

2023年酒店前台接待员年度总结 酒店前台接待员年终工作总结(汇总7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，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，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

酒店前台接待员年度总结篇一

转眼间8个月的实习结束了，这八个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。下面我将向党组织汇报一下在实习的八个月里我的所获所感。

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、饭店应知应会知识。前厅人员必须对饭店所有的部位的情况熟悉掌握，同时要对各部门新推出的营销计划以及每个部门的特点做一个详细地了解。

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checkin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，兑换外币等服务；最后是为客人办理checkout并与客人交流，做一个对酒店服务方面的意见反馈。

4、语言方面。在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对酒店英语的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上

对客户服务，就必须科学的对酒店英语进行学习，在实践中掌握技能。

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自全世界各个地方的，这就要求我们你们不仅要对我们大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这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多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。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，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，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，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！

酒店前台接待员年度总结篇二

作为某某酒店的新员工，我非常感激这次入职培训，它使我迅速地融入这个大集体，短短一周的培训，我学到了许多知识、懂得了很多做人的道理，也改变了原来的一些观念，使

我找到了新的起跑点。

没有培训之前,我对新的环境处于一种迷茫状态,经过此次培训后,对酒店的现况有了大致的了解。

不仅如此,王培老师还将以前的工作经验及发生在酒店正、负面案例拿出来与大家讨论和分享,使没有从事酒店行业的人了解到酒店各个岗位的职责及服务标准,遇到突发事件应当如何处理,使从事过酒店行业的人可以总结更多的经验,这让我充分感受到了富乐人无私奉献的精神和高尚的品质,在收获的同时,我内心充满了感动。

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,是非常重要的。

所以前台在一定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,所以我们一定要认真做好本职工作。

所以,我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。

总结起来可以用以下的五个方面来说:

一,像所有其他的服务行业一样,礼貌,礼仪: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。

二,注意形象,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。

三，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，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，交接班时的交接工作等。

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!

四，前台英语，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，使我对以前学过的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!

五，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，如果酒店有临时任务分配，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酒店。

平时积极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!

酒店前台接待员年度总结篇三

- 2、处理销售部或其他部分发来的预定单；
 - 3、及时按工作标准及程序进行预定变更，取消等数据处理；
 - 4、检查、核实当日及越日抵达酒店的预定信息，做好预定准备工作；
 - 5、为客人办理进住登记手续，安排房间，[莲山 课~件]尽可能满足客人的公道需求；
 - 6、为客人办理换房、加床续住等手续；
 - 7、负责保管、制作和发放客房钥匙卡；
 - 8、按规定填写、录进并统计进住散客及团队登记表；
 - 9、保持前台清洁整洁，检查所需表格、文具和宣传品是否齐全，并报告前台领班；
 - 10、认真核对上一个班次输进电脑的客人资料，及时正确的输进当班的客人资料；
 - 11、按规定登记、录进和发送境外客人户籍资料；
 - 12、认真细致做好交***工作，保证工作的延续性；
 - 13、协助前台收银员为客人做好结帐工作；
 - 14、完成经理(番禺经理)交办的其他工作任务。
- 1、主持前台、商品部、行李生的日常管理。

- 2、负责对下属员工进行任务分工。
- 3、掌握住店客人情况，出租率及各下属的日常服务情况。
- 4、掌握客人预定情况，审阅当日的订房单并及时向部门经理报告重要团体和客人的订房排房情况，各部门的设备运行情况。当天抵店的vip客人及团队用房要开通知单分送有关部门。
- 5、每天检查房间状态，掌握客房使用情况。
- 6、随时处理客人投诉和各种合理要求，解决工作中出现的问题。
- 7、完成部门经理交办的其他工作。

- 1、签考勤、检查仪容仪表，以最佳状态投入到工作中；
- 2、负责当班期间区域卫生；
- 3、认真阅读交-班记录，完成上一班未完成的工作；
- 4、接受客人投诉，及时处理解决并做好记录，向经理助理汇报；
- 5、接听、转接酒店内外线电话，提供电话咨询服服务；
- 6、积极销售酒店房间、会员卡等产品；
- 7、随时做好散客(团队)的接待工作，准确、迅速的为散客(团队)办理登记手续；
- 8、接收和处理电话预定，并按操作程序录入电脑信息；
- 9、了解当天及近期的房间情况，房间紧张时控制好房态；

- 10、根据电脑房态图联系客人，为客人办理延迟退房和续住手续；
- 11、每日核对房态表，确保房态准确无误；
- 12、了解当天是否有vip客人，做好vip客人的迎接准备；
- 13、认真做好各类报表打印和统计工作；
- 14、协助客人填写住宿登记表，核对有关身份证件，确认客人离店信息。
- 15、了解客情，做好突发事件的处理工作；
- 16、做好客人遗留物品的找回和保管工作；
- 17、认真完成前厅助理交予的各项工作，出现问题及时汇报；
- 18、严格遵守保密原则，勿将客人信息泄露给外部人员；
- 19、准确打印各项收费账单和发票，办理客人的各项结账；
- 20、及时补充工作备量；
- 21、办理外借物及客人行李的存取手续；
- 22、为客人提供酒店物品租借服务；
- 23、为客人指引方向及解答疑问，介绍酒店和本市情况，为客人提供服务；
- 24、协助保安维持门口秩序，及时了解和反馈工作区域的信息；
- 26、提供订票咨询服务，提供传真、打字、复印等服务；

- 27、认真整理、记录自助商务中心每日消耗情况；
- 28、会基本保养和维护部门各种设备，出现问题及时汇报；
- 29、积极参加各类培训，搞好团结合作，发挥工作主动性、积极性；
- 30、认真做好每班备用金及未完成工作的交接；
- 31、完成领导交予的其他工作。

- 1、在工作期间，要始终保持服务台的干净、整洁。

- 2、发型应梳理整齐、干净，长发要盘起，短发要齐耳。不得染异色发和梳理奇异发型。

- 3、上班时间只允许戴一枚小型耳钉和一枚戒指。

- 4、不得浓妆艳抹，要化淡妆，使用淡雅香水。手部和面部要始终保持卫生，不留长指甲，不涂有色指甲油。

- 5、一律在休息室梳妆打扮，更换制服。

- 6、服务台人员应保持坐姿端正，举止文雅。发现有顾客前来咨询时，应迅速起立问候。

- 7、与客人交谈时，要面带微笑，目光温和的正视对方。说话时表情、动作要适中。

- 8、客流密集时要保持站立姿势态，与顾客谈话时应尽量简洁扼要。

- 9、接听电话时要长话短说，使用文明语言并做好记录。

- 10、认真学习贵宾卡与代金券的管理办法，严格按照规定管理

与发放，要认真做好发卡记录和日报表，在发放贵宾卡时要及时将顾客资料输入电脑。

11、能熟练操作电脑和掌握管理流程，能独立使用电脑处理业务。

12、顾客档案要进行有序的编号和管理并存档备查，顾客查询资料时应要求其出示有效凭证，并能快速、准确回答顾客所需要的资料。

13、熟练掌握商场功能布局和分类商品的布局，当顾客咨询时，要能迅速和准确的回答顾客。

14、要熟练各种包装技巧，包装时要认真负责、热情主动，包装工艺要精细。

15、要妥善保管礼品、礼券，发放时要按当时活动的规定和vip管理办法认真核实后发放，不得有乱发，私领等徇私舞弊行为。发放时认真填写登记表，下班后要认真进行汇总核对，做到当日上报。

16、开具发票时，要严格按照财务规范要求，认真填写。开具发票后，要同时收回购物小票，以备查询。发票不能虚开，乱开，并妥善保管。

17、如有疑难问题或突发事件要尽快协调处理，并向主管或相关部门汇报。

18、交接-班时要认真清点柜台存放的券、卡、票据、物品等，核实后做好交接-班记录并签字。

19、其它行为规范及文明礼貌用语，遵照《员工手册》进行。

1. 宾客办理入住登记手续，安排客房，尽可能落实宾客特殊

需求。

2. 做好预定宾客抵店前的准备工作，并把已预定房留存起来。
3. 透彻理解和准确贯彻酒店有关挂账，支票兑现和现金处理的政策和程序。
4. 懂得查看房态和记录房态的方法。
5. 了解客房位置，可出租房的类型和各种房价。
6. 用建议性促销法来销售客房并推销酒店其它服务。
7. 把酒店，延期离店，提前进店及各种特殊要求包括白天小时用房信息通知管家部以便共同合作及时更新房态，保证其准确性。
8. 掌握预定工作知识，必要时能办理预定当日房和他日订房，也要懂得取消预定程序。
9. 管理好客房钥匙。
10. 懂得如何使用前厅设备。
11. 办理结账和离店手续。
12. 做好行政楼层客人的接待工作。
13. 把住店散客，团队发生的账单登入进客账单，并管理好客帐。
14. 按程序为宾客提供保险箱的启用和结束服务。
15. 按准确步骤处理邮件包裹和留言。

16. 每天阅读和记录交-班记事本以及布告板，了解当天酒店内举办的各种活动和会议信息。

17. 使用准确的电话礼仪。

18. 向上级汇报任何非正常事件和宾客的特殊要求。

19. 了解有关安全和紧急事故处理程序，懂得预防事故的措施。

20. 保持总台区域的清洁的整齐。

21. 出席部门及班组会议。

22. 了解因业务量变化而存在调整班次的可能性。

1. 按酒店规定自查仪表仪容，准时上岗；

2. 服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

3. 仔细阅读交接-班记录本，切实弄清楚上一班交待本班应知和必办及未完成工作；

4. 客人到店时，要主动向客人问好；热情接待各方来宾，为客人提供良好的服务；微笑、热情服务，搞好住客关系。

6. 管理并制作房卡编号，进行邮件分类、分发报纸，提供叫醒服务，回答客人提出的各类服务问题，向有关领导反映客人的合理要求、意见和建议。

7. 熟练掌握业务知识及操作技能，负责有关住房、房价、饭店服务设施的咨询推销工作；

8. 负责推销客房、餐饮、健身、娱乐等本酒店所具备的服务

项目

9. 能独立安排散客或团队房间；

10. 掌握房态和客房情况，并及时与客房部核对房态，积极热情地推销客房，了解当天预定客人及会议，做好预订分房排房制作房卡等一系列接待准备。确认其付款方式，以保证入住和结帐的准确。了解预离客人及会议，统计房卡，房间数等工作，做好退房准备工作。

11. 检查当天团队房号，并与服务员进行房态核实。

12. 灵活处理团队及散客增减房间及房价问题；

14. 熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。

16. 了解客情，做好突发事件的处理工作。

17. 为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

18. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

19. 与各部门密切联系，做好客人资料、信息的沟通更好的作好对客服务工作。

20. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

21. 正确处理客人的留言、电传等。

22. 正确处理钥匙的发放。

23. 作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

24. 做好柜台和本岗位清洁工作。
25. 密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
26. 做好本岗位的清洁卫生。
27. 系统密码妥善保管，一人一个工号，不许共用。
28. 完成领导交办的其他的工作。

一、客户接待与服务

- 1、负责来访客户的接待工作，包括为客户让座、递上茶水，咨询客户来访意图，对客户来访进行登记。（填写《来访客户登记表》）
- 2、负责为前来咨询装修的客户，安排接待设计师。在给客户介绍设计师时，应对设计师进行推崇。
- 3、在安排设计师接待工作前，应对设计师手头现有的工作充分掌握，做到合理安排。（设计师工作量、设计水平等）
- 4、及时对设计师服务的客户进行跟进，督促设计师对咨询客户进行追踪服务，然后填写《意向客户沟通记录表》。
- 5、对已与我公司签单的客户，进行施工跟进回访，施工期间跟进不得低于三次，了解客户对施工服务的看法，并及时将跟进记录上报给公司经理。
- 6、对已竣工的客户进行电话回访，原则上应该在保修期内，每季度回访一次，并填写《竣工客户售后服务记录表》，及时将客户反映的问题，反馈到工程部，对需要保修的工程，督促工程部进行保修。并将工程部维修情况及时反映到公司经理处。

- 7、为非装修客户提供服务，及时引荐到各部门。
- 8、接听电话，以真诚甜美的声音，展现公司良好的形象。

二、文秘服务工作

- 1、为前来应聘的求职者提供服务，安排填写《应聘表》，并及时将应聘资料上报到公司人力资源部门。人力资源部门审核后，由前台通知应聘者前来面试。前台将《应聘表》《面试记录表》交给面试部门主管。当人才被录用后，由前台负责通知其前来报到。
- 2、人才报到后，由前台将应聘人员提交的资料进行整理，填写《录用人员资讯表》，粘贴各种证件。
- 3、负责公司内日常考勤的记录工作，对迟到早退、旷工等记录及时上报到财务处。

三、工作处罚条例

对以上各条，前台应完整地执行。出现失误，依下规定处罚：

- 1、不及时填写各种表格，每检查到一次，罚款50元；

四、售后服务工作流程

- 1、前台(或其它售后服务人员)接到客户报修电话需咨询以下相关内容，(客户姓名、电话、房屋地址、装修时间、原施工工长及设计师、需要维修的内容及其它约定)，将报修时间及以上内容立即填写《维修单》，并通知售后服务主管安排维修。
- 2、接到报修电话售后服务主管24小时内，必须联系客户并勘查现场，及时安排维修工作(1. 通知原施工人员2. 安排工厂维修)，三天之内必须到现场维修(维修结束必须由客户验收并

在维修单上签字认可);或按照与客户约定时间安排维修工作。

3、原施工队不服从安排或维修不及时者，罚款200元/次，由售后服务主管开具罚单，并在维修单上注明情况;售后服务主管勘查不及时，罚款50元次,由公司经理开具罚单并交厂部财务。

4、维修完成后，售后服务主管将维修情况和意见、核算出的维修所需材料费及相关工费;(并注明需扣除原工长质保金部分)填写在维修单上，无特殊情况五天之内必须将维修单交回前台，前台售后人员负责追踪回单;派单和回单情况每月整理一次交财务部进行核算。

6、前台接到维修单、《客户反馈单》2日内，应进行电话回访，并作电话记录，有特殊情况应及时上报公司经理进行处理。

7、由于前台(或其它售后服务人员)失误或疏忽，对公司造成不良影响，每次罚款100元，由公司经理开具罚单交财务部门。

2、处理销售部或其他部门发来的预定单;

3、及时按工作标准及程序进行预定变更，取消等数据处理;

4、检查、核实当日及次日抵达酒店的预定信息，做好预定准备工作;

5、为客人办理入住登记手续，安排房间，[莲山 课~件]尽可能满足客人的合理需求;

6、为客人办理换房、加床续住等手续;

7、负责保管、制作和发放客房钥匙卡;

8、按规定填写、录入并统计入住散客及团队登记表;

- 9、保持前台清洁整齐，检查所需表格、文具和宣传品是否齐全，并报告前台领班；
- 10、认真核对上一个班次输入电脑的客人资料，及时准确的输入当班的客人资料；
- 11、按规定登记、录入和发送境外客人户籍资料；
- 12、认真细致做好交接-班工作，保证工作的延续性；
- 13、协助前台收银员为客人做好结帐工作；
- 14、完成经理（番禺经理）交办的其他工作任务。

酒店前台接待员年度总结篇四

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

****大酒店南京****大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，****大酒店**是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。****大酒店**80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长

期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。酒店前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店前台涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有前台资深老员工带着。我到丁山后，经理安排前台主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在前台的技能，可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力。

酒店前台接待员年度总结篇五

根据教学计划的安排，暑假到年底我被安排在南京市**花园大酒店前台实习。

刚到酒店的时候,很高兴,对什么都觉得新鲜和好奇,可当正式上岗的时候,才发现,这份工作很辛劳.但是,不可否认,也可以学到很多东西.

****花园大酒店南京****花园大酒店座落在******之上,是历史古城南京中的一座优雅酒店,在六朝古都南京的中心商务区,绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围,造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓.除可欣赏天然美景,交通亦同样便捷,往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利.

作为原南京香格里拉大酒店,****花园大酒店**是一座集酒店,公寓,会所于一体的现代化的综合商务旅游中心.其拥有各种类型的客房,还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩,又因靠近南京机场和火车站,中心商务区等客流集聚地,拥有足够的商务客源.****花园大酒店**80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人,其中很大一部分是长期选定****宾馆**作为下榻宾馆,并和宾馆签订有长期合作协议,其中,日韩美,港澳台等外宾人员也较多.这些商务客人的住宿成为****宾馆**的重要盈利点.

前台作为酒店的门面,是最先对客人产生影响并做出服务的部门.一家酒店的效率以及利润的创造,基本上都是从这里开始的.因而,一般来说,酒店对前台的要求都会高一点,通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求.****花园酒店**前台的工作主要分成接待及客房销售,预定,登记入住,退房及费用结算,客人答疑及服务要求处理等业务.由于酒店前台涉及到的知识比较多,因此按酒店惯例,一般安排新员工培训两到三个月,然后试着让其独立上岗.

培训都有前台资深老员工带着.我到******后,经理安排前台主管带我,先接收两个月的培训,然后试着让我独立上岗.培训期间,要逐步学习酒店的产品知识,如何帮客人预订客房,入住登记,结算费用,懂得如何识别并登记各种身份证件,及通晓各国货

币和人民币之间的汇兑. 培训大体为两个月, 但因人而异, 可稍长或稍可短, 培训期间只上早班和晚班. 早班为早上七点到下午三点, 晚班为下午三点到晚上十一点, 培训知识基本掌握后开始上夜班, 夜班为晚上十一点到第二天七点. 培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作, 遇到新的情况师傅都会讲解, 操作流程师傅也会讲, 忙的时候就帮忙打下手, 从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等, 并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西, 然后抽空记忆. 在方面上说我们学的是在前台的技能, 可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力. 由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统, 英文版的, fedilo6.0, 因此系统操作也是我们要学习的内容之一. 该系统有比较合适的房态显示和处理系统, 使用起来比较快捷. 但是前台登记程序里规定要先做纸制登记, 然后再录入系统. 由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录, 个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间, 有造成了程序的烦琐, 不利于更好的对客服务.

实习是一个很好的平台, 让我们对社会有了新的'领悟和熟悉, 只有在现实中经历过, 才会明白这个社会是如此的复杂, 远没有我们想象的美好. 在酒店实习期间, 曾有一段时间, 我发现自己的想法和观点是如此的幼稚, 不过后来我就慢慢放开了. 在大学里, 我们只是一张白纸, 只有通过实习才能体味社会和人生, 在前台这个不起眼的岗位, 我能够感受到社会上的人情事理, 我在一点点的积累社会经验和学习处世之道, 了解人际关系的复杂, 这是整个实习过程中最宝贵的一部分. 整个实习历程, 我不仅看到自己好的一面, 也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来, 从而让我关注到自己从不曾注重的东西.

酒店前台接待员年度总结篇六

3、热情接待各方来宾, 为客人提供良好的服务, 客人到店时, 要主动向客人问好;

- 4、熟练掌握业务知识及操作技能，负责有关住房、房价、饭店服务设施的咨询推销工作；
- 5、做好各类报表打印及统计工作，能独立安排散客或团队的房间；
- 6、检查当天团队房号，并与房态核实，灵活处理团队及散客增减房间及房价问题；
- 7、与各部门密切联系，做好客人资料、信息的沟通；
- 8、认真完成主管交给的各项工作，出现问题及时向上级汇报；

酒店前台接待员年度总结篇七

本站发布酒店前台接待员实习总结，更多酒店前台接待员实习总结相关信息请访问本站实习报告频道。

以下是本站为大家整理的关于《酒店前台接待员实习总结》，供大家学习参考！

根据教学计划的安排，13年暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣

赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，丁山花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店前台涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有前台资深老员工带着。我到了山后，经理安排前台主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电

话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在前台的技能，可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力。