

# 最新善意的谎言辩论赛正方四辩总结陈词 (精选5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店前台述职报告篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时光，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信那里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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。所以在做为酒店的经营者，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”。我一向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。

酒店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。酒店的前台，工作半次分为早班、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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在

工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，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酒店的工作重点。我们定期会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，才能更好的为客人带给优质的服务。

用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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必须的负面影响。

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状况，请求帮忙。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忙感化，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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

## 酒店前台述职报告篇二

尊敬的领导，亲爱的各位同事：

大家下午好！

我是前厅部经理助理xxx众所周知，前厅是酒店的信息集散中心；是房务部销售的排头兵；前厅汇聚了全酒店形象气质最佳，个人能力最突出的精英，是带给客人最初和最后印象的地方，是酒店的形象窗口，是最容易产生口碑效益的地方。所以，如何打造前厅部核心竞争力，提升普客服务水平，促进评定性星级复核圆满完成是xx年需要重点展开的工作。今天我述职的主题就是“塑造品牌，打造前厅部核心竞争力”。

我将从以下四个方面展开工作：

预订是客房销售非常重要的一个环节，与之相关联的各项工  
作可以直接影响到客房的出租率。去年客房年平均出租率xx%散客占到总出租率的xx%是客房营收的主体。而散客当中，上门散客只占xx%不到，其余散客均为预定形式。一直以来我们都是由前台兼做预订的，随着客房出租率的节节攀升，逐渐出现诸多工作效率问题，影响服务质量。

经详细考证，组建和打造客房预订班组优势如下：

1、节省人力资源；

3、减轻前台工作压力，让前台员工能更加专心致志的做好接待和宾客问讯工作，体现快捷和高效。

4、加强与销售部的良好沟通与对接，提高信息准确性，减少宾客投诉。

5、创造良好的无嘈杂的预定环境，迎评定性星级复核。

6、将预定班组置于商务中心，有效整合商务中心员工工作量，改变“闲时太闲，忙时太忙”的状态。

在进行预订和商务中心整合后，将开展以下的工作：首先拟订岗位说明书，再根据岗位说明书拟订岗位工作清单，完善sop操作流程，挑选合适人员，集中培训等一系列工作。

## 1、硬件改造立起来

前台因台面设计的原因，导致员工在进行单据填写、电脑资料录入、客人信息查询等工作时均需低头弯腰操作，对于员工来说，劳动强度加大。今年通过xx的指导，决定在前台里面的台面上再增加小接待台，方便员工操作，解决实际困难，提升服务形象。

## 2、软件升级立起来

现在大部份高星级酒店前台接待入住登记全部实现科技信息化，如果我们升级后能使客人身份证扫描进治安系统的同时，其基本资料连入xx系统，直接完成入住登记单、押金单、欢迎卡的打印，减少手工抄写的话，整个登记入住过程将节约大量时间。我们已将情况与电脑房进行了沟通，联系xx工程师进行软件升级，即便不能按我们的设想完成所有的改造，哪怕只是解决掉一半的问题都能帮助员工减轻很大的工作负担。

### 3、精简程序立起来

xx年即将建立和实施的sop操作流程，我们会使用文字、图片、录像的形式结合顾客需求及新版星评标准，创建最佳工作方案，订立服务规则，以期在员工培训和规范化操作方面发力，树立服务品牌。

行政管家一直是酒店对客服服务的亮点工程，但我们知道，管家服务还有很大的提升空间。我们的行政管家在为vip客人提供服务时特别不自信，究其原因主要是行政管家对于要掌握的技能心里没底。如何帮助员工有效提升呢？我们设想了两套解决方案：

1、 外聘专业人员对员工进行系统培训，或者外派人员参加专业学习：

管家的服务理念是倡导酒店的各种服务要做到“精细、周到、圆满、美好，让客人永世不可忘记”。” 据了解□xx年底正式成立并开始培养的中国酒店皇金管家服务，旨在为酒店高端商旅客人提供超值服务。“主动”是基本意识，“精细、周到”是服务技能的完美体现，“圆满、美好”是不断追求的服务效果。在他们的培训中，涵盖了酒店经营、管理、服务的理念和基本操作标准。每一位皇金管家接受的专业训导，均注重与实践的结合，以案例分析的形式与标准和规范相对照，他们强调“为了一切客人”：树立“创造舒适、卓尔不凡”的经营理念；“为了客人的一切”：履行“诚信服务、和谐致亲”的服务理念；“一切为了客人”：践行“小事做透、大事做精、日常事做细”的管理理念。从标准化、规范化，到个性化服务，从宾至如归、金钥匙服务，到皇金管家服务，我们一直力求突破。

2、 店内交叉培训：

制定出系统的培训计划，包括中餐服务、西餐服务、酒水服

务、客房服务、礼宾服务等。我们各场点都有经历过省级技能大赛的精兵强将，他们是最宝贵的财富，也是最能帮助到我们的导师。我们计划从班组内挑选合适的1-2人进行换岗培训，确保专业系统的学习。

我们现在的大副班组其实比其他岗位员工要热情、主动，但总觉得还是缺了点什么。六年前我在xx大酒店看到过这样一位老礼宾员，他的服务很简单，问候进出酒店的所有客人，提供详细而周到的问询服务时隔六年，匆匆一瞥为何给我留下这么深刻的印象呢？因为我从那位同行身上看到了很多优秀的品质：他的眼中进出酒店的都是客人；他的问候体贴、周到；他的笑是从心里、眼里透出来的，真诚，亲切，极富感染力让人打心眼里尊敬他、欣赏他，愿意亲近他。我想我们的大堂副理□gro如果能多一点落落大方的气质，多一点让人过目不忘的风采(亲切)，那我们的大副班组就有更大亮点！

### 1、大门岗做热情：

- 1) 必须保证16小时在岗服务，不论什么情况都不能缺岗；
- 2) 现场服务应把面部表情、肢体动作、语言表达三个方面作为基础，将服务意识、心理暗示等贯穿始终。

### 2、电梯岗做周到：

一楼电梯间应该是酒店客流量最大的地方□gro定岗电梯间除了迎送梯服务以外，还需要提供大量的问询服务。所以，条件允许的话，电梯间也必须有专人16小时在岗服务。

### 3、前台岗做专业：

每天早07:00-09:30是退房高峰期，下午17:00-21:30是入住高峰期，这两个时段我们的大副或gro是会在现场跟进服务的，但是现在做得还不够，如果能系统、全面的学习和掌握前台

接待和收银的相关操作流程，实打实的为等候宾客解决问题将对我们的服务有很大的提升。

#### 4、客户拜访做真诚：

如果说以上服务都是为了树品牌形象的话，那么客户拜访就是建立忠实客户关系的良好渠道。我们现在的店内拜访主要为电话拜访，很少会至房间当面拜访。当面拜访可以通过与客人的正面接触了解到客人的习惯、喜好、禁忌等，对于收集宾客信息和意见更为直观有效，同时我们还可以向客人传递积极、友善的信息，建立良性互动。

尊敬的xx□亲爱的各位同事，我一直相信“个人的优秀不足以说明什么，只有团队的优秀才可以证明你是真的优秀！”，只要我们前厅部全体干职员工团结一致，用心做，做精细，坚持做，我们就一定可以不断提炼前厅核心竞争力，塑造酒店服务品牌。我愿意和大家共同努力，在这个风起云涌的时代，打造最具竞争力的xx前厅部。

我的述职报告完毕，谢谢大家！

### 酒店前台述职报告篇三

我是前厅部经理助理xx□众所周知，前厅是酒店的信息集散中心；是房务部销售的排头兵；前厅汇聚了全酒店形象气质最佳，个人能力最突出的精英，是带给客人最初和最后印象的地方，是酒店的形象窗口，是最容易产生口碑效益的地方。所以，如何打造前厅部核心竞争力，提升普客服务水平，促进评定性星级复核圆满完成是xx年需要重点展开的工作。今天我述职的主题就是“塑造品牌，打造前厅部核心竞争力”。

我将从以下四个方面展开工作：

预订是客房销售非常重要的一个环节，与之相关联的各项工

作可以直接影响到客房的出租率。去年客房年平均出租率xx%[]散客占到总出租率的xx%[]是客房营收的主体。而散客当中，上门散客只占xx%不到，其余散客均为预定形式。一直以来我们都是由前台兼做预订的，随着客房出租率的节节攀升，逐渐出现诸多工作效率问题，影响服务质量。

经详细考证，组建和打造客房预订班组优势如下：

1、节省人力资源；

3、减轻前台工作压力，让前台员工能更加专心致志的做好接待和宾客问讯工作，体现快捷和高效。

4、加强与销售部的良好沟通与对接，提高信息准确性，减少宾客投诉。

5、创造良好的无嘈杂的预定环境，迎评定性星级复核。

6、将预定班组置于商务中心，有效整合商务中心员工工作量，改变“闲时太闲，忙时太忙”的状态。

在进行预订和商务中心整合后，将开展以下的工作：首先拟订岗位说明书，再根据岗位说明书拟订岗位工作清单，完善sop操作流程，挑选合适人员，集中培训等一系列工作。

1、硬件改造立起来

前台因台面设计的原因，导致员工在进行单据填写、电脑资料录入、客人信息查询等工作时均需低头弯腰操作，对于员工来说，劳动强度加大。今年通过xx的指导，决定在前台里面的台面上再增加小接待台，方便员工操作，解决实际困难，提升服务形象。

2、软件升级立起来

现在大部份高星级酒店前台接待入住登记全部实现科技信息化，如果我们升级后能使客人身份证扫描进治安系统的同时，其基本资料连入xx系统，直接完成入住登记单、押金单、欢迎卡的打印，减少手工抄写的话，整个登记入住过程将节约大量时间。我们已将情况与电脑房进行了沟通，联系xx工程师进行软件升级，即便不能按我们的设想完成所有的改造，哪怕只是解决掉一半的问题都能帮助员工减轻很大的工作负担。

### 3、精简程序立起来

xx年即将建立和实施的sop操作流程，我们会使用文字、图片、录像的形式结合顾客需求及新版星评标准，创建最佳工作方案，订立服务规则，以期在员工培训和规范化操作方面发力，树立服务品牌。

行政管家一直是酒店对客服服务的亮点工程，但我们知道，管家服务还有很大的提升空间。我们的行政管家在为vip客人提供服务时特别不自信，究其原因主要是行政管家对于要掌握的技能心里没底。如何帮助员工有效提升呢？我们设想了两套解决方案：

1、外聘专业人员对员工进行系统培训，或者外派人员参加专业学习：

管家的服务理念是倡导酒店的各种服务要做到‘精细、周到、圆满、美好，让客人永世不可忘记’。”据了解[]xx年底正式成立并开始培养的中国酒店皇金管家服务，旨在为酒店高端商旅客人提供超值服务。“主动”是基本意识，“精细、周到”是服务技能的完美体现，“圆满、美好”是不断追求的服务效果。在他们的培训中，涵盖了酒店经营、管理、服务的理念和基本操作标准。每一位皇金管家接受的专业训导，均注重与实践的结合，以案例分析的形式与标准和规范相对照，他们强调“为了一切客人”：树立“创造舒适、卓尔不

凡”的经营理念；“为了客人的一切”：履行“诚信服务、和谐致亲”的服务理念；“一切为了客人”：践行“小事做透、大事做精、日常事做细”的管理理念。从标准化、规范化，到个性化服务，从宾至如归、金钥匙服务，到皇金管家服务，我们一直力求突破。

## 2、店内交叉培训：

制定出系统的培训计划，包括中餐服务、西餐服务、酒水服务、客房服务、礼宾服务等。我们各场点都有经历过省级技能大赛的精兵强将，他们是最宝贵的财富，也是最能帮助到我们的导师。我们计划从班组内挑选合适的1-2人进行换岗培训，确保专业系统的学习。

我们现在的大副班组其实比其他岗位员工要热情、主动，但总觉得还是缺了点什么。六年前我在xx大酒店看到过这样一位老礼宾员，他的服务很简单，问候进出酒店的所有客人，提供详细而周到的问询服务时隔六年，匆匆一瞥为何给我留下这么深刻的印象呢？因为我从那位同行身上看到了很多优秀的品质：他的眼中进出酒店的都是客人；他的问候体贴、周到；他的笑是从心里、眼里透出来的，真诚，亲切，极富感染力让人打心眼里尊敬他、欣赏他，愿意亲近他。我想我们的大堂副理□gro如果能多一点落落大方的气质，多一点让人过目不忘的风采(亲切)，那我们的大副班组就有更大亮点！

### 1、大门岗做热情：

- 1)、必须保证16小时在岗服务，不论什么情况都不能缺岗；
- 2)、现场服务应把面部表情、肢体动作、语言表达三个方面作为基础，将服务意识、心理暗示等贯穿始终。

### 2、电梯岗做周到：

一楼电梯间应该是酒店客流量最大的地方，gro定岗电梯间除了迎送梯服务以外，还需要提供大量的问询服务。所以，条件允许的话，电梯间也必须有专人16小时在岗服务。

### 3、前台岗做专业：

每天早07：00-09：30是退房高峰期，下午17：00-21：30是入住高峰期，这两个时段我们的大副或gro是会在现场跟进服务的，但是现在做得还不够，如果能系统、全面的学习和掌握前台接待和收银的相关操作流程，实打实的为等候宾客解决问题将对我们的服务有很大的提升。

### 4、客户拜访做真诚：

如果说以上服务都是为了树品牌形象的话，那么客户拜访就是建立忠实客户关系的良好渠道。我们现在的店内拜访主要为电话拜访，很少会至房间当面拜访。当面拜访可以通过与客人的正面接触了解到客人的习惯、喜好、禁忌等，对于收集宾客信息和意见更为直观有效，同时我们还可以向客人传递积极、友善的信息，建立良性互动。

尊敬的xx亲爱的各位同事，我一直相信“个人的优秀不足以说明什么，只有团队的优秀才可以证明你是真的优秀！”只要我们前厅部全体干职员工团结一致，用心做，做精细，坚持做，我们就一定可以不断提炼前厅核心竞争力，塑造酒店服务品牌。我愿意和大家共同努力，在这个风起云涌的时代，打造最具竞争力的xx前厅部。

## 酒店前台述职报告篇四

各位领导、同志们：

大家好！

我叫xxx是xx店的前台领班。走过了忙碌而又不乏压力的xx年，我们即将跨入富有挑战而又充满希望的xx.在此，我仅代表我们xx店前台部，谢谢一年来领导对我们的信任和各位同事对我们的支持，感谢大家。

一、在过去的一年中xx店房间硬件设施得到了更新升级，前台员工服务水平逐渐得到了提高，人员稳定无大的流动，取得了以下主要成绩：

(1) 房间大的维修、更换酒店系统软件，使大家得到了锻炼，整体素质逐步提高。从二月份开始，组织大家学习新的前台住房收费软件，及余乐软件，四月份开始正式使用该软件。开始使用的第一个月到第二个月的时间里，结合我们的理念，发现了许多问题，通过和余乐专门人员的沟通，学会了许多操作方法，随着掌握程度越来越来熟练，已不会再出现错误的操作。其次，在五月份开始酒店房间进行了一次大的维修，这个过程势必会影响营业状况，造成一些客人投诉，同时也锻炼了大家应对能力，积累了一些处理客投的经验。

(2) 定期开展的员工培训，大家及时得到了新能量的补充。在走过的xx里，我们围绕喜鹊理念、客人利益、员工权利等方面做了基础的培训。随后在微笑服务礼仪、服务问候、站姿坐姿走姿等方面做了专门的针对性的培训，员工都积极的'参加，我从中也看到了一些改变，大家工作积极性得到提高，服务态度也有了大的改善。

(3) 在内部沟通上，前台与其他部门关系一直都不错。喜鹊是一个大家庭，各部门在工作当中难免会发生一些冲突，作为酒店的中枢部门，与其他部门的沟通对我们的服务效率起着至关重要的作用。而大家的目标只有一个，那就是为客服务，让客人乘兴而来满意而归，酒店盈利，员工也盈利。进而良性发展。

二、然而，在我们成长的同时，也在饱受着压力。

(1)就从四月份起至今，酒店出租率和营收状况整体下滑，出租率四月到十一月就从xx%一直下降到xx%[]当中最底时是九月份的xx%[]作为酒店前台领班，作为前台的员工，倍感压力。尝试了诸多努力，效果不明显、不稳定。在服务上，不断的学习培训，注重细节上边的环节。比如坐在大厅的客人我们必须给倒一杯纯净水，天气变化、节日祝福及时告知出门的客人和打电话过来的客人，以表示问候和关心，等等。

(2)在总台卫生质量上边，需要改善，前台拥有五台电脑，三台打印机，一台传真机，四部电话，六部对讲，各种单据和账单，客人的遗留物品、寄存物品等，物品数量多、种类杂，维持一个全新有序的工作场所对客人的第一印象很重要，特别是电脑桌子下边电线多，卫生不好打理，还需要实时维护，这方面我们做的尚未不够好，需要改善这方面的工作方法。

三、面对即将走进的xx[]我充满了信心和期待，特别是我们引入了新的管理力量之后，我对明年更是充满了激情。辞旧迎新，对xx信心满满，计划满满：

首先，为使得我们的服务更加高效，在加强内部沟通的同时，还应该关注客人需求，为单位上层调整和制定新方案提供依据；其次，继续我们的员工培训，而且要常常检验查收培训效果，有效提升员工综合素质才能有效提高服务质量，提升细节服务的能力和水平，让客人感觉在喜鹊服务无微不至；再者，积极响应和落实上层领导的所有决定，使所有工作走到正确、规范的道路上来；最后，要稳定自己员工，减少员工的流动性，从而降低我们的培训流失率。说一道万，目标只有一个，那就是向优质高效的服务索要丰厚的营业利润，提高营收和入住率。

xx喜鹊必然焕然一新，我们不能怠慢，门面一定要做好、做漂亮，整改一下前台物品，电脑线路合理规整一下，全员大扫除，我坚信，我们全新的面貌加上新的优秀的管理能量，

喜鹊的xx是不平凡的一年，谢谢大家。

述职人□xxx

x月x日

## 酒店前台述职报告篇五

前台的工作很简单，不需要重复做什么，这样就能够让客人觉得我们的服务很好，很让人尊敬，而不会觉得工作很难做。但是其实，要真正做好也并不是一件容易的事情，因为这一点是很困难的，我不仅要做好自己的工作，还要不断提升自己。

这份工作的态度，对工作有着很深的影响，而且，在工作的时候，我也能够感受到自己的不足，但是，很幸运，我遇到了很多不错的同事。在他们耐心的指点下，我也能够完成好自己的工作，在这份工作中，也不断的成长。但是，也有一些问题在我的工作中，却不断的出现，让我感受到了不少的不便。在此，我将这份不足总结出来，以此来弥补不足。

在工作中，我们会遇到很多不同的客人，而且这些客人的性格，不同的对象，都会有不同的心理，这些不足会造成我们对工作状态的影响。而且，在这份工作中，我们也会遇到不好的情况。这就要求我们在工作中要多一点的沉着冷静，不要急于求成。因为，我们要对自己的工作负责，不能因为一时的马虎而影响到工作。

xx年的工作下来，我也有很多不足的东西，有很多没有重视的地方。这也让我感觉到很抱歉。我要改变自己，让自己能够做好自己这份工作，这样才能够让自己在工作中做得更好！

## 酒店前台述职报告篇六

尊敬的领导：

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xx酒店的差不多x个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。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帮忙的部门领导和同事们，多谢！此刻我对前面x个月来的工作做一个总结。

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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们必须要认真做好本职工作。所以，我在过去的x个月我一向都严格依照酒店的规定。总结起来能够用以下的五个方面来说：

礼貌，礼仪：怎样持续微笑，怎样问候客人，如何为客人带给服务，在服务中对客所要用的语言等。

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必须要求淡妆，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。

一些前台英语潜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，但是，之后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

酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店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。透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，给自我不断充电！唯有不断的学习才能使自我有更好进步，才让自我各个方面的潜力不断增强！

不管是工作时光还是休假时光，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，用心去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自我的一份力量为酒店。平时用心参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本状况和经营资料。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月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，同事和我提的推荐就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我必须会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自我的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮忙！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！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 酒店前台述职报告篇七

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的.工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概

述。

## 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范

了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

## 四20xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务

细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

- 4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。

## 五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。