# 前厅服务岗位工作总结(优选55篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-28

*前厅服务岗位工作总结1一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满希望的20xx年，回首我来到餐厅的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触...*

**前厅服务岗位工作总结1**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满希望的20xx年，回首我来到餐厅的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的`照顾，就具体工作如下总结：

>一、工作方面

在这段日子里，我了解了餐厅的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们餐厅在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们餐厅的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们餐厅对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是餐厅的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

>二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们餐厅在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

**前厅服务岗位工作总结2**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对20xx年的工作做出如下总结：

>一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

>二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习

让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

>三、坚持良心品质、质量第一的经营理念

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子。为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

>四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命

>五、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在领导的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，为酒店做出我们应有的贡献。

在即将过去的20xx年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的\'经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**前厅服务岗位工作总结3**

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户带给满意的服务。工作中严格要求自我，持续很强的职责心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调潜力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

自来到移动公司那天起，我就给自我制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自我的潜力，我也自信，经过努力，我想我必须能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更就应抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自我，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！

**前厅服务岗位工作总结4**

我工作在一个艺术氛围浓厚且有着中西结合的艺术空间 茶座 咖啡座 商务多功能的艺术会馆。

来财智邦一年零两个月，感觉过得好快。记得刚来财智邦的时候还是一个社会经验不足且性格内向的女孩，现在已经不是那时候的我了，比以前学到的多了，懂得多了。在公司，接触到的首先是跟你一起工作的老板及同事，在工作中知道了咖啡豆的来源，判别咖啡豆的好坏，各种鸡尾酒的颜色及适合女士喝的鸡尾酒，茶道，讲解茶艺，见到了老板们说话的方式内涵及白领们工作的交流和高雅气质，知道了油画国画的区别见识到了知识渊博的大师和老板等等好多。

对于\*\*年，自己也有很多反思，对于自己的本职工作没有以前积极了，经常把自己生活中的情绪带到工作中，没有好的业绩这是败。新的一年新的开始，新的工作计划，做到把前厅的服务提升上去，要做到服务在客人开口之前，这是最佳的结果，客人是上帝，客人永远是对的，对于公司的画及画家的简介都要一一的了解，以便对客人更好更轻松的介绍，让客人了解这，对这产生兴趣，让客人离不开这产生依赖及好奇。能够跟客人沟通交流顺畅，把客户的关系建立起来。

在\*\*年，自己会尽最大的努力，不管在与客户交流，艺术品，隆鼎福高档大米，更重要是服务都要做出点成绩来，努力吧，希望财智邦的所有同事在新的一年有好的成绩，一起加油吧

**前厅服务岗位工作总结5**

我工作在一个艺术氛围浓厚且有着中西结合的艺术空间 茶座 咖啡座 商务多功能的艺术会馆。

来财智邦一年零两个月，感觉过得好快。记得刚来财智邦的时候还是一个社会经验不足且性格内向的女孩，现在已经不是那时候的我了，比以前学到的多了，懂得多了。

在公司，接触到的首先是跟你一起工作的老板及同事，在工作中知道了咖啡豆的来源，判别咖啡豆的好坏，各种鸡尾酒的颜色及适合女士喝的鸡尾酒，茶道，讲解茶艺。

见到了老板们说话的方式内涵及白领们工作的交流和高雅气质，知道了油画国画的区别见识到了知识渊博的大师和老板等等好多。

对于09年，自己也有很多反思，对于自己的.本职工作没有以前积极了，经常把自己生活中的情绪带到工作中，没有好的业绩这是败。

新的一年新的开始，新的工作计划，做到把前厅的服务提升上去，要做到服务在客人开口之前，这是最佳的结果，客人是上帝，客人永远是对的，对于公司的画及画家的简介都要一一的了解，以便对客人更好更轻松的介绍，让客人了解这，对这产生兴趣，让客人离不开这产生依赖及好奇。能够跟客人沟通交流顺畅，把客户的关系建立起来。

在20xx年，自己会尽最大的努力，不管在与客户交流，艺术品，隆鼎福高档大米，更重要是服务都要做出点成绩来，努力吧，希望财智邦的所有同事在新的一年有好的成绩，一起加油吧!

**前厅服务岗位工作总结6**

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，我一定认真克服缺点，发扬成绩，20xx年前厅部工作总结：

①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月对部门优秀员工进行评选，用处罚得来的现金奖励给员工，实乃为“取之于员工，用之于员工”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

存在的\'问题：

①、员工遵守酒店规章制度性不强，时有违反店规店纪现象发生

③、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高星级房间所体现的温馨、豪华感。

④、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而我们酒店正是需要这种服务

⑤、部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

⑥、入住常住客户量少，客源市场不稳定。

**前厅服务岗位工作总结7**

在这段时间，我在\*\*公司前厅从事服务工作，在这两个月里，我见到了各色各样的人，增长了自己的见识，开阔了自己的视野，同时我明白了服务在工作中是多么重要，我认真的把工作做好熟练掌握了工作业务，在很多方面都得到了提高。

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

201x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服务员。

**前厅服务岗位工作总结8**

我工作在一个艺术氛围浓厚且有着中西结合的艺术空间 茶座 咖啡座 商务多功能的艺术会馆。

来财智邦一年零两个月，感觉过得好快。记得刚来财智邦的时候还是一个社会经验不足且性格内向的女孩，现在已经不是那时候的我了，比以前学到的多了，懂得多了。在公司，接触到的首先是跟你一起工作的老板及同事，在工作中知道了咖啡豆的来源，判别咖啡豆的好坏，各种鸡尾酒的颜色及适合女士喝的鸡尾酒，茶道，讲解茶艺，见到了老板们说话的方式内涵及白领们工作的交流和高雅气质，知道了油画国画的区别见识到了知识渊博的大师和老板等等好多。

对于\*\*年，自己也有很多反思，对于自己的本职工作没有以前积极了，经常把自己生活中的情绪带到工作中，没有好的业绩这是败。新的一年新的开始，新的工作计划，做到把前厅的服务提升上去，要做到服务在客人开口之前，这是最佳的`结果，客人是上帝，客人永远是对的，对于公司的画及画家的简介都要一一的了解，以便对客人更好更轻松的介绍，让客人了解这，对这产生兴趣，让客人离不开这产生依赖及好奇。能够跟客人沟通交流顺畅，把客户的关系建立起来。

在\*\*年，自己会尽最大的努力，不管在与客户交流，艺术品，隆鼎福高档大米，更重要是服务都要做出点成绩来，努力吧，希望财智邦的所有同事在新的一年有好的成绩，一起加油吧

**前厅服务岗位工作总结9**

20\_年\_X服务业统计调查工作在市局的领导下，始终坚持服务业方法制度改革，以数据质量为中心，严格按照要求和安排部署，认真做好服务业各项工作。现将有关情况汇报如下：

一、充分认识服务业统计调查工作的重要意义

近年来，服务业发展迅速，在国民经济中的地位和作用逐渐突出，可以说服务业已经成为经济发展的重要力量。加快服务业发展，事关经济社会发展大局。搞好服务业统计调查工作，全面反映服务业发展情况，既是经济社会发展新阶段的客观要求，也是落实科学发展观的重要体现，对提升统计服务科学发展的能力和水平，贯彻落实县委、县政府文件精神，满足各级党政领导科学管理和决策的需要，促进我县经济社会健康发展具有十分重要的意义。

二、做好汇报，争取政府的重视和支持

我们主动向县政府主管领导汇报，县领导十分重视服务业统计调查工作，要求我们全力作好此项工作。全县建立了以“整体设计、合理分工、部门协作、统一核算”为组织方式，以经济普查为基础，抽样调查为主体，政府综合统计与部门统计相结合，全面调查、抽样调查等多种方法综合运用的服务业统计调查体系。20\_\_年度全县共调查基层单位\_家，全市的大部分工作量落在我县，任务很大，而且服务业统计涉及行业、部门较多，工作难度大，仅靠哪一个部门的力量是远远不够的，需要各部门建立一盘棋的思想，各司其职、各负其责，密切配合，加强沟通和协调，共同做好服务业统计调查工作。为此，我们积极协调县发改委、财政局、地税局、交通局等部门，加强沟通、搞好配合。

三、高度重视，切实加强组织领导

局领导十分重视服务业统计调查工作，召开班子会议，研究部署此项工作。建立了服务业统计调查领导小组，局长任组长，是调查工作的第一责任人，对此项工作负总责。

四、认真落实，扎实做好服务业统计调查

根据服务业统计调查的具体工作，我们召开了各乡镇办参加的服务业培训会，对服务业统计调查的意义、方法、要求进行了培训。通过汇总，各乡镇办上报的报表比较完整、及时，数据质量较高。我们及时完成了服务业统计调查的平台录入及汇总工作，对统计报表进行了分类整理、装订。

但在实际工作中也存在一些问题。由于服务业统计工作量大，任务重，涉及的行业、部门多，并且服务业统计基础薄弱，工作协调难度大，信息化建设不够，在工作中我们发现个别单位工作责任心不强，迟报、漏报、拒报等现象仍然存在，影响了服务业统计数据质量。

**前厅服务岗位工作总结10**

时光嫣然流水年华，总想光着膀子泡在水里难得清凉的夏已古去在回忆里，金黄时段家喜笑颜开的丰收季节秋爽也成为了定格，冬的冷酷干燥家已经领略，正在慢慢袭来的寒意告诉我们又快过年了。

流年似水，在即将逝去的09年里我与等高线的全体员工肩并肩走过了不短暂的七个月时光，现将岁末年终以及最后一个月工作的汇报总结如下，不足不当之处敬请公司领导同事批评指正。

>一、我的成长。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人cs镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真了再在这玩假吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和训的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

>二、我们的问题。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情和学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

>三、我的打算。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头拾起自己凌乱的脚步，计划着下一步的落子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镭战教官似乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。

以上是我的20xx年终总结，在等高线的日子里我相对觉得挺开心，也很自豪可以与各位‘同甘共苦’。最后祝愿家在新的一年里身体健康、工作顺利、万事如意，鼠年虎虎生威享福行运赚钱。

**前厅服务岗位工作总结11**

时间过得很真快，转眼就两个月了，就在此时需要回头总结的时候从心底里感到日子的匆匆。原先外资企业生活让我感到渐渐远去，现在的工作已经渐渐变得顺其自然了，这或许应该是一种庆幸，是让我值得留恋的一段经历。

将近两个月的试用期下来，自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。两个月以来，我分别在几个不同的岗位或角色上练习、实习，在此十分感谢公司的领导和前辈们对我的关照。

首先说说在企划部的工作心得。在企划部将近两个月的工作生活，我感触最深的就是，工作可以在快乐中完成。自到百依参加工作以来，各位领导都对我这位来自异地的新人亲切有加，特别是各位领导，在工作之余，以朋友的姿态经常跟我坦怀聊天，非但不摆领导的架子，而且还以朋友的关爱之心在引导我们做好企划工作，让我真切感受到了百依人温情。而其他大部分的老同事，也对我这个新人投以真挚友情的目光，在工作中，只要你需要，他们随时给予热情地指导;工作之余，大家开怀谈笑，不分彼此。记得刚到一周的时间，公司新老同事就已经打成一片，给我的感觉是上下同心。正因为如此，在企划部工作，让我体会了在愉快中完成工作的欢欣。

我在工作上的收获主要有：

1、基本学会或单独处理了24张销售订单或计划订单;

2、参与并协助谢国忠老师、工程部黄健翔等进行厂区测绘、规划方案、资料制作：第一阶段已经完成;《设备技术一览表》等资料进一步优化中、更新中;

3、生产粗能力分析、产能评估迈出第一步：老化架统计表及老化能力分析(第一版)已经完成;

4、协助谢国忠老师其它日常事务：《LED产品系列参数性能一览表》等资料的制作;

5、物料跟踪、部门协调平均每个工作日3件次以上;详细情况见每月《计划跟踪》报表;

8、“三现”(现场、现物、现实)学习每个工作日4个小时以上，对公司目前生产的产品有了初步了解;理论业余学习了《LED及其工程应用》、《绿色照明工程实施手册》、《新一代绿色光源LED及其应用技术》等书籍，部分读书笔记见BY-PMC的QQ日志;

9、其它事宜(略);

在这期间，工作上的不足主要有：

1、缺乏基本的LED灯具知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措;

2、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏;

3、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

**前厅服务岗位工作总结12**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零二一年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

>一、xx年成绩

客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%，各项指标较xx年所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

>二、本年度的具体工作

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒;在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮;采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发xx茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月x号正式对外营业，从x个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受xx茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把xx部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**前厅服务岗位工作总结13**

感谢酒店领导和同事的帮助、关心和鼓励，我克服了各种困难，出色地完成了全年的工作，得到了领导和同事的肯定。全年全职上班，不请假，迟到早退;服务质量和工作水平有所提高，没有客人投诉;能够尊重领导，团结同事，有礼貌，注重工作。现在我来汇报一下我20\_年的主要工作和明年的计划，请领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、态度端正，敬业。通过这一年的锻炼，我逐渐克服了急躁敷衍的缺点，养成了耐心细致周到的工作作风。这一年来，客人对我的抱怨少了，表扬多了，同事关系也融洽了。争吵少了，冷嘲热讽少了，取而代之的是互相鼓励关心的话。让我对工作更有信心。对于酒店的日常工作，除了接待客人，主要是打扫客房和环境卫生。虽然整天都在打扫卫生，但总是以太高、不显眼、不易移动等借口放弃一些地方的打扫卫生，留下死角。在这一年里，在打扫房间和环境卫生的时候，每个地方都要小心翼翼地照顾好每一个污渍、灰尘和头发。如果从高处够不到，就把凳子放下来和同事一起抬。

2、虚心学习，不懂就问。这一年，我用心参加了酒店组织的各种培训活动，认真学习了服务技巧和礼貌用语，不懂的时候咨询了经理等老同事，回家后仔细琢磨和练习，在日常生活中经常使用礼貌用语，摆脱原有的庸俗习俗，养成良好的习惯。就这样，不知不觉中，我的服务水平提高了，行为也更有礼貌了，受到了客人的好评，受到了领导和同事的表扬。

3、服从安排，努力工作。平时要尊重领导，不要就事论事，对领导安排的事情不打折扣，保质保量。今年除了做好客房服务，还参加了前台人员参差不齐情况下的前台接待工作。刚开始因为不了解接待工作，没有信心，害怕困难。后来在酒店领导的关心和帮助下，克服了自己的困难，努力学习，多方咨询，不断实践，让我有了一个好的想法，做好了前台。期间被评为当月优秀员工。

二、明年的工作计划

在接下来的一年里，我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也提高了，工作信心也大大增加了，对以后的工作充满了信心。总的来说，这一年，我能够履行自己的职责，遵守单位的规章制度，让领导放心，让客人满意。但是也需要纠正一些不好的地方，比如在小事上斤斤计较，和同事争论，工作中的惰性，工作中的缺乏热情，懒惰。在新的一年里，我将坚决克服这些不良的工作作风，乘着去年的东风，严格约束自己，认真学习和研究工作服务中的技巧，提高自己的服务水平，从小事做起，起点高，要求高，满足每一位客人，和酒店的其他同事一起，给每一位客人带来一个舒适、祥和、温馨的家。

三、对酒店的建议和意见

**前厅服务岗位工作总结14**

20xx年7月21日开始，我正式的加入到瀚新国际酒店，适逢集团公司“大干100天”活动。现将我所在的前厅部工作汇总如下：

1、制定了前厅部组织架构图；

2、明确了前厅部组织机构形式、职权范围和工作内容；

3、制定了前厅部各岗人员职责规范，其中包括前厅部经理、大堂副理、前台接待处主管、前台接待处员工、预订部文员、电话总机主管、电话总机话务员、商务中心文员、门僮等岗位；

4、制定各岗位工作流程，拟定24小时制岗位班次时间，早、中、晚班工作流程，其中包括前厅大堂副理、前台接待人员、预订部文员、电话总机、商务中心文员、门僮等岗位工作程序；

5、拟定前厅部管理规范，包括前厅业务调度管理规范、前厅心理服务管理规范、前厅销售信息管理规范、前厅员工待客服务管理规范；

6、拟定前厅部服务质量标准，包括前台接待服务标准、前台问询服务标准、电话总机服务标准；

7、制定前厅部管理制度与规定，其中包括部门例会制度，每日、每周例会，部门员工考勤制度；

8、在财务部的协作下，制定了前厅部发票使用操作规范流程；

9、拟定前厅部房卡管理制度、代客开门的程序及注意事项。

当然，由于工作开展时间短，还有许多待充实之处，这也将是前厅部下一步的工作计划。首先，继续完善《前厅部运营手册》附录部分，随时思考，对于没有写进手册中的`工作程序或规范制度等及时补充到手册当中，使《前厅部运营手册》更具实用性。其次，时刻关注酒店设计进程，对完成部分做到熟记于心，对于修改部分及时提出合理化建议。再次，针对前厅部培训计划，将各部分培训的细节进行整理，并形成文档。

“大干100天”活动虽然结束，但工作没有结束，我们依然要延续“大干100天”的热情，继续努力工作!

**前厅服务岗位工作总结15**

>一、20xx年销售情况

20xx年我毛司在xx、xx等展览会和xx、xx等专业杂志推广后，我公司的xx牌产品已有一定的知名度，国内外的客户对我们的产品都有了一定的认识和了解。20xx年度老板给销售部定下xxx万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额xxx万元，产销率xx%，货款回收率xx%。

>二、加强业务培训，提高综合素质

产品销售部肩负的诗司全部产品的销售，责任之重、任务之艰巨，可想而知。建立一支能征善战的高素质的销售队伍对完成公司年度销售任务至关重要。“工欲善其事，必先利其器”，本着提高销售人员综合业务素质这一目标，销售部全体人员必须开展职业技能培训，使销售业务知识得以进一步提高。

今年公司添用了xxx软件，销售和财务管理可以清晰的及时性映出来。我们销售人员是在xx市xxx科技有限公司的培训下学习成长的，所学习的专业知识和公司内部信息都是保密的，家必须持有职业道德。老板是率领销售部的，希望加强对我们员工的监督、批评和专业指导，让我们销售人员学习的专业知识，提升技术职能和自我增值。

>四、关注行业动态，把握市场信息

随着电子产品行业之间日趋严酷的市场竞争局面，信息在市场营销过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益。销售部密切关注市场动态，把握商机，向信息要效益，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常化。

>五、再接再厉，迎接新的挑战

回首一年来，我们销售部全体业务人员吃苦耐劳，积极进取，团结协作取得了良好的销售业绩。成绩属于过去，展望未来，摆在销售部面前的路更长，困难更，任务更艰巨。我们销售部全体业务人员一致表示，一定要在20xx年发挥工作的积极性、主动性、创造性，履行好自己的岗位职责，全力以赴做好20xx年度的销售工作，要深入了解电子行业动态，要进一步开拓和巩固国内市场，为公司创造更高的销售业绩。

祝我们xx科技有限公司在20xx年的销售业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的理想靠拢。

**前厅服务岗位工作总结16**

20xx年是忙碌的一年，也是收获颇丰的一年，我们见证了虹溪谷温泉假日酒店的每一步成长，在这一年里有我们的丰功伟绩，但也有做的不足的地方，现对本年度前厅部工作进行总结，具体如下：

>一、日常管理：

1、完成员工招聘及岗位培训工作。从8月5日第一批员工入职至10月24日酒店开业，短短两个半月时间内完成了员工招聘、培训工作，并快速进入营业状态。

2、规范各部门、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。由于前厅部为门面部门，给客人的第一印象直接影响客人对酒店的评价，部门一直以来重视对员工礼仪礼貌及标准服务用语的培训，在过去的\'半年中，未因服务引起过任何客人投诉，凡事贵在坚持，前厅部将继续加大培训、督导、检查方面的力度。3、加大技能培训力度，提高对客服务标准。从9月下旬西软系统培训至11月23日短短两个月时间内，完成了西软系统操作培训及华盛系统培训，并于11月23日配合工程部顺利完成华盛软件与西软软件的切换工作，在此期间未因系统原因引起过客人投诉，前厅部将继续加大对员工岗位技能的培训力度，以保证工作效率，提高对客服务标准。

4、完成部门营业物品采购工作。在酒店开业之前，完成所有营业使用印刷品、营业单据、办公设备、营业设备的采购工作。

5、完成工程问题自检及上报。在营业初期，对部门各营业区域存在的工程问题进行汇总、上报，并跟进解决进度，以保证达到营业状态。同时多次配合集团工程部对一区大堂前厅部功能区域的规划提出可行性建议。

6、完成固定资产盘点，做好资产管理。前厅部坚持每月进行固定资产部门自盘，并配合财务部完成年度固定资产盘点工作，无任何差异。

7、完成节日装饰，增加节日气氛。在圣诞节前，根据营业区域特点，采购圣诞物品，并对2#及3#楼及接待台进行装饰布置，并对总机及前台接听电话标准进行更改，增加了酒店整体的节日气氛，在圣诞节结束后又将所有圣诞装饰物品回收，返还酒店一级库。

8、管理酒店各部门电话权限，进一步控制成本。在酒店开业初期完成了酒店各部门电话分机数量的统计，分配各部门内部号段，并完成权限设置。为了做好成本控制力度，除销售部及部分营业区域有外线权限外其他部门均为内部权限，如需开通权限必须由总经理同意并签批后方可开通。

9、做好本职工作同时，积极参加酒店活动。在酒店开业初期，多次组织部门形象较好的员工配合酒店录制宣传片工作，员工穿着泳装在秋末气温较低的情况下，成功的拍摄了酒店的宣传片。同时前台两名员工还做为员工标准着装的榜样配合人力资源部拍照，并张贴在员工食堂供所有员工学习。

10、关心员工，体恤冷暖。前厅部一直以来都是讲究制度与人性相结合的管理方法，在员工住宿环境较差时，经常关心员工生活情况，在12月23日顺利完成员工宿舍搬迁工作，对员工反馈的宿舍及食堂问题及时反馈给人力资源部，并得到及时解决。同时由于3#楼一层接待区域气温太低，员工经常感冒，而且工作时经常手冻的麻木，为了增加温度为前台采购电暖气，在酒店采购员工大衣未到货的情况下同意员工穿着个人棉衣御寒，将继续加大员工团队建设力度，稳定员工队伍。

11、规范程序，加强管理。为了进一步规范财务管理制度，前台重新规定了‘入住客房押金收取程序’及‘前台帐目担保挂帐程序’，已抄送市场营销及财务等相关部门，并已对所有员工进行培训，将继续做好监督管理工作。

12、收集意见，按时反馈。每周前台主管根据在接待客人过程中收到的客人意见反馈进行整理、汇总，每周上报至总经理办公室，使客人意见有效及时的反馈至酒店管理层，将继续做好客人意见收集及反馈工作。

>二、培训工作：

1、20xx年8月5日前厅部共部门大部分员工到岗，由人力资源部组织所有新入职员工进行了维期一个月的酒店产品知识及酒店行业基本礼仪培训，为我们日后进行岗位培训打下了良好的基础。9月初所有员工回归部门，由部门组织领员工进行岗位知识培训，并对前台、总机员工进行电脑系统操作培训，在10月初酒店进行试营业状态时对前台、礼宾部、总机员工进行考核，员工平均考核成绩均在80分以上，所有员工均可达到上岗状态。

2、在日常工作中，前厅部也非常重视员工的培训工作，对员工进行岗位操作技能、礼仪礼貌、酒店产品知识及酒店下发各种文件的培训，提高员工工作效率及对客服务质量，还通过工作中发生的特殊案例对员工进行培训，加强员工处理问题的能力。

3、部门还组织员工参加酒店组织的消防知识培训，提高了员工安全防范意识；组织员工参加人力资源部组织的“酒店产品知识100问”的考核。

>三、经营方面：

1、截止20xx年12月31日共接待客房总数为20xx间/晚，接待人数为3756人次，自用房101间，免费房138间，总收入：1,261,046元。（以上数据均为从20xx年11月23日起华盛系统内统计数据）

2、从12月24日起思拉堡11间客房对外销售，客人入住时在3#楼办理入住，已对所有员工进行思拉堡客人销售程序的培训，将加大销售力度，增加酒店收入。

在20xx年走过的每一步都留下了我们的汗水，成绩虽不可磨灭，但我们也深知自身的不足之处。在20xx年度的工作中，前厅部会加大对员工的岗位知识、礼仪礼貌、服务技巧的等技能的培训力度，完善前厅部各岗位操作程序及管理制度，加大酒店产品的销售力度，为20xx年虹溪谷温泉假日酒店的壮美鸿图增加最绚丽的色彩！！

**前厅服务岗位工作总结17**

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xx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：

>一、 加强业务培训，提高员工素质

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。

>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，房卡元/张，钥匙袋元/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。

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xx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xx局出入境管理科进行报关，认真执行xx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。

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。

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。

**前厅服务岗位工作总结18**

20xx年已经过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。下面是本人这一年来的工作总结：

>一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

>二、遵规守纪，搞好服务

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到餐厅打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。

>三、团结协作，不计得失

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

>四、虚心学习，努力提高

在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的.就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时顾客比较多，时间比较紧，就会出现遗漏的地方。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**前厅服务岗位工作总结19**

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水\*，酒店管理层为我们安排了两种工作的途径 – 直接面对面的服务和间接的服务。

直接面对面的服务：包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

间接的服务：这是我们在后\*公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法;又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的!

**前厅服务岗位工作总结20**

20xx年接待部在宾馆党委的正确领导下，在各部门的大力配合下，在部门员工共同努力下，围绕宾馆提出的以“服务保障”为主，“经营创收”为基点，从深抓内部管理，降低成本，加强岗位练兵业务培训的落实，关心员工思想教育等方面着手展开了工作，较好地完成了年经营目标，各项工作也取得了显著成绩，现就全年主要工作分以下几方面做以汇报:

>一、服务保障及经营创收情况

>二、岗位练兵活动的开展及业务培训落实情况

一年来，我们围绕宾馆党委组织岗位练兵活动的`开展，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行了演练考核。

1、加强业务工作标准培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队会议的接待制定了详细的培训计划并加以培训总结。

2、加强每个业务流程熟练度的演练，使员工能够学以致用。

3、加强了礼仪礼貌、无形服务等优质服务理念标准的培训。

>三、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

这一年中，我们始终把认真做好预定、保障、接待创收等工作作为重点，通过合理排房，提高入住率，热情满意的服务，留住到店的每一位客人。在繁忙的9月份中，总台由于老员工2名离职，其他人员经常加班加点，有时连班24小时。遇上，接待重要保障任务时，总台需在人手缺少的情况下抽调人员迎宾，平时会议入住手续办理2人的工作，此时只能1人挺着，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，10月份，总台增加了2名新人，总台员工由于长期加班，此时需要倒班休息，所以2名新人进行强化培训5天后就各自值班盯岗，由于业务不熟练，再遇上大型会议保障时，大堂副理必须亲临总台帮助并指导工作，发现问题，反馈信息，再加以培训总结，以达到最佳的工作服务标准。11月份初，加班加点，此时大堂副理其中一人本着“分工不分家”的工作态度，及时配合吴军维修酒店管理门锁系统和门锁。大堂副理孙淑玉也参加了管理局岗位练兵的礼仪培训比赛，此阶段大堂接待工作出现了空缺现象，在领导及部门领导的督促领导下，我们加强了对大堂接待工作的更深一步的管理，在人员极缺下，克服困难，加强接待保障意识，保证在首长领导踏入宾馆的第一时间做好高服务、高标准的迎接。

>四、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅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。为了缓解工作带来的压力，曾强凝聚力，部门经常找他们谈心，鼓励他们，使他们能够以更好的工作状态迎接新工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处世必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工。

**前厅服务岗位工作总结21**

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

>一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

>二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

**前厅服务岗位工作总结22**

前厅部工作的完成往往需要付出不少努力，我在入职后便深入理解前厅部员工的职责，将精力都投入到工作中去并取得了不少的成就，而且领导与同事在酒店工作中的协助也帮助我尽快融入职场之中，现阶段我在工作能力方面比以往得到了很大的提升，而且由于对待工作比较勤勉导致我已经转正成功，内心的感慨也让我决心努力做好本职工作，现对转正前完成的前厅部工作进行简要总结。

认真遵守酒店制度从而履行好前厅部员工的职责，为了在工作中取得进展自然要时刻鞭策自己才行，所以我在领导的安排下能够在工作中遵守前厅部的规章制度，以此来约束自己以便于在工作中取得更多进展，另外我也会通过对比的方式来认清与同事之间的差距，这也导致我在内心时刻有着紧迫感并激励自己认真做好工作，无论是服务接待还是前厅区域的卫生打扫工作都能较好地完成，而且领导安排额外任务的时候自己也会积极参与其中，通过工作中的良好表现从而体现出前厅部的整体形象。

服务接待方面能够注重自身的服务礼仪从而提升综合素质，我明白在接待过程中的表现往往会代表着酒店的形象，若是这项工作没能得到较好的完成则会影响到部门的发展，所以我很重视对服务技巧的学习并积极参与到培训之中，而且即便是工作之余的时间也会用来向同事进行请教，无法将服务礼仪融入到日常习惯之中则是不合格的，对自身有着较高的要求也能有效避免将来的工作之中吃亏，而且通过这方面的学习也能有效令自身的综合素质得以提升。

卫生打扫方面则会定期对前厅区域进行清理，对于酒店的经营而言保持良好的环境是很重要的，对我来说这方面的努力无疑能够营造出干净整洁的环境，当客户进入酒店以后也会因为环境的整洁性而感到高兴，毕竟客户在进入酒店后便会看到前厅区域的环境，若是这项工作得不到及时处理则会影响到酒店形象，因此我在部门领导的安排下能够认真做好清洁打扫工作，虽然这项工作的完成的确比较累却能收获成就感，保持这种负责的态度对今后的职业发展是很重要的。

通过前厅部工作的完成让我融入了酒店的职场环境之中，今后我也会继续鞭策自己并争取在酒店工作中取得理想成就，我也希望在前厅部发展的过程中做出相应的贡献。

**前厅服务岗位工作总结23**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;明白了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自我的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

职责：就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向领先;每一天多做一点点，是在走向丰收;每一天进步一点点是在走向成功。

**前厅服务岗位工作总结24**

20xx是我自我挑战的一年，把一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年有失落的、伤心的，成功的、开心的，不过那不重要了，是过去式了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，这我相信，成熟了嘛。

我真的很满意，有好多的事情压着我，我还是坚强的挺过来了，我的生活、情绪都是一样的面带微笑来过，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折与困难，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作做如下总结：

一、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。

2、对下属公平、公正、公开做事。

3、由于下属个人性格差异，采取以人为本等多方面的管理方式。

4、20xx年传菜部无人离职，相对来说算比较稳定的一年。

虽然经常能听到下属的一句“冬哥”，但是自己也不乏作为的威信，同时也收到了厨房、餐饮服务员同事们的青睐，这点自己比较开心，那句话说的很对“认真做事可以把事做成，用心做人做事才能把人、事做好”，我做到了。

二、岗位责任

1、传菜咳嗽钡墓芾

2、传菜人手的协调

3、传菜出菜相应输入与控制

三、培训方面：

1、宾馆餐饮部自行组织讲解宾馆规章制度培训各种专业服务操作技能

2通过几次的学习培训，自己的个人素质、思想觉悟都有显著地提高，同时自己做到了学以致用，在日常的工作、学习、生活中也时刻提醒自己要做一个有责任心的人，认真做事、用心做人、带微笑服务，求安全工作，在过去的一年里虽然自己很努力的去做了，但是并不是做的很好，工作中仍然存在很多的问题，既有自己管理方面的问题，也存在工作中突发的或者对下属管理不周养成的一些坏习惯、臭毛病吧。

四、存在的问题

1、部分传菜员工礼貌礼节、仪容仪表不达标

2、传菜员工偷吃现象普遍比较严重

3、传菜员工责任心差，日常卫生区域清洁不自觉

4、部分传菜员工走菜完毕不能及时回到传菜部

5、因传菜电梯口风大和忙时导致菜肴造型变形，体现不了宾馆菜品精华所在

6、有时不能按相关标准操作

五、自己的想法

1、现在的年轻人都是宝贝，父母的溺爱等原因导致这些年轻的宝贝，越来越不会干活，只知道追求金钱，不懂得换位思考，我的工作难度其实也在加大，年轻人的现状可能也是招不回人的原因吧!

2、建议宾馆设计专门的美食专栏，天天更新当日新加工菜品，可以起到很好的推销作用

**前厅服务岗位工作总结25**

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，我一定认真克服缺点，发扬成绩，201x年前厅部工作总结：

①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月对部门优秀员工进行评选，用处罚得来的现金奖励给员工，实乃为“取之于员工，用之于员工”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

存在的问题：

①、员工遵守酒店规章制度性不强，时有违反店规店纪现象发生

③、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高星级房间所体现的温馨、豪华感。

④、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而我们酒店正是需要这种服务

⑤、部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

⑥、入住常住客户量少，客源市场不稳定。

**前厅服务岗位工作总结26**

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：

1、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.

2、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.

3、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.

4、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”.

5、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.

6、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. 7、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。

**前厅服务岗位工作总结27**

自从xx年xx月进入ktv工作，到20xx年x月，算算已经有xx年头了(或xx月了)，工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下?”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾^v^以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的肯定更开心的呢?

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查;顾客消费过程中又应注意些什么;如何满足顾客的要求;如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

时间匆匆，20xx时光飞快流逝，我已经在“KTV”愉快的度过了x月。工作着并快乐着，是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv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。

2、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，必须上好培训课，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。

3、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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。

4、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。这是因为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，这是因为他们自信;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”。

5、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。

6、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ktv就像回到家里一样。

7、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ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，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ktv立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在KTV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“KTV”感受到不一般的快乐!

**前厅服务岗位工作总结28**

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，特总结如下：

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、^v^硬件^v^老化^v^软件^v^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^v^宾客至上，服务第一^v^的宗旨。

一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

20xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一

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！