信心地对待我所面临的一切困难。我是今年5月份加入得尔乐大家庭的，其实这也是我第一次离开自己的家乡，来到外地，得尔乐这个地方也是我人生的另一个开始。

在刚来这里的时候还是筹备期，我当时被分配到另一个分店实习收银岗位，因为我去的比较晚一些，所以学起来比较吃力，但是那里的同事和领导都非常关心我，让我尽快熟悉各种操作流程，注意事项以及企业文化等相关知识，这样我也很有信心留下来，相信自己可以做的很好。

经过大家的不懈努力，终于迎来了神圣的那一天---开业的日子，后来还知道得尔乐有很多辉煌的历史，在去年也荣获了“四叶级绿色饭店”称号。

其实收银这个岗位看起来很平凡，但是在我看来不是所有人都可以做，也不是所有人都做的好。刚开始的时候我们收银台的三个人配合的不是很好，一些流程不是很懂，经常输错单，也经常被财务叫去训斥一顿，也赔过钱，也被罚过款，经历了这些挫折也就知道了收银岗位的重要性。

不知道是上天眷顾我还是领导们看到了我的付出和努力，让我从一名收银员变成了吧台领班，这也就是付出总有回报的道理吧。刚开始接手吧台领班的时候不管是收银员还是酒水员的岗位职责和流程都不是很清楚，工作的积极性和观察力也不够，酒水间也是零乱不堪等问题，加之其他同事有的比我入职时间早，资历比我老，管理起来难度可想而知。期间我都有放弃的想法，但是仔细一想，公司已经给了我机会，没有抓住可能就会错过很多。经过各方面的努力，慢慢的吧台工作也就好了起来。

开业至今，经历过很多事，这之中要感谢两位重要的人，第一位是整个团队的领导人—方总，虽然能交流的机会很少，但是在她身上有一种说不出的感觉，就是这种感觉让我知道了以后的目标和方向，第二位就是我的上级领导--钟经理，他就像是我的启蒙老师，在我很多不懂的时候，他会耐心的告诉我该怎么做，在我做错事的时候会纠正我。

值得高兴、感到荣幸的是20xx年得尔乐被评为“百家优秀品牌，百家优质服务”。希望得尔乐在新的一年里取得新的更高的荣誉！

**餐饮前厅工作总结三**

上半年前厅工作总结及下半年工作计划要点(上)到公司已经半年多了。在这里，我从学校的一名学生走上了员工的岗位，学到了更多的知识和技能，各方面都有所提高。在领导的支持和同事的帮助下，我很好地完成了工作。非常感谢公司领导给我这个成长的平台，让我在工作中不断成长学习，提高自身素质。现在，我一年的工作总结如下:

1.把事情做得细致、有序、规范。前台的工作很琐碎，收发传真，邮件，报纸，维护办公设备，送水，接待不同的访客。刚接触工作的时候，有时候事情凑在一起就应付不来，显得手忙脚乱。虽然工作已经完成，但是在工作的过程中还没有注意到一些细节，事情显得杂乱无章。效率也低。经过不断的探索和总结，我意识到，要想高质量地完成这些任务，首先要对工作进行整体规划，然后从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有不断提升自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我们已经能够更好地统筹安排工作，并尽力妥善处理工作的细节。为大家争取最到位的支持和服务，不断提升自己的专业水平，时刻按照专业标准要求自己。同时规范化也需要加强，我在以后的工作中会更加关注这一点。

2.保持良好的工作状态。人的卑微是王，卑微是海。行政本身就是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户来访或公司有大型会议时，前台会负责一些茶水准备和服务工作，以便了解大家的需求，及时为大家服务。接待其他人的司机，如送报、送水、访客等，也要提供周到的服务，体现公司的良好形象。只有保持良好的工作状态，才能提高服务质量。在工作过程中，我要求自己避免负面情绪，牢记自己的工作职责，时刻把自己的位置放在适当的高度，以服务他人、提升自我的态度投入到工作中。这也是一个管理者必备的素质。

3.学会沟通，学会团队沟通，是一个人在这个社会生存不可或缺的能力。前台需要和内外部门以及社会上很多人打交道。沟通，良好有效的沟通尤为重要。在这一年的工作中，各种沟通基本顺畅，但本身问题也不少。当有事发生的时候，很多情况下，我缺乏沟通的积极性和主动性。总是花时间去思考，而不是及时去了解和沟通，处理事情略显被动。所以浪费了一些时间，降低了工作效率。这是非常不专业的。尽快主动解决问题。不仅能更好的完成工作，还能帮助自己养成不逃避、勇于前行、负责到底的品质。在以后的工作中，我会用这个标准要求自己，努力更好的完成工作。公司是一个整体，每个员工都是这个整体的一部分。无论我们在什么岗位上，做什么工作，都离不开同事们的配合。这就要求我们要有团队精神。在良好沟通的基础上，只有积极配合同事，团结协作，才能做好工作。这一点在工作中也深有感触。我会一如既往的认真积极配合，同时严格要求自己做好各项工作。

初出校门，初入职场，能力和阅历都有所欠缺。经过一年的学习和积累，我们已经能够保证这个岗位的正常运行，但是还有很多不足。我也在工作中寻找不足，努力学习，培养自己的能力。目前通过-，学习了相关专业知识，包括前台的专业素质和能力提升，档案管理，行政统筹管理等相关内容。会计知识也欠缺，正在学习这些知识。通过这些学习，我的技能得到了一定程度的提高，希望在以后的工作中能有机会参加相关的培训，更大程度的提高自己的工作技能。在平时的工作中，看到同事的一些好的工作方法，我也会努力学习，也真切地感受到身边的每一位领导和同事都是各有所长的老师，每个人都有我可以借鉴的地方。有时候工作技能不仅仅是从书本上学来的或者做出来的，还需要吸收别人的精华。

1、工作成绩、办公设备、大桶水等。，各种台账已经建立完整；餐饮、酒店、预订等服务基本完善；日常检查，各种维护顺利进行；各类账户报销流程规范；其他服务和后续工作有序开展。

2.存在的问题

(1)工作不够精细:前台工作比较贵，但是有很多地方我还没有做到这一点。在服务保障方面，二楼会议室、茶水间、前台大厅、办公大厅卫生状况差，出现问题不能及时发现，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向也有问题，没有给大家提供方便的服务。

(2)执行力不足:在接到领导的指令完成某项工作时，往往会出现执行卡壳的情况。这跟自己对任务和指令的理解，以及自己在问题和行动上的灵活性有关系。

(3)工作效率低:由于自身的知识结构和工作技能，有些工作效率跟不上。比如一些文档由于缺乏办公软件的知识和技能，无法保质保量的完成。其他专业工作也是如此。

以上问题将在20xx年下半年解决。上半年的工作真的让我学到了很多。非常感谢领导们的包容和支持，让我有了这样一个工作、学习、不断成长的机会。在接下来的工作中，我会再接再厉，做得更好。

**餐饮前厅工作总结四**

20\_年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作，前厅服务员工作总结。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这两个月里，我的工作总结如下：

一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账，工作总结《前厅服务员工作总结》。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

二、努力提高服务质量

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

三、明年的工作展望

20\_年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

**餐饮前厅工作总结五**

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺少灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

一、就是积极主动为公司招录人才。为化解公司发展的人力市场需求，今年以来，行政部按照公司领导的命令，多次出席人才市场招聘会，为公司招聘员工。二就是坚实做好员工中。为了能够二要提升员工素质，以更好地适应环境市场竞争，我部积极主动协调公司把优化人员结构和提升员工素质与企业发展目标紧密结合，把培训工作的规划列入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工的思想和专业技能等方面的培训，每周非政府公司员工展开各种业务学习和培训，并使员工的业务水平获得有效率提高，确保了各项业务工作的正常积极开展。

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。

3、个别崭新员工对本职工作操作方式不娴熟;

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制订了代莱销售指标和任务，20xx年对前厅部来说就是一个关键年，为能协调销售部顺利完成任务，特制订出来20xx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、平衡员工队伍，增加员工的流动性;

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：

3、“硬件”老化“软件”迁调，通过提升服务质量去填补设备老化的严重不足;

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。

代莱一年即将已经开始，前厅部全体员工将以代莱精神面貌和实际行动向宾客提供更多最优质的服务，贯彻落实“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**餐饮前厅工作总结六**

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

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，今年来针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。

“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。

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。

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。

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。20xx年客房收入与20xx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xxxxxxxx元。

**餐饮前厅工作总结七**

在20\_\_年这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

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，今年来针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。

“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。

护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

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。

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。

总结是一面镜子，通过总结可以全面地对过去一年的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇要有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

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。20\_\_年客房收入与20\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，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，但不足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;

一是积极为公司招聘人才。为解决公司发展的人力需求，今年以来，行政部按照公司领导的指示，多次参加人才市场招聘会，为公司招聘员工。二是扎实搞好员工中。为了能切实提高员工素质，以更好地适应市场竞争，我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合，把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工的思想和专业技能等方面的培训，每周组织公司员工进行各种业务学习和培训，使员工的业务水平得到有效提升，保障了各项业务工作的正常开展。

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。

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20\_\_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20\_\_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;

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：

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。

新的一年即将开始，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。

**餐饮前厅工作总结八**

20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对xx客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团x个，会议无数x次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

“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，每天团队房都xx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。

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，今年来针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。

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。

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。

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。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，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，但不足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、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx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20xx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。新的一年即将开始，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。

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！