

2023年前厅部半年总结(优质8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

前厅部半年总结篇一

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

- 1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。
- 2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。
- 3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。
- 4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。
- 5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1□xx年上门客销售任务，根据xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提

高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

3、加强车辆乘车卡及电话管理

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

前厅部半年总结篇二

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个s□安全(safe)□服务(service)□帐务处理(settleaccount)和销售(sale)□

安全(safe)的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿

登记单，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于他们的努力20__年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20__年，针对这些不足和大厅改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务(service)是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在今后的工作中避免类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

帐务处理(settleaccount)的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的的。如果帐务处理无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。在下半年，部门针对帐务调整混乱的状况，设计制作了“费用冲减一览表”并要求员工在工作中按

照冲帐程序严格执行。而且加强了对前台员工的素质教育，要求全体员工在思想上要正确对待收款工作和工作中出现的金钱诱惑。总结20__年帐务问题，主要可以概括为以下几点：一、员工品质问题，刻意造成前台帐务混乱而从中取利；二、因前台pos信用卡收款系统只有一家银行，故因pos机故障无法使用的情况下，出现的手工压卡差错；三、因新近员工技能不过关，概念不清晰，造成帐务出错或帐款不平衡。在20__年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、游船代订和其它一切综合委托代办业务。20__年以来，因为饭店自身条件的限制，无法拥有自己的礼宾车队。为了能够达到四星级饭店的服务标准，我们先后联络了__车队、__巴士两家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车的需要又避免饭店在租赁过程中的责任承担。此外，由于饭店从下半年开始接待团队，这对于从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使的人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物

品寄存保管造成了不必要的. 困难。在即将到来的20__年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对饭店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

商务中心、总机班组

自从8月份，商务中心转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有员工提供服务，所以如何用人成为了一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现了差错。在新的一年中，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也将户籍管理这项重要的工作分配给了总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房仅一门之隔，工作中还要兼顾安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20__年的改造中，希望饭店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在下半年的部门工作中通过不断的调整现

在的人员状况基本稳定，作为四星级饭店应有的服务项目和服务标准也能够基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信乐乡虽说是老店，但凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得老店迸发出了活力和激情。在即将来临的20__年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

前厅部半年总结篇三

20xx年，前厅部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。

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入xx%□完成计划的xx%□收入与同期相比增长xx万元。

1、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。前厅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。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终认真把认真做好预订、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。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次vip 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，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，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，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。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技术的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、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。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，使她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时间激励员工，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。

6、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格物料领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，（主要是计提奖励、地方津贴等），各项费用指标均达到要求。

8、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之宾馆会议客人报到的集中性，前台电脑两台等因素为我们前台工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，同时将信息反馈销售部，协议单位担保，快速地办理登记入住，严把入住登记关。对外宾我们又派人分别到分局录入、报单，做到专人专管，主管及经理抽查的制度。同时我们很抓了了钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；保证了客人的财产不受损失；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

1、培训效果不佳

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。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，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的，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。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

前厅部半年总结篇四

自今年三月接手前厅部并兼职pa的工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌；仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性；部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

一 总台工作总结

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时

长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭；耐心；微笑；周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

从总台现有的接待员工作情况看

二 运营情况

三 20xx年工作计划

1；考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2；对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3；对客户服务是一项整体性和系统性的工作，不是一个人或一个部门就能做到的，为了保证经营与管理的成功，就必须强调整体运作，主管要掌握有效沟通的方法和技巧，做好部门内与外，横与纵的沟通协调，靠整合优化来实现高效的服务。

5；结合酒店软/硬件更新，加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉，明确反映来自客人的集中性问题，听取客户意见，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

7；培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业；团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

pa的工作总结会难一点，因为我自己就是个新手，刚开始的时候有的人是会有一些抵触，在这种情况下，必须尽快形成一个团队的凝聚力，为了具有个人感召力，我愿意去尝试他们的具体工作，所以一直处在边看边干边学的过程，年纪大的人嘴会比较零碎一点，但只要自己放的下架子，以身作则亲自动手做出表率，是可以树立起一种威信。

事实证明，以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下pa的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

四 严以律己，改正不足

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

五 提高管理者素质

1管理人员要有大局观。

2管理人员要有承担责任的勇气

3管理人员要尽力做到公平；公正和公开

六 其他建议

1每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2每周一次管理人员参加的卫生大检查

3每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

4定期举行技能比武优胜者加评估分

5设员工活动室或开展文体活动

6设店讯栏

7员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金

8设意见箱

9员工生日送小礼物

前厅部半年总结篇五

20xx年，我结合分管的电商部、前厅部、督导部，努力做好“经营”、“管理”和“服务”这三个方面的工作，具体

如下。

a□根据宾客需求进行严格的市场细分；

c□打造新的产品组合上线销售；

营收数据是实实在在的东西，要用铁的纪律来保障任务完成。我们制定的目标和计划 要得到落实必须依赖有效的管理措施，而管理工作的核心内容在控制职能，主要内容包括督导工作和绩效评估。

1、定量定位制度：按照林总的工作指导，定量定位是我们酒店标准化建设的基础工作。包括：物品摆放标准、清洁卫生要求、责任人、检查制度等。

2、宾客意见和非常态：通过“事件管理”，分析问题、解决问题、保障宾客的合理需求得以满足，它是检验我们服务质量的优劣，以及预防服务质量问题发生的关键工作。

3、服务质量检查：督导巡查的重点工作是：产品知识、操作标准和规范、对客礼仪、在岗工作状态和纪律，按照林总的要求制定相关问题的处罚标准和制度。其次、分析前厅部管理工作中的问题，我们制定了新的管理目标。我们需要实现从“思想观念的转变”到服务提升，再到经营收入提高的过程。那么，管理思想的转变，需要具备以下三个条件：管理人员的决心，管理团队的共识，以及我们在执行管理工作中的步骤和方法。

管理人员，特别是部门经理对于管理工作紧盯不懈的工作态度和决心 是我们实现工作目标的必要条件：为此，前厅部按照酒店督导检查制度的要求，制定和优化符合部门运作的督导检查机制、问题管理机制（非常态日志的管理），真正的贯彻落实层级督導體系，责任到人、责任到岗位。

- 1、服务意识强；
- 2、服务质量高；
- 3、技能娴熟；
- 4、员工的专业性，高素质；
- 5、各岗位的合作流畅，沟通良好；
- 6、员工的服务标准和流程要清晰明确，缺什么补什么。

要做到：

- 1、制定标准和流程，一定要按照客人的需求；
- 2、要根据客人需求来调整服务流程；
- 3、管理人员要被训，也要培训员工，要一个个的考核过关；
- 4、团队的执行力“按时、按质、按量”完成；
- 5、认真的贯彻随时、随地、随人、随事的监督检查，出现问题的管控方法，先沟通，然后处罚。
- 6、凝聚力：
- 7、员工的问题和难处，意见和想法。
- 8、部门的核心任务，岗位的核心工作要清楚，并且细节量化，更有利于执行。

三，各级督导层在工作中，要建立通畅的信息反馈制度，保证宾客需求和投诉得到及时解决，以确保服务质量。我们将重点落实和细化vip信息反馈工作的可行性，把全酒店的宾客

预订、消费信息、投诉和意见，以及客史档案进行综合利用，发挥贵宾部宾客信息总控的职能，提高宾客信息的流通效率，提升宾客的满意度，最终达到提升回头客占比的目的。

服务工作实际上就是为了体现前厅部作为酒店形象窗口和信息中心的重要职能。那么我们需要从以下三个方面开展工作。

c□前厅岗的离岗衔接管理制度，以及前厅引领岗的宾客问询、解答、主动对客服务意识的工作标准，提高服务水平。

二、服务质量（做好信息中心职能）：做好个性化服务工作：

a□重要宾客、特殊宾客引领入房，派发名片；

b□vip客人的个性化服务方案，客房、餐饮配合共同完成；

d□宾客档案的建立，在没有宾客信息管理系统支持的情况下，我们用人工收集信息、手工整理宾客档案；特别针对有意见、投诉和抱怨的宾客，进行持续性的服务优化工作，保证宾客的忠诚。

三、团队精神，要求前厅部全体员工对部门的工作目标和荣誉达成共识。前厅部存在的三大问题：凝聚力缺失导致部门内部的事情你推我赶，漠不关心；团队内部没有共识导致员工不服从；以及执行力存在严重扭曲导致工作分配后无法按时、按质、按量的完成。

团队精神是保证服务工作得以顺利开展和有效衔接的重要因素。前厅部对于团队建设的基本要求是：坦诚、合作、包容。部门内部的工作沟通要积极主动、坦率真诚；工作配合要有责任、有担当、要顾全大局。

1、制定各类客户消费档案：按照客户行为习惯，场合、需求、使用时间、品牌忠诚度和消费频率。

d□我们的回头客有多少？等等这些都要分析。

2、整理消费档案成为客史档案。

3、按照客史档案中不同客户的消费习惯确定我们的菜品、房间□spa和保健等产品的特色亮点，以及我们的定价。

二、营销渠道：

2、我们的威胁和挑战：

b□ota 酒店中介发展在壮大、不断侵蚀酒店客源市场；

c□单体酒店的市场影响力量可能不断降低；

d□酒店员工的高流动率，造成客户的流失。

3、会员营销的好处：我们的费用支出比较□ota一般是房费的15%（预计佣金每月1万元，100个房晚）；而我们如果自建会员体系，给予会员积分，费用可以控制在5%以内。我们要用积分奖励建立我们自己的忠诚客户，而不要把佣金给ota□去保障ota的忠诚客户，一举两得。

a□会员更愿意预订高房价客房（附加值高）；

b□维护忠诚度的成本更低；

c□使用ota的几率减少；

我认为，经营管理工作最终目标是要落脚到利润上的。没有利润，即使有最佳的产品、最好的形象、最优秀的团队，企业也难以得到发展。我们努力提升企业的竞争力，做到部门团结、执行力强、标准和流程能够细节量化，都是为了能够创造利润。所以，努力增加营收，努力降低成本，这就是我

们的奋斗目标。

前厅部半年总结篇六

一、行为规范

- 1、各级员工应切实服从领导的工作安排和调度，按质按量，按时完成任务，不得无故拖延、拒绝或终止工作。如有不同意，可以事后提出或向老板反映情况，但不得当场顶撞。
- 2、员工必须严格执行餐厅的各项规章制度，履行劳动合同。
- 3、在工作期间内，必须服从安排调动，接受领导分配的任务，听从指挥。严格遵守操作规程，牢固树立“安全第一”的意识。
- 4、严格遵守考勤制度和岗位责任制度，不迟到、不旷工、不脱岗、不串岗。
- 5、工作时间，不准打私人电话，如有必须，应向主管请示，处理业务电话时要语言简练，尽量缩短谈话时间。
- 6、对任何人都不得使用污言秽语，不得讥讽客人或对客人不理不睬，不得与宾客争辩。
- 7、要做到微笑服务，态度和蔼，说话亲切，音量适中，答话要迅速准确，不能因个人情绪影响工作。
- 8、尊重客人的风俗习惯，对奇异服装，举止特殊、相貌奇特的客人不得嘲笑、模仿，不要给客人起外号，在客人面前不要交头接耳。

二、岗位职责 主管岗位职责

- 1、安排当日工作重点，及时传达上级指示。
- 2、巡查、监督、跟进落实领班及各区域岗位的工作。
- 3、严格按照计划卫生安排表执行日、周、月及年度的卫生计划表。
- 4、做好人员安排，负责检查员工的仪容仪表及上岗工作状态。
- 5、掌握餐厅工作情况及有关数据，搞好客人关系，处理客人投诉。
- 6、填写服务员及领班的过失单和奖惩单，按程序执行奖惩。
- 7、对餐厅工作目标的完成负责，对餐厅所属员工的工作质量的后果负责。
- 8、关心餐厅所属员工的工作、思想和生活。
- 9、负责外场员工招聘工作，采购计划、工程报修等。
- 10、负责每月外场人员的入离职情况，并做好记录。
- 11、与其它各部门的人员保持良好合作，互相协调。

领班岗位职责

- 1、负责检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成工作。
- 2、安排、检查员工做好营业前的各项准备工作。
- 3、做好各项单据、物品的交接工作，包括刀叉，筷子数量每日清点。

4、管理及检查销售开单情况，确保其正确性及各部门出品的协调性。

5、主持每天例会，听取服务员汇报，安排班前、班后的具体工作和总结。

6、负责外场员工每月的排班及排休，编制员工出勤表，检查员工出勤状况。

7、检查每日工作状况。如员工仪容仪表、物品用具消耗，员工意外事故，新员工报到等。

8、负责物品盘点

1、按照餐厅服务员工作行为规范或老板的工作和质量要求，做好接待前岗位工作、接待间服务和接待后复原工作，努力完成指派任务，向宾客提供优质服务。

2、懂得和熟悉餐厅的业务工作。

3、保持个人卫生，发不遮眼，指甲不留长，保持工服干净整洁，经常清洗

4、要有熟练的业务操作知识，掌握及懂得客人需要的每份饮料及食物用餐规律。

5、工作责任心要强，有独立处理事物的能力，发现问题及时上报，善于班前班后会提出问题，及时转告客人提出的意见。

6、做好上班前后的楼面卫生工作，确保用具的清洁完好和齐备。

7、发扬互助互爱精神，员工之间加强团结、沟通、理解。

吧台人员岗位职责

- 1、服从领班以上领导指挥，积极配合各部门工作。
- 2、上班时应确保服装整洁，必需品齐备。
- 3、懂得消毒用具的卫生知识。
- 4、清洗时应轻拿轻放，保证不损坏餐饮用具及玻璃器皿。
- 5、见单出品，不随意浪费餐厅原材料。

三、正常上班时间

做好交接工作，完成每日下午的卫生安排

如果有迟到者，当月内第一次不计，第二次5分钟内不计，第六分钟后奉献5元，往后每次翻倍。

四、表扬惩处制度

（第二天下午5点工作会公开提出）

奖励

处罚

1. 将不合格的餐具、用具显于客人面前。
2. 上岗后依物靠物、未保持良好的姿势站立。
3. 在餐厅大声喧哗、嬉戏打闹。
4. 上班时间吃零食、玩手机。
5. 上班时间说方言。
6. 上班时间未经允许调岗调假。
7. 上岗后擅自离岗、聚岗、串岗。
8. 偷吃、偷拿客人或餐厅食物。

9. 未经允许使用客用设施及物品。10. 下班后无故在餐厅逗留。
11. 工作期间在工作区域内抽烟。12. 未交接就下班。
13. 员工用餐出现浪费现象。14. 因工作不负责引起客人投诉。
15. 与客人对抗、争执及对客人不礼貌。16. 屡教不改，违反同样错误两次以后。
15. 蓄意损耗，毁坏餐厅物品，或将客人一流物品据为己有。
17. 工作态度不认真，不按操作规程执行，不履行工作职责。
18. 不服从领导安排或与领导因工作原因发生争执（未按“先服从后上诉”程序）。
19. 披头散发，仪容仪表不符合标准，制服不整齐卫生。穿拖鞋上班者。
20. 未经允许接打私人电话，或在客人面前打电话。
22. 制造谣言、煽动他人、恶意中伤本餐厅或他人声誉，企图破坏正常工作程序。
23. 利用工作之便，索贿受贿，贪污或企图贪污餐厅或客人财务。

特别处理范围：

偷窃和私拿餐厅和他人财产，奉献50元/次，并赔偿原物；情节较重者开除，取消当月工资；情节严重者，取消当月工资，交由公安部门处理。

损毁餐厅物品的，视情节赔偿。玻璃器具每月3个为可接受损耗，超过3个，当月所有由服务员打掉的杯具须损毁者按价赔

偿。客人损毁杯具应及时报告主管，由主管负责处理。

处罚具体安排：

1. 情节较轻者，第一次通报批评，第二次处罚1-5分，每分1元
2. 情节较重，直接作出相应处罚

前厅部半年总结篇七

一、经营方面。

截止到20xx年6月25日，白云宾馆客房上半年累计营业额为4548851元，共出租客房13171间夜，其中协议客户9297间夜、团队客人915间夜、前台散客2959间，平均房价为340.22元，上半年平均入住率为87.46%，共接待国内外宾客两万多人次。在上半年的六个月中，白云宾馆客房的平均入住率只有二月份未能达到90%，其余五个月的平均入住率均在90%以上。此外，我们通过推出特惠小时房、周末特价房、会员卡等促销活动进一步拓宽了市场，增加了宾馆的营业收入，并得到了新老客户的满意与认可。

图一：白云宾馆客房上半年入住率

对散客房的销售力度（提高销售技巧和服务质量）；三、增加宾馆客房的增值服务（mini bar、洗衣服务、小商品、出海游）

二、管理方面。

（1）加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，

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酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们日常工作中的重点。今年上半年以来，我部门根据“前厅部服务与管理教案”为员工制定了详细的培训计划。并根据部门特点适时的开展有针对性的培训，如“80、90后如何与企业共发展”、“酒店员工应具备的职场心态”、“如何识别和登记外宾护照”“前厅部常用英语”等等。我相信只有通过培训才能使员工在业务知识和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。

（2）在工作和生活中关心员工

供明确的工作目标和准则；在制定制度框架的同时，更要进行辅助和指导，提供良好的环境条件；关心员工疾苦，体察员工实情，帮助员工解决实际难题，引导员工成长、发展、实现自我价值，并最终达成与企业的双赢。

（3）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，它同餐饮部、销售部、客房部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，避免客人的投诉及事态的恶化。

（4）加强各类报表及报关数据的安全管理

前厅部按照公安局的规定对每一位入住的宾客进行入住登记，坚决执行公安部规定的“一客一单”制度，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店前台的报送系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报送。在今年上半年开发分局治安科的两次明察以及天津市公安的暗访检查工作中均达到公安机关要求并受到好评。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按期统计上报。

三、环境卫生方面。

前厅部半年总结篇八

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业立于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。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。

xx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定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，

在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。