

酒店员工个人工作总结应该(大全8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

酒店员工个人工作总结应该篇一

在这一年里□xx大酒店有了较大的变化，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，现对个人工作进行总结。

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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，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。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工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，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

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方案如：球迷房、积分卡、代金券等促销活动，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。

对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店员工个人工作总结应该篇二

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据

客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。具体措施有以下几点：

- 1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。
- 2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。
- 3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可

以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店员工个人工作总结应该篇三

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，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，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，以下是我的工作总结。

一、加强业务培训，提高自身素质

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。

二、加强销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，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。

三、注重各部门之间的协调工作

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。

四、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。

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！

酒店员工个人工作总结应该篇四

作为酒店的客服，我在这里工作了有两年的时间了，但是我唯独对自己今年上一年的工作感到特别的满意，因为我觉得上一年的自己在工作上不仅从来没有出现过任何的错误，并且由于自己优异的工作表现，得到过领导多次的表扬。有了领导的认可，我对这份工作的动力就又有了，我觉得我以前在这个岗位上都是在混日子，现在终于打心里觉得自己是酒店一个正儿八经的客服了。以下就是我对自已今年上一年的工作总结：

从我来到这个岗位上开始，我就觉得这是一个极为普通的岗位，真因为我对这份工作的歧视，让我对这份工作的定位就是那么的差，所以在进行工作的时候，我也就是一点上进心都没有，每天完成任务似的，在进行着自己分内的工作，从来没去想过自己哪里做的还不够好，哪里还有上升的空间，每天就那么按部就班的工作着。但是今年过完春节我重新来到酒店的时候，我开始思考自己工作的目的是什么，我现在是在走向自己的目标吗。我开始一改自己的工作态度。

1、在电话接待客户的时候，时刻注意自己的说话方式，从语速、言辞、礼貌等几个方面去严格要求自己，一开始我是特别别扭的，因为以往我在工作的时候，随意惯了，但是不得不说，我端正了自己工作态度之后，的确是让我的工作情况得到很大转变。

2、慢慢的意识到，在工作当中遇到的问题，我要是不去思考怎么解决的话，那么永远都不会得到解决，比如，我去年遇到过一次情况，一个客户打电话订房间，但是没一会又要退，然后又要重新订，举棋不定的。这种情况我也只能被客户牵着鼻子走。为了预防这种情况再次发生，我开始说明情况，请教同事、领导，最后我就得出了应对方案。

3、对待工作的心态发生了极大的变化，以前在面对这份工作的时候，我的内心不会有丝毫的波动，现在只要是表扬了，或者是在解决一些入住客户的问题后，他跟我道谢时，那是发自内心的开心。

4、这一年以来我的上进心爆棚，只要有培训会，我都会是最积极参加的那个，因为我知道，我离一个优秀的客服还差得远呢，所以我没理由不努力，我觉得我是有那个潜力的，能成为我们酒店客服当中最优秀的那个客服。经过我这一年的努力，我也是在前不久的表彰会上被提名了。

不得不说我这一年因为工作心态上的转变，我变得无比充实，

希望我在下一年的.时候能再接再厉。

酒店员工个人工作总结应该篇五

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工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，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

酒店员工个人工作总结应该篇六

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

酒店员工个人工作总结应该篇七

上半年以来□xx酒店客房部紧紧围绕酒店的工作大纲和部门要求，在钟总经理和赖经理的指导和帮助下，完成了各项工作，取得了一定的成绩，但也存在一些不足：

亮点

1. 每个月完成两个sop流程的学习和考核，统一组织员工的培训，各班负责领班加强对本班员工的考核，提升员工的业务技能，提升员工的素质和敬业精神。
2. 应进行集团通识的培训和考核，并根据部门要求制定培训计划。根据时间表安排员工学习，团队将再次进行评估。
3. 每天早上都会进行案例培训，提高员工解决和处理问题的能力。分析岗位新鲜案例，避免案例重复发生，提高服务质量。
4. 针对工作中发现的不足，安排专项培训。对于暗访中发现的物品摆放不规范的情况，领班应组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间遗留物品较多的现状，安排工作人员进行查房培训，指导工作人员在查房中寻找容易被忽视的盲点。
5. 客房部和总机员工的交叉培训从4月份开始分多批次进行。通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了专业水平和综合素质，也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下一阶段两个岗位的顺利合并。

1. 自上半年以来，入住率一直很高，尤其是3月和4月。岗位克服了人员严重不足的问题，全员加班加点，互相帮助，完成了卫生保洁和各项宾客服务。负责人的缺乏导致负责的面积很大，影响管理和控制的质量。自4月起，三个楼层(7-9)被分配给科林公司，以协助检查和控制，从而减少了领班的

工作量。自协调以来，卫生质量和个性化服务相对稳定。

2. 上半年整体服务质量比较稳定。1-5月团体问卷均超过部门考核指标，各月客调分数也相对稳定，无大起大落；我们的优质服务可以在密函和网上评论中得到体现，并得到了客人的好评。尤其是今年，互联网散客的入住率大幅上升，给我们带来了很大的压力。尤其是8号楼整体硬件水平不足。我们通过各种个性化服务提高了客人的满意度，赢得了良好的口碑。2月和5月，8号楼客房岗和8号楼接待岗分别获得酒店优秀服务团队称号，这是对我们服务质量的肯定。

3. 专项规划卫生的发展可以弥补房间卫生的死角。针对上半年以来卫生质量下降，人员不足导致各项卫生计划无法开展的情况，该岗位制定了专项卫生计划，要求每位员工在完成自己工作量的同时，还要完成专项计划。虽然一开始有些抵触，但通过不断的宣传，最终得到了全体员工的理解。

4. 岗位的销售意识不断增强。1-5月，岗位工人完成了房费和餐费的贡献，超额完成了部门的考核指标。基层员工的销售意识有了很大的进步，5. 常态化个案的整理、创新与执行，个性化服务的持续创新与跟进，赢得了嘉宾的一致好评。为长住客人和vip客人提供专用洗头 and 洗浴，增加专用鼠标垫，每层楼提供保鲜膜，方便员工为客人提供个性化服务，节假日为客人提供专用小礼品(王籽小笼包)。通过我们的不断努力，个性化服务已经成为客房部最大的亮点和优势。

3. 有效跟进当局的管家服务。上半年以来，驿站已派出多名管家跟进贵宾和代表团，获得了良好的口碑。在做好接待工作的同时，全体管家积极推动酒店的客房、餐食等销售，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助理管家的工作，完成每批会议的接待工作。

4. 各岗位针对不同的接待工作提前做了预案，基本形成惯例，取得良好效果；

5. 创新蜜月房布局，增加酒店产品卖点。

5. 人才培养机制的建立。根据职业定向计划表，上半年已培训4名员工、2名领班后备人才和2名接待后备人才。

不足的地方

1. 岗位人员不足，员工工作量大，造成了员工的一些抱怨和误解，对工作量安排造成了一定压力，也影响了卫生质量、客服质量等工作，是上半年以来的严峻考验。

4. 员工的个性化服务还处于被动状态，需要管理者的监督和检查。检查中发现不作为的情况反复发生；由于个别员工不识字，部分员工怕麻烦，仍有不提供消息留言的情况。

7. 个别员工缺乏团队意识，影响了岗位工作的开展，也对其他员工产生了不好的影响。

下半年，我岗将继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展工作，针对上半年存在的问题，做如下调整：

3、继续做好专项计划卫生的跟踪检查，提高专项计划卫生质量；

4. 完成人员的补充和培训，提升和培养后备人才，缓解人员压力；

5. 开展员工和领班之间的业务技能竞赛，提高服务技能；

8. 彻查知识的学习分解到每周，这样可以定时消化，可以缓解一定的压力；

10. 继续实施关爱员工计划，提高员工满意度，为不同年龄段的员工举办研讨会，了解他们的心声；同时，在各种团队活动中创新，吸引员工。

酒店员工个人工作总结应该篇八

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酒店的一年里，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助下，我从对于酒店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！现在我对这一年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：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客人所要用的语言等。

因此，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！

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，使我对以前学过得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。作为酒店的一员，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x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！