

# 2023年宾馆班长工作总结 宾馆工作总结 (通用9篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇一

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，不如我们来制定一份总结吧。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编整理的宾馆工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

工作经验的积累让我在宾馆服务员的岗位上成长了不少，虽然初来宾馆的时候对于自身的职责并不熟悉却在同事的指导下进行了全方面的学习，毕竟尚处于试用期阶段的我在许多重要的服务工作中是不堪重用的，或者说无法娴熟地运用服务工作技巧很难在日常事务中得到领导的认可，因此我通过这段时间的积累带给进入宾馆的客户良好的服务体验从而成功转正，为了在服务工作中创造更多成就应当对这段时间的努力加以总结比较好。

通过日常服务工作的完成不难理解领导对我们要求严格的原因，尽管宾馆的规模并不大却也要在收益方面令全体员工感到满意才行，为了在服务水平方面有所提升导致我十分重视领导安排的工作任务，实际上很多时候宾馆领导为了照顾我们这些入职时间不长的服务员从而安排了不少基础性的任务，

只有在服务能力方面达到领导的要求以后再来进行客户接待才能够维护好宾馆的形象，因此我通过试用期间的服务工作弥补了自身存在的不足并实现了全面的提升。

在宾馆的清扫工作中秉承着细心服务的原则从而创造干净整洁的环境，对于进入宾馆休息的客户而言环境的好坏将意味着他们是否会给出较好的评价，至少在同行竞争中良好的口碑往往能够为宾馆带来更多的收益，因此我作为宾馆的基层服务人员自然要保持内部的干净整洁才能得到客户的认可，毕竟在职场竞争中若无法保持对服务工作的积极性则很难实现综合能力的提升，所以我能够认真对待宾馆领导安排的服务工作从而积累了不少工作经验。

在职业规划方面我能够通过自身的学习弥补服务工作中存在的短板，尽管职业晋升对于目前的自己还很遥远却也要为了今后的发展进行学习才行，既要在做好服务工作的同时提升自身的效率也要加强对宾馆各个岗位的认识，能够准确意识到自己的职业目标才能够在工作与学习之中提升自身的能力，更何況即便是为了早日转正也要熟练掌握服务工作的各项技能才行，而我在完成服务工作的同时谨记着领导的教导从而学习了许多实用的服务技巧。

尽管才转正不久却让我对今后的服务工作拥有了更多的积极性，至少作为宾馆的服务员应当为了集体的利益而努力才能获得更好的成长，因此我会更加认真地对待服务工作的各项任务从而在能力方面达到宾馆领导的要求，为了实现这个目标仍需要加强对服务工作的付出从而建立属于自身的职场竞争优势。

## **宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇二**

在20xx年，我始终坚持“宾客至上，服务第一”的思想原则，“主动、热情、礼貌、诚恳、周到”的服务精神，致力于服

务住店宾客的宗旨，我顺利的完成了领导布置的各项工作，取得了一定成绩。

此间我虚心学习、耐心做事，认真的完成领导指定的任务。遵守各项宾馆规章制度、做好本职工作、履行岗位职责，工作上取得了一定成绩。面对住店宾客做到主动、热情、礼貌、周到、耐心的服务。在做房方面我严格执行宾馆的卫生方面的规章制度，切实保证房间内的卫生整洁。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

在工作中我深刻认识到，我们宾馆就是一个大家庭，我们每个人都是这个大家庭中的一员。我们应该相互关爱、相互学习、共同进步、共同发展。同时客房是宾馆的重要组成部分，是客人住宿的场所，是宾馆经济收入的主要来源部门之一，其经营管理直接关系到宾馆和员工的收益。客房部的工作直接影响到客人的第一印象，其服务水平成为客人评价酒店服务质量的主要依据之一，关系到宾馆的整体声誉及服务形象。我们只有团结起来共同努力才能使我们宾馆取得更大的业绩，事业更加的辉煌。

当然，经过对过去一年工作的反思，我也深刻认识到个人在很多方面还存在不足。特别是工作上业务水平还比较低；很多事情没有形成条理化、规范化、系统化；工作目的性不强，很多情况都是为工作而工作；思想认识上也存在一定瑕疵，考虑不太完善；做事细心程度不够等等。

为此，我个人认为，在20xx年应该着力从以下几个方面入手加强学习、提高技能、实现突破，更好的做好服务工作。

- 1、加强业务技能学习。结合本职工作，从点滴做起，从身边事情做起，从岗位服务做起，加强业务知识，强化业务素养。

注重每一个细节，力争把每一件事做的更完善更完美，并逐步形成条理感层次感。

2、提高个人能力。就个人方面以前一直没有重视，很多情况下仅凭感觉做事。特别是在语言、举止、仪容仪表、公关礼仪方面有一定欠缺。今后这方面应有所加强。

3、思想上应该更加科学。以前做事有很多考虑不周，往往顾头不顾尾，没有一个全面认识，甚至忽略很多细节。这方面以后应该加强。

4、注重工作上协调。我们都处在一个大家庭中，每个成员承担着不同的工作。每件事要及时和领导沟通，团结同事、相互支持，力争把工作做得更好。

## 宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇三

20xx年x月x日，受xx董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。

为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。

在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。

有线电线设施完成xx%□

目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。

目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及xx%别墅装修；主楼装修完成xx%(包括水、电、地、墙、天花)；酒店外墙大理石完成xx%□

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。

在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。

在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。

目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约x份，合同总额达xxx万元。

18年x月，酒店确立全体人员编制为xx人。

结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。

目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工

合作的有机整体。

在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

#### 四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，xx大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。

全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。

全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。

完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

#### 五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度

随着旅游经济的复苏，厦门酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。

根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，

客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。

为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。

目前已签协议单位有xx家，旅行社xx家。

以上为本人在18年度任俱乐部及xx大酒店总经理期间负责的各项工

作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

## 宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇四

不知不觉中，20\_\_\_\_年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人。客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。



我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司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坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

从踏入\_\_\_\_的第一天开始，我明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入宾馆财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行宾馆规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结。

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是宾馆的窗口，代表着宾馆的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从退房结账到发票统计等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在\_\_\_\_这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为宾馆创效益创佳绩。

在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，人工作总结遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解宾馆企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

## 宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇五

酒店的规章制度需要结合酒店的实际，结合经营过程中不断的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保证服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们xx酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事；而不是用人去管人、管事。

12月23日公司组织到xx宾馆参加由时代光华讲师xxx主讲的酒店经理人实务督导讲座（相当于供电规范化管理）这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的'机会，并增强了他们的工作

信心。

目前xx酒店经过几次改建、装修后的xx酒店。成为集餐饮、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头地位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱，“管理模式”主要表现在“人治”管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符；面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润“杀客”现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对xx酒店制度化管理是一个很大的阻碍，所有人都不应该破坏它。

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫□xx上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。销售部是酒店的窗口，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议，投诉不满等较为集中的地方，本着“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须得化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元“月，工资总额控制为7万元“月，在一定的费用上和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的应比例名额，这种绩效挂钩的做法一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。厨房部每周或至少隔周推出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现“严、细、实”的工作作风。

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求；采购把关、采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场，货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关，坚持制度原则，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，都要事先得到领导审批，做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。充分发挥人才能动性，员工招聘根据酒店经营需要。

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，得到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作得以提升、展示。xx要发展关键是人才，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竞争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产，安全是一项重要内容。所有员工应将“安全重于泰山”牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对xx酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进xx酒店的明天而努力奋斗！！！！

## **宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇六**

不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开不了宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。

一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足

客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输："客人永远不会错，错的只会是我们"，"只有真诚的服务，才会换来客人的微笑"。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

宾馆前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错，最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这20xx年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质。

前厅部作为宾馆的门面，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宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

二加强我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，今年来宾馆

推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆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。

### 三、注重各部门之间的协调工作。

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

### 四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

## 宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇七

大家早上(下午、晚上)好!四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了,从3月1号咱们第一批老员工入职以来,算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先,要感谢韩总,没有他今天我们这些人不可能走到一起,相聚到这里,是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭,使我们成为相亲相爱的一家人。

其次,要感谢大家。感谢大家相信四季文华,相信韩总,大家为酒店付出的一切,都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务,要精益求精,为客人营造出一种在家的感觉。

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系,积极推进建立客户关系管理,通过我们的努力积极建立有效的客史档案,使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心,的思想,并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为,最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的,是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

饭店业不光需要理论,更是一个讲求实用、需要经验的行业,光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工,就是心情复杂,为什么?“招的没有跑的快。”从理论上说,高星级宾馆需要高素质的员工,这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低,觉得自己学了那么多理论,就是来做管理的,不是做小事的,光当员工肯定不行,至少要做领班、主管,基层干了一两个月,或者三个月、半年,就跑了,什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行



的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆；怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。

宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业？你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢？因

为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改？名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么？我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢？在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下

班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么？从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃100送50的种种促销办法。企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应有的贡献！

## **宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇八**

在20xx年，我始终坚持“宾客至上，服务第一”的思想原则，“主动、热情、礼貌、诚恳、周到”的服务精神，致力于服务住店宾客的宗旨，我顺利的完成了领导布置的各项工作，取得了一定成绩。

此间我虚心学习、耐心做事，认真的完成领导指定的任务。遵守各项宾馆规章制度、做好本职工作、履行岗位职责，工作上取得了一定成绩。面对住店宾客做到主动、热情、礼貌、周到、耐心的服务。在做房方面我严格执行宾馆的卫生方面的规章制度，切实保证房间内的卫生整洁。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示

有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

在工作中我深刻认识到，我们宾馆就是一个大家庭，我们每个人都是这个大家庭中的一员。我们应该相互关爱、相互学习、共同进步、共同发展。同时客房是宾馆的重要组成部分，是客人住宿的场所，是宾馆经济收入的主要来源部门之一，其经营管理直接关系到宾馆和员工的收益。客房部的工作直接影响到客人的第一印象，其服务水平成为客人评价酒店服务质量的主要依据之一，关系到宾馆的整体声誉及服务形象。我们只有团结起来共同努力才能使我们宾馆取得更大的业绩，事业更加的辉煌。

当然，经过对过去一年工作的反思，我也深刻认识到个人在很多方面还存在不足。特别是工作上业务水平还比较低；很多事情没有形成条理化、规范化、系统化；工作目的性不强，很多情况都是为工作而工作；思想认识上也存在一定瑕疵，考虑不太完善；做事细心程度不够等等。

为此，我个人认为，在20xx年应该着力从以下几个方面入手加强学习、提高技能、实现突破，更好的做好服务工作。

1、加强业务技能学习。结合本职工作，从点滴做起，从身边事情做起，从岗位服务做起，加强业务知识，强化业务素养。注重每一个细节，力争把每一件事做的更完善更完美，并逐步形成条理感层次感。

2、提高个人能力。就个人方面以前一直没有重视，很多情况下仅凭感觉做事。特别是在语言、举止、仪容仪表、公关礼仪方面有一定欠缺。今后这方面应有所加强。

3、思想上应该更加科学。以前做事有很多考虑不周，往往顾头不顾尾，没有一个全面认识，甚至忽略很多细节。这方面以后应该加强。

4、注重工作上协调。我们都处在一个大家庭中，每个成员承担着不同的工作。每件事要及时和领导沟通，团结同事、相互支持，力争把工作做得更好。

## 宾馆班长工作总结 宾馆工作总结篇九

过去的20xx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宾馆的差不多一年里，作为一名前台员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于宾馆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！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

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。

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，从而维护宾馆的形象，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。

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！

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，还宾馆的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们宾馆组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过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！

不管是工作时间还是休假时间，如果宾馆有临时任务分配，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宾馆。平时积极参加宾馆组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们宾馆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。

在过去的一年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，在新的一年里到来之际，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！