

# 开学典礼活动策划案(模板8篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么报告应该怎么制定才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 酒店年终工作总结报告篇一

转眼一年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。
- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。
- 3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，

最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真摯的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

## 酒店年终工作总结报告篇二

自xx月初进入z集团以来，在匆忙之中，不经意间2019年就过去了。回顾这一年来，我在z集团的主要工作就是不断地对财务工作进行指导、调整、更正和规范。通过近一年的努力，目前基本上使xx集团的财务工作走向了正轨：资金、成本、费用基本上得到了有效的控制，堵塞了各种财务漏洞，会计帐务处理和财务报表的编制也基本上达到了规范化的要求。

由于多年来积压的历史问题较多，在进行财务规范化工作时，难免会遇到各种各样的困难，但在董事长、总裁和某总的大力支持下，有各公司财务人员的积极配合，财务工作基本上

得以顺利进行。财务的规范化工作不是一蹴而就的，只能根据实际情况，一点一点地更正，一步一步地调整，以规范化为最终目标，不断地进行完善。下面分别就一年来我在酒店管理公司、中餐连锁管理公司、快餐连锁管理公司、物流中心开展的财务工作做一个总结汇报：

酒店管理公司是xx集团最大的经济实体，财务工作上的问题相对突出，2019年我的大部分时间和精力都集中在酒店管理公司，所进行的财务整改工作具体而繁琐，大致包括业务程序方面、财务程序方面、会计帐务处理和报表编制及财务管理方面、规章制度的制定方面和其他重要的工作。

### （一）业务程序方面（总台、吧台、库房、营业区等）

1. 调整了收银、输单、开牌的归口隶属关系。
2. 针对收银总台经常出现重复收款、套券、套卡的现象，调整收银主管和收银员的工作职责和工作内容，并制定了总台突击检查的制度，设计出《出纳总台收款盘点表》，并对突击检查的具体内容进行规定。从根本上杜绝了总台套卡、套现的现象。
3. 设计出《卡、券赠送审批单》、《总台赠券登记表》，对卡、券的赠送进行规定限制。
4. 针对某酒楼销售人员利用赠券套现的情况，调整收银结帐的方式，从而杜绝了某酒楼销售人员套现的现象再次发生。
5. 对总台借支现金进行规定。
6. 调整鞋吧开牌员的工作职责和工作内容，对开牌员的手牌清点与交接进行调整，使开牌员专心于开牌工作和手牌保管与清点工作，防止手牌丢失或丢失后找不到责任人。

7. 调整输单员的工作，去掉不属于输单员工作职责的内容，使输单员能够在高峰期专心输单，高峰期后仔细核单，防止跑单。
8. 对收银台、吧台的纪律管理进行规定，对营业区的电脑使用管理进行统一规定。
9. 对超时退房，进行规定。
10. 设计出《物料消耗日报表》，强调严格执行《物料消耗日报表》，以有效监控营业区及二级库房的各种低耗品和消耗品。
11. 设计出《工程维修记录单》，以对工程维修材料进行严格的监控。
12. 设计出新的《布草送洗回收统计表》以加强对布草的监管。
13. 设计出《办公用品领用登记表》，加强了办公用品入库、领用登记手续。
14. 针对库管员私用库房物品、在库房内吸烟的情况，而拟定出新《库房管理规定》。
15. 针对物流中心发货与各店收货单据无法对应的情况拟订出《库房程序规定（一）》并颁布施行。

## （二）财务程序方面

1. 设计、更改会馆和某酒楼的《营业日报》，为提高财务处理和分析的效率起到决定性的作用。
2. 调整核单程序，对酒水单、技师单、商品外卖单的单据填写和传递进行调整，防止跑单、漏单、撕单。

3. 对合作单位分成的审核程序在原有的规定上做更进一步的加强，以防止可能出现的漏洞。
4. 对出纳支票、印鉴的保管，作出规定，防止可能出现的资金漏洞。
5. 拟订出某酒楼卡到京西公司消费及划帐的方案。
6. 对于某酒楼自设小金库进行调整。
7. 为使各公司财务主管能够正当行使职权，取得董事长和总经理的同意后，给各财务主管进行财务经理的正式任命。并对财务经理的工作职责进行明确规定。
8. 重新设计对vip卡包括空卡的管理程序。
9. 对售卡登记重新进行具体的规定，以确保销售人员提成计算的准确性。
10. 设计出《直拨单》电子统计表格，提高了成本分析和统计的效率。
11. 设计出vip卡开发票的《发票登记记录表》电子版，提高了发票登记清理的工作效率。
12. 为vip卡的销售统计设计出新的电子统计表格，提高了vip卡统计、分析的工作效率。
13. 设计出《券类回收统计表》，提高了券类回收的统计和分析效率。
14. 设计出《销售明细汇总表》、《销售分类汇总表》并指导使用，提高了销售统计和分析的效率。

15. 对各公司财务部上报的财务报表、财务分析的时间进行具体的限制规定。

16. 设计出《企业基本情况统计表》，对酒店管理公司各公司的整体情况进行了系统登记记录。

### （三）会计帐务处理、报表编制及财务管理方面

1. 帐务处理上，针对京西公司现金、银行存款帐出现巨额负数进行帐务调整，要求全部按实际单据及时入账，逐步清理历史积压的单据。3到5个月后，现金帐、银行账全部账实相符！同时，针对京东公司帐务出现现金近千万余额的情况，经过多方协调进行了帐务处理。

2. 对出纳的登帐工作进行指导，要求按实际收付登记现金、银行帐，将远期支票及时交付会计做帐务处理。

3. 对会计核算科目的使用进行规定和指导。

4. 对费用会计和成本会计的帐务工作分工重新进行调整，对材料购进入库或者直拨进行账务处理指导。

5. 解决京东公司礼品卡、工程卡没有入账进行帐务处理的问题，杜绝其中可能存在的漏洞。

6. 对各公司vip卡、礼品卡、工程卡的销售、赠送和消费入账帐务处理，全部打印出会计分录，进行统一的规定和指导。

7. 对凭证的填写和装订进行基本规范的指导。

8. 对报销单、库房单据的填写进行指导。

9. 设计出资金计划表表格及编制方法，并指导各公司财务主管编制资金计划表和资金收支日报、月报表。

10. 对财务分析报告做统一规定，统一利润表、资产负债表格式。

11. 对资产负债表的注释进行指导和要求。

12. 对财务分析报告的内容进行详细规定，并进行统一，以财务分析报告的模板样式对财务人员进行指导。

13. 指导某酒楼会计，分房间进行资产盘点的方法，并安排完成某酒楼的资产盘点工作。以及统一资产盘点的电子表格格式。

14. 对各公司主管会计每日的工作检查的内容进行列表指导（包括：物料消耗日报表、工程维修记录表、厨房日耗表、布草库送洗回收日统计表，各部门的资产盘点工作和数字核准）。

15. 指导各公司财务主管，盈亏平衡点的测算方法。

16. 指导会计电脑多栏帐的使用以及用友电脑账簿打印的方法。

17. 明确资产盘查制度。

18. 针对中部公司财务部工作人员工资不合理，严重影响工作积极性的情况，进行协调，调整了财务人员的工资结构，提高了财务人员的积极性。同时针对其财务部工作人员内部不团结，进行协调，使各岗位人员都能配合财务主管的工作。

#### （四）规章制度的制定方面

1. 对各公司高层管理人员的免单、打折、赠送的权限进行制度规定。

2. 对各公司的挂帐处理进行限制性制度规定。

3. 针对vip卡在挂失、补办、分卡的过程当中出现的问题，做出新的程序规定。
4. 对消费后购买vip卡的处理进行制度规定。
5. 制定出副总以上级别人员费用报销的限制性规定。
6. 制定出关于出租车票报销的统一规定。
7. 制定月末出纳现金盘点制度，以及对vip卡包括空卡的管理进行统一的程序规定。
8. 拟订并实施各公司申购签字的制度规定。
9. 拟定出《工程预算制度》，《工程材料采购、领用程序》。工程预算制度未施行。
10. 拟订出《财务统一规范意见》，没有得到董事长的明确签字批准。但之后在酒店管理公司施行的财务规范工作，基本上按照这个“规范意见”进行的。
11. 拟订出资金集中管理后，各公司备用金开支及结帐的统一规定。

#### （五）其他重要的财务工作

1. 每月月中的财务汇总比较分析，每月月末财务报表编制工作的指导、财务汇总比较分析及月末的资金收支汇报和月初的资金计划编制。
2. 重查中部公司工程帐，并进行分类汇总。
3. 组织全公司对资产进行全面盘点，对于资产的分类方式进行统一，事后联系标牌设计。后交由采购部门联系制作，至



今没有制作完毕。

4. 对中部公司布草库潮湿漏水的问题进行协调解决。
5. 协调完成2019年新卡换卡工作，2019年以前旧卡回收工作。
6. 组织、指导完成2019年全集团全年的材料预算工作。有力地配合了集团集中采购工作的开展。
7. 年末组织完成对全公司的资产盘点工作。

我从xx月初开始正式介入中餐连锁管理公司的财务工作。中餐连锁管理公司的财务人员的基本业务素质相对于酒店管理公司来说要差一些，但工作内容相对要简单得多。我首先从基本业务着手，进行整改，设计单据、调整程序，使业务首先得以顺利开展。与此同时，再对会计帐务处理进行规范化调整。经过近3个月的努力，初步使中餐连锁管理公司的财务工作得以走上正轨。现将我在这三个月里先后开展的工作汇报如下：

（一）针对内部资金和成本、费用的控制而制订的程序和制度

1. 财务结账报销暂行规定。
2. 关于收银总台的规定。
3. 费用支出报销程序及规定。
4. 供货商结账程序及公告。
5. 关于库房管理的规定。
6. 店经理会议基本业务程序讲解。

（二）针对会计内部控制和会计帐务而制订的单据、表格和进行的培训

1. 单据重新设计或新增（共10份）：

包括：借款单、报销单、入库单、出库单、直拨单、收购单、领料单、店内支出凭单、离职员工工资结算单、超额奖发放单。

2. 表格重新设计或新增（共11份）：

包括：收银营业日报表、会计营业日报表、酒水销售日报表、材料消耗日报表（未施行）、提成计算审批表、提成汇总发放表、库房单据统计电子表、水电气消耗日报表（未施行）、资金日报表、资金日报汇总表、营业日报汇总表。

3. 月末会计报表重新设计（共7份）：

包括：资产负债表、利润表、收入明细表、成本明细表、费用明细表、其他明细表、比较分析表。

## 酒店年终工作总结报告篇三

不知不觉中20x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。

## 一、面带微笑、精神饱满

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。

## 二、关注宾客的习惯和喜好

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。

## 三、讲究礼节礼貌

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。

## 四、以大局为重，不计较个人得失

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。

## 五、各个部门之间的沟通，配合问题

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！

## 酒店年终工作总结报告篇四

新的一年悄然到来，作为酒店前台的您是否在20xx年的工作中收获到了意想不到的惊喜?快来总结一下您20xx年的工作吧。下面是由本站小编为您整理的“酒店前台个人年终工作总结范文20xx”仅供参考，快来阅读吧!

已经过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。现对20xx年工作总结如下：

### 一、加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。

### 二、“开源节流，控制成本”——从小事做起，从我做起

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当房入住，当要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

### 三、加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价，如何向有预定的客人推荐更好的房型等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我

自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

#### 四、注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。
2. 遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。
3. 在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。

我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。这一年以来，我们做好了以下几项工作：

### 一、组建了前台工作班子

现在前台有x人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

### 二、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

### 三、直面不足，追根溯源

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

#### (1) 微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

#### (2) 销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

### (3) 财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中贪污金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

## 四、积极改正，弥补不足

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

### (1) 加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量

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，只有通过培训才能让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) 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。

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。这是我20xx年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。作为酒店前台，要面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到受到了尊重和重视。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力服务好客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多询问客人，如果是外地客人，可以向其多讲解当地的风土人情，为其介绍车站、商场、景点的位置。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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和一直盯着客人是不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要保持微笑，客人火气再大，有礼貌的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语。对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，

就会收到意想不到的回报。注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的工作，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于自己的辉煌！

20xx年，酒店前台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。现就年终主要工作作如下总结：

## 一、经营情况

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%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

## 二、主要工作

### 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。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xx个，如会议、会议、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、扎实有效地开展好优质服务活动

优质服务活动于x月xx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能的培训，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更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，。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。

### 三、工作中存在的不足

#### 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。

### 四、20xx年工作计划

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以

更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在已经过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

## 一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年xx月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

## 二、前台工作的经验和教训

在到xxx酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

## 三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，

首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

## 酒店年终工作总结报告篇五

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20\_\_年的工作做一个总结。

### 一、前台接待方面。

接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一

年来，共计接待用户达1000人次左右。

## 二、会议接待方面。

1. 外部会议接待参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。2. 内部会议管理按照各部门的需求合理酒店前台员工年终工作总结安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

## 三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

## 四、综合事务工作。

\_\_年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

## 五、其他工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备\_\_年文艺汇演的

节目汇总、选拔、演出等工作。

## 六、工作中的不足。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

## 七、20\_\_年工作计划。

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

## 酒店年终工作总结报告篇六

2019年的工作就过去了，我在酒店担任大堂经理一职，我很喜欢我的工作，一直以来我把xx酒店当作自己的第二个家，在xx酒店的工作我一直就像是对待自己的家一样一对待工作，这半年以来，我无时无刻都在提醒着自己，作为一名酒店的管理层我要带头去做代表，发扬酒店的优良精神，吃苦耐劳，有素质，有礼貌，这是xx酒店每一个员工必须要做到的，在xx酒店这些年来我一直就是想在这一块下手，培养酒店员工的职业素养，但是一直以来总是做不到相对完美，这半年来我寻找问题的根本，这方面还是的到了相对好的改善，这段时间以来的工作也是做的很多，我个人工作上也需要做一个概述：

作为酒店的员工很重要的一点就是要做好自己的工作，特别



是酒店服务者必须要有一定职业素养，对待客人一定要有礼貌，客人就是天，在工作的同时要为客人考虑周到，本着服务的宗旨努力的去做到每一位客人满意，这才是一名酒店工作者最大的成就，在这半年来我一直很重视这一点，酒店员工的礼节礼貌方面，我不是很满意，这半年来我就在一直强调这一点，让各部门重视起来，做好对员工的礼貌礼节培养，一旦出现客人投诉的事情，必定追究到个人，对于员工的素质方面，在这段时间结合各部门的工作内容，我颁布了一套员工的礼节培养制度，让各部门都实施起来这大很大程度上还是有一定的作用的，效果还是很显著。

酒店员工之间的工作配合默契度需要很高才行，这样才不会出现内部工作不稳定，员工日常工作默契度也是出现各种问题，一旦这样的错误被放大，客人就会不满意这是很严重的一个问题。

在考核员工这一块，跟员工奖惩制度作为一名大堂经理我一直都是做到很公平公正，这半年来没有出现过员工不满的例子。

这半年来大力的整顿下酒店各方面的工作得到了改善，但是有个别的员工出现了问题，特别是前厅新员工接待客人的时候还是不能够做到很好的一个礼貌礼节，甚至会有些放不开，内敛的员工，这样会让客人产生不好的映象，在接下来一定好好对这个问题改善。

还有一个就是卫生方面，酒店大厅是一个酒店的形象标志，大厅的卫生有时候会出现打扫的不及时，早上在应该打扫的时间却没有及时去打扫，误了点，这是很不好的一个现象，在接需要整顿好这方面，为我们酒店建设一个更好的更干净的前厅。

## 酒店年终工作总结报告篇七

### 一、急客人之所急，想客人之所想。

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

### 二、对顾客笑脸相迎。

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！。

### 三、不要对客人做出没有把握的许诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

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酒店的种种服务，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酒店的管理，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。

五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

“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!