

# 最新月嫂用工合同协议书(优质5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店半年工作总结篇一

20xx年上半年，酒店预定人员在领导的正确领导下，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。现就主要工作做如下总结。

很多人觉得酒店预定的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我了解到，想要做好预订员，首先就是端正自己的心态，对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

1、在以后的预定工作中，一定要细心、多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

2、由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

20xx年上半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，下半年的工作将更艰巨，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。

## 酒店半年工作总结篇二

2020年即将度过，我们充满信心地迎来2021年。在过去的一年中，是酒店提高全年营业收入及利润指标完成得最为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店截止12月份之前完成营业收入为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、安全创稳定。酒店通过对全体员工进行大型的消防知识、安全知识培训，做到了日常的防火、防盗等等系列安保工作，全年几乎未发生一件意外安全事故。

从即将过去的2020年，我们整个酒店的收获有很多，不管是好的方面还是在坏的方面，我们都必须总结经验，争取在新的一年里，能够有充分的准备去迎接新的挑战。

从第一季度看来，酒店的市场空间较大，年后有各个协议单位的动员大会，以及全州性的工作计划会议，在2020年的第

一季度有等政府协议单位在我酒店举行了大型的会议，这都是不同协议单位在第一季度进行的全州性的会议，这些单位住宿的时间均为2-3天，住宿时间较长，房间数量较多，用餐的次数相对也就大量增加，他们的几乎全部都是用的我们整个会议室，在这个方面，会议室的成本是最小的。大家看到了这些协议单位的大型会议，我们就一定要做到不让以往客户流失，加大摆放的力度，提前就派专人每个单位负责人进行拜访。正因为为在第一季度，大型宴会接待以及春节的团拜会和大型宴会，我们非常完满的完成了我们第一季度的计划任务，为我们20xx年酒店总体任务的完成打下了一个坚实的基础，为我们之后的工作提供了保证。

从第一季度来讲，接待的餐饮宴会较多，很多新人都会选择在元旦和春节前夕举办婚宴，再就是各个协议单位的春节团拜会较多，这一块是一个很大的市场，在接近年末时我们必须大力对各个协议单位进行拜访跟踪，力保主要协议单位春节团拜会不流失，以及拓展新的客户到我们酒店进行消费。餐饮质量在很大程度上影响了客户回头率，减少了酒店营收。

第二季度相对第一季度来说，旅游事业的发展带来了勃勃商机，省级各种大型会议及商务公司会议等均在举行，大酒店作为省级定点接待酒店，先后接待了等商务公司在我酒店举行了多次会议，旅行社客人明细增多，增加了酒店的创收。

第三季度更是旅游大潮中实现了住房率的逐步提升，7、8、9三个月先后接待了等政府单位大型会议及安利等商务公司的大型会议，在第二季度的基础上增加了营收。

第四季度在十一黄金周及旅游旺季的带动下，十月份更是超额完成任务，在旅游市场的推动下，单科入住率达到了前所未有的比例。第四季度先后接待了等政府协议单位的宴会以及苏曼科技等商务公司的会议。

虽然取得了瞩目的成就，但是也存在着不足，随着酒店整体

的经营改革，餐饮的回头客在逐步增加，给市场部的销售提供了强有力的支持，市场部销售主任在牢牢掌握酒店产品知识的同时，也在多方面培养自己销售技巧、沟通技巧、心理素质以及礼仪礼貌几代方面的知识，给客户留下美好形象。

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多的东西，寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，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，为部门销售工作提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。在酒店业飞速发展的今天，不能着力于本地区的市场，要走出去，于外面的旅行社保持良好的合作关系，借着高速公路和铁路的全线贯通赢取更多来旅游的客户，逐渐增加上门客人在酒店整体销售目标中的消费比例。

今年市场部将配合酒店整体新的营销体制，制订并完善2020场拓展部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，激发并调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日志，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理。

同时，在硬件设施设备上不能达到酒店本身4要求的同时，要与所有经营部门一起强化细节服务，提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务（餐饮特色和服务特色以及酒店特色）、个性化服务、针对性服务、以及亲情化服务。通过优质服务来达到真正意义上的水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的品牌形象和营造企业文化，占领市场的最终目的。

优异成绩的取得来之不易，这与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。这一年来，我们走过的路很不平坦，我们一步一个脚印，一

年上一个新台阶，在大家的齐心协力的努力下，2021年我们会创造辉煌的成就。

## 酒店半年工作总结篇三

2020年即将过去，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，入住率始终保持在90%以上，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。现对今年完成的本职工作进行以下总结。

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，不要小聪明，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。

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，做到房间打扫时不留死角，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。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

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，不要小心眼，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。

虽然做客房服务工作有好几年了，但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。

有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。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，在经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提升自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，共同努力，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。

## 酒店半年工作总结篇四

光阴飞逝，时光如梭，眨眼间，一年的时间过去了。过去的2020年整个年度，在x总的带领下，秉承“感恩，奉献，挚诚，进取，善行”的xx精神，面对激烈的市场竞争，我们上下一心，共同努力，克服困难，向管理要效益，用服务赢顾客，用奉献树形象。通过全心全意为顾客服务的理念，抓员工培训业务技能，用职业道德要求员工，让员工懂得只有用心服务顾客，才能得到顾客的认可，才能创造企业的辉煌，让xx的明天更美好。下面就xx大酒店2020年的工作我做一简

单的汇报：

我们xx大酒店的工作是涉及多个工作岗位的系统性的服务工作，这就要求大家密切配合，相互协作，才能做好工作。我们用优质的服务提高客房和餐厅服务员自身的素质，用优质的菜品提高后堂厨师的厨艺，除了接待好婚宴，散客，自助餐和位菜，以及县上各种大大小小的商务活动，各地方考查团以及外国客人有xx同胞，用心服务，才能用心收获。此外，还接待了一些国家领导人。

这是我们工作的出发点，也是我们的工作的目标，是我们的职责，在过去的一年里，我们把用心为顾客服务作为人生的修行，每位员工认真去履行。

1□xx大酒店是由客房部，餐厅，后堂，安保部4个部门组成的一个集体，是由吃，住，停一条龙的服务。在餐饮业不容乐观的条件下，客房部员工用认真，细心周到的服务平均住房率达到80%的好成绩，7、8、9月达到客满的好成绩。

2、餐厅服务员用卫生是良心要求自己，客人是我们亲朋好友用真诚，热情，主动，微笑打动每一位客人，例如婚娶嫁女，重要接待首选xx大酒店为荣。

3、后堂大多数员工都是男员工，他们粗中有细，做出的菜品美味可口，他们的卫生通过质检部门检验，被评为“xx县食品安全示范点”。

4、安全是一个企业的命脉，也是企业的生存之本，他们每天认认真真检查酒店安全隐患，以及客人车辆安全，从来没有发生过事故。

总结过去，展望未来。在张总的带领下，我们满怀信心，努力工作，以高度的工作责任感，和一流的服务水平，服务好每一位顾客，树xx形象，展xx风采，我想xx的明天会更加的

灿烂辉煌。

## 酒店半年工作总结篇五

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来2019年。过去的一年，在局领导的领导和支持下，是促进大厦“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是大厦全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

大厦总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。大厦总经理班子带领各部门经理及助理，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。大厦通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。大厦全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为x万元，其它收入共x万元。全年客房平均出租率为%，年均房价x元/间夜。大厦客房出租率和平均房价，比xx年都有一定的提高。

2、管理创利。大厦通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。大厦全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占大厦总收入的x%□x%□x%□比年初预定指标分别降低了x%□x%□x%□

3、服务创优。大厦通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加



强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“大厦员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动”。

4、安全创稳定。大厦通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年没有发生一件意外安全事故。在大厦总经理的关心指导下，驻店总经理领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和大厦忙而不乱的安全稳定。

结合大厦经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个大厦范围内突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。大厦总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。大厦的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对大厦的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。还通过组织对部门经理、助理、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成大厦经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型活动中，在总经理的榜样作用下，部门经理带领着助理、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为大厦的窗口形象增添了光彩。

大厦引进国内外先进大厦成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，大厦及各部门全年主要抓了六大工作。

## (一) 以效益为目标，抓好销售工作

### 1、效益为目标，抓好销售工作，渠道拓宽

根据大厦的实际情况在xx年下半年，对原有的前厅部划分为前厅部和公关销售部。并且公关销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据，大厦下达的经营指标却难如期完成。针对出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理在调整了部门后，研究通过了上半年度的销售分析。其中在原有协议公司、上门散客仅二条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会议、会员卡等渠道，并按各渠道客源应占大厦总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进销售业绩的提升。

### 2、房提奖励。

根据本大厦市场定位为商务型特色大厦，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，总经理班子参照同行大厦“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使大厦上门散客入住率比去年同期有了显著的提高。

3、投诉处理。前厅岗位，是大厦的门面岗位，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。

## 酒店半年工作总结篇六

\_\_年是吴都大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在\_\_董事长和\_\_总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全力完

成了本职工作。办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

## 一、勤于工作，努力抓好各项工作

### (一)做好文字处理、会议文档工作

1、协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。

2、认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。

3、对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

### (二)完善部门的工作程序和规章制度

1、完善部门工作程序。\_\_年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

2、建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

### (三)做好车辆保障工作 在车辆管理方面严格遵守车辆管理制

度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

二、存在的问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，自己在一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。

1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。

2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的.利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。对照标准，总结经验，还有很多工

作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。

在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。以上是我一年来工作学习的情况，谢谢！

## 酒店半年工作总结篇七

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xx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。xx快捷酒店共145间房，相对xx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的，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xx旅游景点等有一定的掌握，还要我们对xx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挚的，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。

## 酒店半年工作总结篇八

自学校毕业以来便在酒店担任前台工作，前台是酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，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。以下是我个人年终工作总结。

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，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，

并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，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。

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，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，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就迎刃而解。

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。只要保持微笑，就会收到意想不到的效果。只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使自己的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时前台工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也自己的工作感到无比骄傲，我真挚热爱我的岗位，在以后的工作中，我会努力创造属于自己的辉煌！

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

## 酒店半年工作总结篇九

时光飞梭，2019年的工作在完美的基础上结束了，接下来就是盘点一年工作的时候。下面是小编为大家推荐的酒店2019年度工作总结，欢迎阅读。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来2019年。过去的一年，在局领导的领导和支持下，是促进大厦“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是大厦全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

大厦总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。大厦总经理班子带领各部门经理及助理，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。大厦通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。大厦全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为x万元，其它收入共x万元。全年客房平均出租率为%，年均房价x元/间夜。大厦客房出租率和平均房价，比xx年都有一定的提高。

2、管理创利。大厦通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。大厦全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占大厦总收入的x%□x%□x%□比年初预定指标分别降低了x%□x%□x%□

3、服务创优。大厦通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加



强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“大厦员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动”。

4、安全创稳定。大厦通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年没有发生一件意外安全事故。在大厦总经理的关心指导下，驻店总经理领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和大厦忙而不乱的安全稳定。

结合大厦经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个大厦范围内突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。大厦总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。大厦的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对大厦的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。还通过组织对部门经理、助理、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成大厦经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型活动中，在总经理的榜样作用下，部门经理带领着助理、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持着振作的精神状态，为大厦的窗口形象增添了光彩。

大厦引进国内外先进大厦成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，大厦及各部门全年主要抓了六大工作。

## (一) 以效益为目标，抓好销售工作

### 1、效益为目标，抓好销售工作，渠道拓宽

根据大厦的实际情况在xx年下半年，对原有的前厅部划分为前厅部和公关销售部。并且公关销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据，大厦下达的经营指标却难如期完成。针对出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理在调整了部门后，研究通过了上半年度的销售分析。其中在原有协议公司、上门散客仅二条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会议、会员卡等渠道，并按各渠道客源应占大厦总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进销售业绩的提升。

### 2、房提奖励。

根据本大厦市场定位为商务型特色大厦，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，总经理班子参照同行大厦“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使大厦上门散客入住率比去年同期有了显著的提高。

3、投诉处理。前厅岗位，是大厦的门面岗位，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。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

租率和平均房价比20xx年都有一定的提高。

2、管理创利。通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。通过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理

人才,造成管理上的漏洞,服务质量时有低下,服务意识时有淡薄,客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够,营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验,业务技术不够熟练,管理工作没跟上所造成的,在新的一年里要转变观念、加大力度,克服存在问题,使酒店的工作再上一个新的台阶。

1、全方位加大管理力度,按照星级酒店的标准,继续完善各种规章制度,工作流程,逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度,采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试,以竞赛活动树立岗位标兵,巩固业务技能,提高服务质量。

3、准确定位,转变观念,加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户,发展新客源。重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

## 酒店半年工作总结篇十

我自20xx年x月意外的进入了酒店，能顺利的通过酒店的面试让我感到真的非常的兴奋，同时这也是让我在工作前下定决心要努力的去工作，为酒店做出自己的贡献。可是自己不过初出茅庐，在很多的贷方并没有自己想象的那样出色。在经历了几次的失败后，我开始脚踏实地的努力奋斗，通过自己的努力从工作中一步步强化自己的能力。

现在，转眼自己已经结束了x个月的试用期工作，即将在自己的岗位上，转正成为一名正式的xx员工。对此，我真的感到很高兴。同时，没我也决定要更加的努力，去提高自己的工作能力。现在，我在这里趁着转正，对自己的工作进行一个总结。

作为一名新人，我在刚进入酒店后，就被安排了长达x周的培训。从酒店的基本礼仪开始，直到自己能顺利的通过培训的考核，自己才能走上正式的工作岗位。而来到岗位后，自己还要在前辈的教导下慢慢的增加自己的工作，慢慢的让自己真正的学会如何在酒店的前台工作。在这学会如何的做好这份工作。

和自己过去所想的不同，自己在培训中重新认识了酒店前台这个职业。这并不是一个简单的职业，并不是简单的在柜台站好当一个“花瓶”就能做好的职业。最为一个前台，我们要了解酒店的各个方面，酒店的房间、业务、菜品、配置，这些都是非常重要的，因为我们最重要的工作，就是要让顾客留下，在我们的酒店住下。这就意味着，我们没一点对酒店优势的了解，都是我们的有利的优势!我们越是明白，越是能做好推销的工作，也越能给酒店带来利益。

在这段时间的工作中，我不断的锻炼自己的能力，让自己能更好的完成酒店的任务。也能更好的完成自己的职责。在后

面的几个月中，自己的工作步入正轨，为酒店招揽了不少的顾客。

这几个月的的工作，自己在刚开始的时候，实在是有些自大，导致工作没多好，错误倒是犯下了不少。不过好在领导并没有非常严厉的批评，只是在一点点的教导我怎样去面对顾客，怎样去做好自己的工作。在领导和同事们的帮助下，我很快改正了自己的缺点和问题，渐渐的，自己也变得更加出色。

这段时间来，自己真的给大家添了很多的麻烦，但是，我也从大家这里学会了很多。在今后的的工作中，我会更加努力的提升自己，更加努力的做好自己的工作！让自己能为酒店做出更多的贡献！

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去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。

酒店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。

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酒店的工作重点。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。

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，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。

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。

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。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!