

酒店员工的年终总结 酒店普通员工个人 年终工作总结(通用8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店员工的年终总结篇一

为了使x保险公司稳步发展，公司领导制定了《x保险公司员工规范管理条例》，采取有效措施加强员工管理，通过不断完善各种管理制度和方法，使其真正贯彻到行动中去，充分激发员工的积极性，使员工出成绩、见效益。业务管理中我们主要采取以下工作措施：

- 1、根据省公司今年下达给我们的全年销售工作计划及任务，公司制定各个部门的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部门合理的、可实现的目标。在目标确定之后，本着事事落实，事事督导的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

- 2、注重各个部门的团队建设。一直以来公司都十分注重各部门经理和部门成员的思想 and 业务素质教育。一年来，公司通过多次组织动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织公司员工学知识、找经验，提高员工全面素质。培训重点放在学习保险理论、推销技巧的知识上，并且强调对团队精神的培养。促进各个团队自身素质的不断提高，为公司今年的持续、稳定发展打下了扎实的基础。

- 3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，公

司紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化四化目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

在跑外值勤过程中，要听从坐台调度和领导的安排，深入现场。积极配合坐台调度的工作，将现场信息准确的传给坐台调度。对各个工业现场都要熟悉，在工作任务不太繁重的情况下，我也会勤跑现场，了解现场，及时发现问题解决问题，保证全矿生产安全有序进行。对跑外中的重点工作我一定会在现场关注，灵活处置，对随时发生的情况及时向领导和坐台调度反馈。

团队合作是调度工作不可缺失的基础，我们调度员之间应该相互依存、帮助、互怀，合作是高绩效团队的基础，每个调度员应该树立全局观念，搞好协作配合。跑外调度要时刻听从坐台调度和领导的安排，把现场的情况及时反应给坐台调度，这样生产中所发生的状况就能迅速的解决，全矿的生产组织才能有效进行。

工作中存在的不足

在过去的工作中我虽然取得了一定的进步，但是这些进步都离不开领导和同事对我的帮助。在工作中我也出现过的生产组织不力，协调不到位，对领导的指示落实不到位的情况。并且在工作的过程中，由于工作经验不足并且对其他专业比较陌生，造成工作效率降低甚至出现错误。在以后的工作中，我会主动加强和其他部门沟通，充分利用资源，多方面学习全方位发展，提高主观能动性，积极工作，认真落实领导的指示，在现场要做到勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平争取把本职工作做的更加完美和成功。

积极努力做好工作

x年的工作已经接近尾声，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为了调度工作做出最大的贡献。

为了更好的完成x年的工作，我要继续发扬x年的优点，改点自己的缺点和不足，总结过去，展望未来□x年生产任务重，对于我来说也是一种挑战一种机遇，我将严格执行各项规章制度，恪尽职守，高标准要求自己，不断学习积累经验，善于总结，也希望领导能给我更多的支持，争取为x年建设新龙首贡献自己的一份力量。

酒店员工的年终总结篇二

不知不觉在这个酒店已经做了有x年时间，从刚开始对xx一无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□x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。下面是我对这一年的工作总结：

xx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。

xx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。

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。xx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。

xx处是客人离店前接触的最后部门，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。xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店员工的年终总结篇三

20xx年是酒店改革的一年。在此期间，我们全力合作，努力创建绿色饭店，取得银叶级绿色饭店称号。通过磁卡钥匙代替了原来的普通钥匙，方便了客人，提升了酒店的档次。同

时，每一个楼层都安装了宽带，满足了商务客人的需求。在我们取得成绩的同时，也体现了我们工作中的很多不足。

我在前厅的岗位上，所做的一举一动都代表着酒店，但是在这一年里，我在思想认识还有实际工作中并没有尽到这个责任。通过认真反思，总结了以下几点：

一、工作时工作怠慢，热情度不高。在服务上缺乏灵活性和主动性。

二、对自己的本职工作操作机械化，不创新求异。

三、缺乏交流和沟通，信息反馈不及时，导致工作不协调。

四、缺乏销售意识和销售技巧，客房出租率低。

五、微机改革之后，缺乏责任心，没有及时的数据统计和管理。

六、自身调节力差，情绪化严重。

七、服务意识淡薄，没有真正的把客人的需求放在第一位。

针对以上的在工作中出现的问题，我会通过反思积极的改正，并立志做到以下几点：

在酒店的门面前工作，个人的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务标准和管理水平，因此平时对自己严格要求，积极掌握业务，才能更好的为客人提供优质的服务。

根据客人的需求，调配好房间，推出客房促销方案，让每一位进到酒店的客人，都有可能住下来，争取更高的入住率。

酒店是一个复杂的大家庭。前台是大家庭的核心。加强与客人的沟通，了解客人的需求，进而满足。加强与楼层的沟通，

协调好前后台关系。加强与公关销售部的关系，提前了解并做好入住接待的准备工作。

根据公安系统的要求，认真填写入住登记表，并及时的输入电脑，确保客人的安全和酒店的操作。积极建立各类表格，实施表格化管理。对于各类报表，要细微化，严谨化，对比化。

以身作则，在工作中起到积极的带头作用，做好榜样。让领导放心把事情交到自己手中去完成。积极配合领导的工作，比如在忙的时候，要为领导解忧。接待大小型会议的时候，提前做好准备工作。

做好以上几点，那么自己的工作在新的一年中会有一个进步。但是在积极工作的时候，我也有几点建议：

一、酒店机器老化。前台的复印机，传真机，验钞机都存在问题，不能很好的为客人服务，经常引起客人投诉，减少了酒店的收入。希望领导能够考虑更新机器。

二、创建绿色饭店主张“开源节流，增收节支”。总台的各类灯具在开餐高峰期的时候，希望不要太限制。每一个部门都有自己的记录表，防止推脱责任。

三、微机联网的应用还是没有普及。希望在09年能够程序化。

四、多加强一些业务技能的培训，提高岗位操作能力。

五、稳定员工队伍，减少流动量。培养忠诚度。

酒店员工的年终总结篇四

不知不觉间就已经是年底时刻了，而这一年的工作也算是结束了，对于这一年有欢乐，有痛苦，有忧愁，更是有非常多

的幸福，身为经理的我更是感觉到这一切都非常的值得。而我更是对这一年的各项工作都在分析之后做出了一个简单的总结。

一、酒店业绩

这一年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的改变，自然也收获到了顾客的一致好评。相比于上一年，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功劳都是与酒店的每一位员工分不开的，更是非常的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上认真的做好我个人的工作，并且非常努力的想要让自己能够在工作上获得非常大的提升。

二、岗位成长

我身为经理更是在自己目前的岗位上有认真的做好自己的任务，这一年的时间也是慢慢的在适应这份岗位，更是有非常努力的想要去完成每一项任务，做好自己应该尽到的义务。这段时间我更是有非常大的努力让自己可以在工作上去做到非常大的成功，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的努力是非常正确的。很是感谢这一年酒店的业绩让我对自己非常的有信心，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我相信自己还是会非常的认真与努力，就希望自己还好能够为酒店创造更多的利益，同时也让自己有非常大的成长。

三、下一年的计划

接下来的一年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。对于酒店的管理方面我也非常的期待能够有更多的投入，当然也是必须要多多去学习，去研究，去寻找带一份更加适合于酒店现阶段应该需要的工作方式。

我还是希望自己能够在下一年可以将更多的心血都放在酒店的管理上，努力让酒店有更大的发展，更加成功的未来。对于各位员工我还是会以较为严厉的姿态来进行管理，就希望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自我，去找寻到自己的方向。

不管这一年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应该期待未来的生活，更是要在自己的各个方面都慢慢去提升，慢慢去成长，如此才会带领着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我相信在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有非常大的期待。

酒店员工的年终总结篇五

忙碌而充实的2021年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

- 1、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。
- 2、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。
- 3、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。
- 4、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作

态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

酒店员工的年终总结篇六

4、综上所述，前厅是酒店的重要组成部分，是加强酒店经营的第一个重要环节，它具有接角面广、政策性强、业务复杂、影响全局的特点。因此，酒店以前厅为中心加强经营管理是十分必要的，很多工作在酒店管理第一线的经理都认为，如果将酒店化作一条龙，那么前厅就是“龙头”。可见前厅的重要地位。

- 1、销售客房
- 2、提供信息
- 3、协调对客服务
- 4、控制客房状态
- 5、提供相关的前厅服务

6、处理客人账目

为了方便宾客，促进消费，绝大多数酒店向宾客提供一次性结账服务；

7、建立客人历史档案

客史档案是酒店对住店一次以上的宾客建立的档案资料，主要记录住店宾客的个人基本情况与酒店所需的信息资料，这些资料是酒店向宾客提供针对性服务、建立良好宾客关系、研究市场营销的重要依据。

以客源又可分为：

2) 情侣，追求时尚和浪漫，喜欢比较温馨和安静的房间；

4) 团队，喜欢房间安排在一个区域或同一楼层；

5) 熟客，此类客人入住期间要牢记客人的名字，以姓氏称呼，对其的特殊要求和服务要提前做好安排。

2、按客人性格可分为：

1) 脾气暴躁的客人，这类客人稍有不如意就会投诉，前台在接待过程中，应注意自己的表情、动作、言语、说话是的语调。为他们提供的服务应及时准确、主动、体贴的个性化服务，和客人沟通过程中应多听少说，仔细倾听客人的诉求。

2) 性格温和的客人，对这类客人不可因对方的的性格温和而降低自己的服务质量，反而因更加主动，关心客人，使他们能帮酒店做宣传（口碑效益）

3) 介于两种性格之间的客人，此类客人最需要酒店的关心和高品质的服务，要善于观察留言客人的表情，揣摩客人心理，根据其心情提供服务。总之，对客服务中，前台接待是酒店

的主角，要演好得用心。

沟通交流中应强调突出客房睡眠环境、酒店设备设施和所提供服务的价值不是价格，是客人认同酒店客房的性价比；选择性的报价，并逐一向客人介绍相应的房间特点；当客人犹豫时，可主动提出带客人参观房间，让客人有更直观的感受，消除客人的疑虑。沟通交流中对客报价时可采用以下方法：

4) 利益引导报价，这种客人一般是已有预定，给予一定附件利益的方法使其放弃原有预定，转向高价格的客房（升级销售）

5) 强调性价比报价，减弱直观价格的分量，强调说提供的房间设施设备更适合与客人需求；6) 灵活报价，是酒店按现行房价集合实际客情的灵活报价方式。按酒店要求在一定范围内适当浮动，灵活报价，调节客人需求，使客房出租率和酒店收益达到理想水平。

由于每位客人的情况不同，他们提出的问题也不尽相同，客提出问题时，服务员应避免及“不知道、不清楚、也许、大概、可能”这类模棱两可的词语，对于无法解答的问题，服务员应向客人表示歉意或请客人稍候，然后查询有关资料，或和相关部门确定后再给客人以准确的回答，为了问询服务的需要，前台一般备有交通时刻表、地图、当日报纸、房价表等。

- 1、了解酒店所有设施及服务项目。
- 2、了解当地银行的地址及营业时间。
- 3、了解本地娱乐场所、购物场所信息。
- 4、了解交通方面的信息。

- 5、关于天气、日期、时间的咨询。
- 6、了解当地旅游景点。
- 7、订票、退票的有关手续信息等。

话务员必须掌握转接电话的技能，熟知交换机的性能及操作方法，才能准确、快捷地转接电话，同时，话务员还应了解酒店的组织结构，知各分机号码，并熟记各领导的姓名、声音。在转有保密房的房间，一定要征得客人同意才可转接。当有人打电话来时，探知对方的身份这一点很重要，如果当你不知对方是谁时，应礼貌问：“请问你是哪一位？”接听电话时，对方所问你的一些问题，你不懂时，可以跟客人讲：“请稍等，我找个熟悉的这方面的人员来跟你讲”，或自己先了解问题，再问答客人的问题，不可以给客人模棱两可的感觉，如果假装听懂是很危险的。因为对方以为你了解他的意思而一直讲下去，最后就糟了。并且有留言的客人，当客人说完留言的话语，话务员一定要重复一遍，免得到时误解客人所说的意思。

- 1、熟悉长途、市话的收费标准，当客人需开启时，需说明收费标准；
- 2、根据客人要求做好叫醒服务；
- 3、掌握酒店领导以上相关人员的电话号码；
- 4、掌握当地派出所、急救中心、消防处的电话；
- 5、处理留言，及时通知客人；
- 7、熟悉所有内线电话，便于各部门之间的协调；
- 9、接电话时左手接电话，右手记录，禁止把电话夹在肩膀上。

电话转接程序：

2、仔细听客人的要求，听清楚再回答客人的问题；

4、若接收方无人接听或占线时，请叫对方过一会儿再打或留；。

话务接听礼仪标准基本技巧

1、声音：

——柔和而有韵律的高低音

——清楚及平均速度

——开朗

2、态度：

——尽量于电话三声内接听

——友善，乐于助人及欢愉音声

——询问对方名字并于言谈中应用

——如果电话响铃超过三声，应跟客人道歉，如“抱歉，让您久等了”

3、用字：——简单，勿用术语

——运用礼貌用语，如：您好、请、谢谢、别客气等？？

4、知识：

——通晓酒店内各部门的内线号码

——知道酒店所提供的设施及服务项目

——了解酒店及本地区的节目及活动安排，酒店内的大小宴会、会议

电话接听程序1。接收外来电话：

——铃声三声内接听

——仔细聆听，避免打扰对方，有需要时多作咨询。

——乐于助人，提供额外的资料

——当准备接电话时，不允许边说话边拿起话筒

——记录来电者姓名、房间号、电话号码、到店时间、离店时间等询问内容2。接收内线电话：

——铃呼三声内接听（统一用普通话）——“您好，前台，我是xxx3□转线（内部）

——告诉来电者你把电话转往何人，亦知会另一方谁来电及你转接的原因

——当来电者要传呼领导时，要问清来电者姓名、找领导何事，然后对来电者说：“请稍等，我马上为你转接。”当领导同意接电话时才可以把电话转接过去（对客）

——向来电者询问要转房间号的住客姓名（“请问客人姓名”）

——“请问您贵姓？”

——经过客人同意后：“现在我将电话接往x先生的房间，请

稍等”

——“很抱歉□x先生已退房/尚未抵店，暂时不在房间，请问您是否需要留言？”

——“很抱歉□x先生的电话正在使用中，请问您愿意等候还是需要留言？”

——转接电话时，切记客人同意后才可以为客人转接。4。需来电者等候：

——“请问a先生是否愿意等候？应该需要x分钟。”

——“我了解情况，约需x分钟□x先生是否愿意等候或我尔后致电您？”

——“我可能这需多点时间，可否十五分钟回电？”

——“很抱歉，令您久等，我仍在为您寻找有关资料，请问您愿意继续等候，或是x分钟后再给您回电？”

——如需离开电话拿资料，应向客人解释说明需等候多久

——让来电者知道你的动向

——勿让客人听到你和同事间的说话内容5。致电客人：

——事前准备（目的、找谁、重点）

——问候自我介绍

——确认与你通话的是你需找的人——说出致电原因（如订房未到等？？）

——重复重点

——挂断电话前向对方致谢

6、结束语

——解答及确认已解决客人疑问——询问客人有否其它问题——感谢客人来电

——让来电者先挂电话

——如答应客人，应马上作出行动并落实

7、电话语言

——早上好/晚上好//您好□xxxx酒店，请问有什么事可以帮助您？

——请稍后，我马上为您转接

——您好，请问xxx房客人的姓名？/请问xx房客人叫什么名字？

——不用客气，很乐意为你服务，再见——好的，稍等，马上为您送到（房间）

——请稍等，一会儿我再给你答复。

——不好意思

——方便留下你的联系电话吗？我通知他（她）给你回电话

1、办理行李寄存时，必须开具行李卡。第一联留存，第二联给客人，将第一联放在行李上，客人凭第二联取行李，要核对清楚客人姓名、日期、物品规格、数量、房号、身份证号

码、密码，一旦第二联丢失，客人必须确认行李单上资料，并出示身份证，才可领到行李并需在存根联注明：“行李卡已丢失，行李已取”，并签名确认。注意：行李过多的客人，寄存时最好拿一些绳子将客人的行李作好记号或串连在一起，以免拿错。

2、贵重物品保管：当客人有贵重物品保管时，应开具收条并注明身份证号码，第一联存根，第二联给客人，第三联放在包贵重物品的文件袋内，用透明胶封好，在封口处要客人签名确认。并要求客人写密码在第三联上，以防其他人员冒领。客人凭第二联与身份证领取贵重物品，一旦第二联丢失，要客人在存根上注明：“收据已丢失，物品已取走”。注意：客人的贵重物品自将打包好后再交前台保管，特别是现金，由客人自封好，在封口处做好相关的记号，不要清点客人的现金，以防有诈。

3、公司的重要文件，如相关执照、往来函件，建立专柜存放，存放及取出都要明确记录。只有公司领导才可以领取。

对于客人的投诉，并非愉快之事，但对待投诉，酒店更应重视，它是改进酒店对客服服务的有利时机。接待客人的投诉要以“客人永远是对的”准则来对待客人，一般来说，客人离家在外，不到忍无可忍的情况下，他们也不愿前来投诉，一旦前来投诉，就说明我们的服务与管理有问题，接到投诉时，要认真听，并予以关心，不能随意打断客人的陈述，也不能随意辩解，即使是客人不合理的投诉，也应做到有礼有节，应站在客人的立场上接受投诉。处理投诉的原则：

（一）客人永远是对的。

（二）如果客人错了，请参照第一条。投诉的类型：

1、对设备的投诉，如空调、热水。照明。电梯等。

2、对服务态度的投诉，如粗鲁的语言、不负责任的答复、冷冰冰的态度、若无其事、爱理不理的接待方式等。

3、对服务质量的投诉，如开重房/开错房，叫醒服务遗忘或不准时、入住登记慢、结账慢或不准确、没发票、查房结果失误等。

4、对异常事件投诉，如无法买到机票、车票、临时停水停电等。

1、入住登记是前台接待服务中比较繁杂和重要后勤工作和，它不仅战胜的时间长，而且直接影响客人的第一印象，大多数客人经过紧张的旅途，到酒店时都希望尽快得到自己满意的房间，进房休息，作为服务员，应在保证服务质量前提下，尽是缩短办理入住登记的时间，按照接待程序做到准确、快捷和有条不紊。一般登记中容易出现的问题有：

1) 繁忙时，客人等候办理入住登记的时间过久，以致引起抱怨；

2) 客人暂时不能入房；

3) 酒店提供的客房类型及价格客人的要求不符；

4) 客人不肯出示证件登记；

5) 客人不肯交押金。

2、如客人选择现金付款，应根据客人选择的房类、房数、住宿时间长短的大致金额来收取客人的住店押金，但一定要保证余额充足，押金不少于一天房租+300元。在收取押金时，要实行唱收唱付制（即在收到押金时要对客人说“收了您xx元押金”，交收据递给客人时要说“这是您xx元的押金单，请收好”），收据上大小写要一致，并交客人的姓名、房号、

日期、房价等资料填写清楚。

3、如是免费房，必须经公司领导同意后方可，在客人入住前将房内所有的消费品撤出。单据要有同意人的签名。

4、如是挂帐房，必须经公司领导同意后方可，但帐单上必须有客人的签名确认。

5、支票、汇票等付款方式在我店一般不能接受，只能公司领导同意后并经财务核对无误后方能受理。

6、入住登记程序：

面带微笑向客人问好：“您好，请问是否住房”一向客人介绍房间—确定房间种类、房价、住宿天数—请客人出示有效证件—迅速填写《国内旅客住宿登记表》—确认是否有贵重物品保管，并请客人签名—请客人交双倍房租作为押金，并开收据—开住房卡，取下《住宿登记表》、收据第二联给客人—示意客人坐电梯上楼层—通知楼层开房—即时将客人资料输入电脑更改房态。

入住登记时应注意：

- 1) 所开房间房号、制卡房号、卡套房号必须一致；
 - 2) 制房卡时，如发现已有房卡信息时，注意核查是否制重卡；
 - 3) 制作房卡时需注意，根据客人所交的押金到期日为止；
 - 4) 要与客人讲清房间号码，并指示电梯方向；
 - 5) 及时通知礼宾准备摆渡车送客人至房间。
- 7、住宿期间出现的问题（投诉）有：

- 1) 对委托代办服务不满;
- 2) 总机电话转接、留言、叫醒服务令客人不满;
- 3) 骚扰电话令客人不满;
- 4) 问询服务不能满足客人的需要;
- 5) 前台催收押金令客人不满;
- 6) 客人要求换房, 未给予明确答复或落实
- 7) 房间卫生不达标;
- 8) 房间配备物品不齐全; (巾类、易耗品)
- 9) 房间内设施设备无法正常使用;
- 10) 周遭吵闹, 影响休息, 等等。

1、客人离店前, 必须在酒店所消费的各项项目进行结算和付款, 结账时服务员应做到“唱收唱付、准、快”, 并且, 每班的收银员将当天的营业款编制报表, 上交财务。离店过程中容易出现:

- 1) 收银员结账太慢;
- 2) 客房服务员查房太慢;
- 3) 客人不承认某些消费项目;
- 4) 客人对某些消费金额有异议;
- 5) 客人不承认自己需赔偿或丢失物品的费用;

6) 没有客人所需的发票。

2、收到客人房卡、押金单退房时，仔细核对押金单上的名字与房号是否与电脑相符，通知楼层查房，同时清理客人帐单，核对消费是否存在漏单、错单现象，如有应及时补救，核对是否存在为其他房间代付款，根据楼层所报房态打印帐单，交给客人核对并签名。然后结帐，退款时也应做到唱收唱付（即“您总交xxx元押金，消费了xxx元，现退您xxx元，请收好”）。注意：往往有代付款的现象，如在开房时有客人要求代付款的，但住宿登记表是另一个客人的证件登记的，押金单的签名应“谁交钱谁签名”。如客人押金单遗失应根据押金单上的签名出示证件确认，并要求客人在帐单上注明“押金单遗失，帐已结清”字样，并签名确认。

3、免费房与挂帐房也需客人在帐单上签名确认。确认金额及退房时间。

4、退房结账程序：

微笑向客人问好—收回押金收据—根据查房结果结账—向客人出示住宿期间全部费用账单，并逐项解说—计算器复核—找零—开具发票—询问客人意见—推荐客人加入酒店会员和关注酒店微信公众号—欢送语—更改房态。注意：

1) 前厅接待在等候楼层报房态时，须对客人解释：“请稍后，楼层现正在查房，或请客人在沙发等候，客人不愿在沙发等候时，可主动与客人聊天（问客人入住情况）。

2) 服务员在查退房时，如发现客人损坏房间物品或发现房间物品数量不够时，由楼层服务员通知楼层主管确定赔偿金额，后由服务员通知前台。

3) 服务员在查退房时，如发现有偿物品包装损坏，由楼层服务台员通知楼层主管、领班来确定，后由服务员通知前台。

按正常来讲：开封是视为使用。

4) 若一个楼层同时退几间房的，应按客人下去的先后进行查房，以免先下去的客人在前台等得过久。

5) 如遇到客人有遗留物品在房间，先和客人确定。然后，由楼层服务员把物品送到前台，交于客人。

10好交接班，以免在结算时将前面已退房的房间漏结算了。

1、开房时收双倍金额作为押金

2、客人消费时，要随时查询余额，发现有可能超支时，及时与客人联系，告知客人来前台支付不足金额，并适控消费。

3、发现有逃账或账面金额出现欠款或对拒不付账者，要立即汇报上级领导，以便及时决策避免更大的损失。

4、出现类似情况，各部门要密切配合，团结协作，共同追账，不要彼此推卸责任。

一般客人通过面谈或电话订房，分为团体订房或散客订房，办理订房手续时，需确认抵达日期、房间种类、住宿天数、房价、付款方式、定金、保留时间、客人联系电话等。

集团公司领导订房，要问清楚是哪位客人入住，确认付款方式（免费、折扣价、挂帐）、日期、房间种类、住宿天数、房价、付款方式、定金、保留时间、客人联系电话等。对订房有不满的原因有：

1、房间类型安排不妥，与所定房型有出入

2、对常客没有分配给他已经住习惯的房间

3、重开房，造成客人进房时房内已有客人

4、满房，客人到店时间很晚没有房间可供入住

1、交接班时，检查电脑数据与账单的数据是否吻合。

2、接到客人的现金必须检验是否有假币或残缺，若发现有假币或残缺不全立即与客人对换。

3、客人交押金必须当面点清楚，并保持清醒的头脑按实收金额开收据，先收款再开收据。

4、账单、发票、现金、房卡、其它消费一定要与客人当面核对清楚。

5、退房时要核对电脑中的折扣价、金额、住宿天数、姓名、房号是否与账单的吻合。

6、严格按退房程序退房，打印退房清单。

7、严格按电脑规程输资料、换房。

8、严格按照开房程序对客办理入住登记，并认真填好资料。

9、清楚房态，以免开重房、开错房。

10、对常客入住，注意亲疏有度，不要忽略角色关系。

11、遇到客人余额不多时，应立即催收客人押金。

12、前台现金未经允许，任何人不能挪用。

13、未经允许，前台电脑不准做文职的工作。

14、用餐时间，不准在服务台用餐。

15、在岗期间，要精神饱满，严禁睡觉。

- 16、在岗期间，不准吃东西，看杂志，打私人电话。
- 17、凡输入电脑的资料、电脑打印的单据不可随便更改。
- 18、有叫醒服务的房间，做好登记，早中班，中夜班之间做好交接，确保准时为客人提供叫醒服务。
- 19、开发票时，与客人核对所提供的发票抬头等信息是否正确，不得利用职务之便，为客人开多金额。严禁撕空白发票。
- 20、交接班清楚明了，若在工作过程中，当班出现问题当班负责。

注：每一位员工应严格要求自己按规范操作，发挥主观独立性处理每一个问题，有时候忽略一细节，看似没有什么问题，或暂时没有什么问题，但最终可能导致意想不到无法弥补的后果。

早班：（7：30—16：00）

- 1、与夜班交接班；
- 2、查看留言本、交班本是否有注意事项，处理未尽事项；
- 3、清点房卡、现金、发票、有价证券等；
- 4、与楼层核对房态；核对叫醒服务，以防有漏。
- 5、检查电脑、电话系统开通外线的房间与单据所登记的是否相符，是否存在漏单或单据不全及单据放错帐夹的现象。
- 6、对客办理入住手续；
- 7、对客办理离店手续；

- 8、严格按话务程序转接电话；
- 9、检查是否有预订房，分配预订房的房间；
- 11、下午13：00整理退房资料，在住宿单上写退房时间；
- 12、检查当天续住房账务情况，若有押金不够需及时催收；
- 14、检查前台的单据、文具用品、发票等是否需申领；
- 15、准备足够的备用金（零钱）；
- 16、与中班做好交接工作。

中班：（15：30—00：00）

- 1、与早班交接班；
- 2、查看留言本、交班本是否有注意事项，处理未尽事项；
- 3、清点钥匙、现金、发票、有价证券等；
- 4、与楼层核对房态；核对叫醒服务，以防有漏。
- 5、检查电脑、电话系统开通外线的房间与单据所登记的是否相符，是否存在漏单或单据不全及单据放错帐夹的现象。
- 6、对客办理入住手续；
- 7、对客办理离店手续；
- 8、严格按话务程序转接电话；
- 9、检查是否有预订房，分配预订房的房间。21：00核当天本应入住的预订房，而到预留时间客人未到的，需致电与客人

确认；（注：根据当时客房预订情况而定）

10、催交押金不足的房间，填写催账卡；

11、与夜班做好交接班工作。

夜班：（23：30—8：00）

1、与中班交接班；

2、查看留言本、交班本是否有注意事项，处理未尽事项；

3、清点钥匙、现金、发票、有价证券等；

4、与楼层核对房态；与服务中心核对叫醒服务，为防有漏。

5、检查电脑、电话系统开通外线的房间与单据所登记的是否相符，账单与账单是否相符，账单与电脑数据是否相符；是否存在漏单或单据不全及单据放错帐夹的现象。

6、对客办理入住手续；

7、对客办理离店手续；

8、严格按话务程序转接电话；

9、对中班没有催收到的押金，继续跟进；

10、将当天的住客资料登记，并合计当天总的开房数；

11、特别注意大堂客人的进出，注意是否有可疑人员出入；

12、凌晨5：00做夜审，并打印客人列示报表、收银报表、营业收入报表；

13、以公用账号身份登录酒店系统软件；

14、打印公用账号的收银报表、缴款退款报表，并将当班营业款投进保险柜；

15、与早班做好交接班工作。

客房篇

1、查房时发现房间内浴巾不见了，怎么办？

2) 委婉地提醒客人，是否存在着他的亲友来访时，无意带走浴巾的可能性。

2、地毯烧了一个烟洞，怎么办？

2) 委婉的提醒客人这个洞也许是您或您的朋友不经意造成的，所以您并没有注意到；

3) 告知客人赔偿的仅仅是此地毯需要修补和更换的部分价格；

4) 以前与现在是可以分辨的，或带客到现场演示，展示酒店处理的专业性。

注意：前台员工对查房缺少的物品或物品损坏，要做必要的分析，做好客观的判断，再询问客人，询问客人时要注意讲话的艺术，不要用猜忌的眼光和话语中伤客人，前台员工在处理客人赔偿事件，一定要顾及客人的面子，给客人台阶下，避免在大庭广众之下使客人难堪，自始至终把客人的自尊放在第一位，千万不要伤了客人的自尊，否则不仅会得不到赔偿，也会激怒客人，从而永远失去这个客人。

3、客人离店后，告知有物品遗留在房内，怎么办？

1) 与客人确定遗留物品的具体细节，确定核实房间号码和退

房日期；

- 2) 及时与客房部联系，确定是否有找到客人物品在客房内；
- 3) 如有客遗找到，应及时与客人联系再次确定；
- 6) 如客人表示下次入住酒店时，再取遗留下的物品。需告知客人下次入住酒店时可在前台凭有效身份证明认领，并表示酒店会妥善代为保管。

注意：酒店对客遗保管的的具体时间如下：

- 2) 药品类存放一个月后无人认领，经客房经理批准后，可做处理；
- 3) 水果、食品类存放三天后无人认领，经主管批准可以处理；
- 4) 其他物品三个月后无人认领，经客房经理批准后，可做处理；

4、遇访客到楼层时，怎么办？

- 1) 首先向访客问好；
- 2) 询问访客拜访哪位客人；
- 3) 核对与被访客人姓名、房号是否一致；
- 4) 然后在征得客人同意后，请访客办理来访登记手续；
- 5) 指引访客到客人房间。

5、遇到客人醉酒，怎么办？

- 1) 通知值班经理或保安；

- 2) 由值班经理和保安安排客人回房休息，切忌单独扶醉客入房；
- 3) 若有需要通知客房部到现场进行协助，如房间内对呕吐物等等的清理；
- 4) 若发现客人因神智不清而有破坏行为，应请保安到场协助；
- 5) 通知客房部密切注意房内动静，以防房内物品受损或因客人吸烟而造成火灾；
- 6) 若有特殊情况应与总值一起入房检查；
- 7) 做好记录并做好交班，让下一班工作人员留意。

6、接到有闲杂人员在楼层的报告，怎么办？

- 1) 通知值班经理和保安；
- 2) 到场询问客人是否需要帮助；
- 3) 如果是访客，按访客程序处理；
- 4) 如果是闲杂人员，要阻止其在楼层逗留；
- 5) 如果是访客在楼层等住客，应劝其在大堂沙发等。

7、遇到临时停电，怎么办？

- 1) 首先自己保持镇静、不要惊慌；
- 2) 通知工程部、保安部、前台值班经理
- 3) 安排人员对进出酒店的客人做好解释和指引工作；

4) 做好所有客人电话反馈停电的安抚工作。

宾客篇

1、晚上客人打电话缠住服务人员，要求陪其聊天时，怎么办？

1) 委婉告诉客人当班时间有很多工作要做；

2) 同时告诉客人聊天太久占用酒店的电话，其他人员无法打进；

3) 立即通知值班经理，请求协助。

2、客人提出的问题自己不清楚，难以回答时，怎么办？

3) 客人提出的问题，不能使用：“我不知道、我不懂或我想、可能等词语去答复客人。

3、被客人呼唤入房间时，怎么办？

3) 办完事应立即离开，不宜在房间逗留太久，离开房间时，要面对客人轻轻将门关上。

4、当自己在接听电话，客人来到面前时，怎么办？

1) 服务人员要点头示意，以示向客人打招呼，让客人稍等之意；

2) 同时要尽快结束通话，以免让客人久等产生厌烦情绪；

3) 放下听筒后，首先向客人道歉；

4) 不能因为自己正在听电话，而客人来到面前也视而不见、毫无表示、冷落客人。

5、在服务中自己的情绪欠佳时，怎么办？

1) 在工作中，不论自己的心情好坏，对客人均要热情、有礼；

3) 只有每时每刻都记住“礼貌”两字，才能够在服务过程中把握好自己的言行，给客人提供优质的服务。

6、在服务工作中出现小差错时，怎么办？

2) 但当出现小差错时，若客人在场，首先要表示歉意，然后采取补救的办法；

3) 事后要仔细查找原因，吸取经验教训，避免类似的差错发生；

4) 凡是出现的差错均不能隐瞒，如自己不能解决，要马上请示上级，以免造成大的事故。

7、客人对帐单有异议，怎么办？

2) 每天检查客人的帐单，发现差错要及时更正；

4) 帐单上的费用有错漏，客人提出时，我们应表示歉意并及时查核更正。

8、客人发脾气骂你时，怎么办？

3) 如果客人的气尚未平息，应及时向值班经理汇报。

9、遇到刁难的客人时，怎么办？

4) 注意保持冷静的态度，以礼相待，谦虚待客，严于律己表示歉意。

10、当客人反映我们的设备坏了时，怎么办？

- 2) 若设备是正常的话，应向客人解释，同时介绍如何使用；
- 3) 若是设备有问题，应向客人表示歉意，立即通知工程人员前来修理；
- 4) 保持对工程维修的跟进，在明确维修已完成后，应与客人确定维修后的使用情况。

11、客人反映客房失窃时，怎么办？

- 3) 如确实找不到，应及时向值班经理汇报，由值班经理和保安人员负责跟进；
- 4) 如果是重大失窃（价值较大），应马上保护现场，立即报告保安部门和值班经理，必要是将客人外出及该房间的来访等信息提供给有关部门，协助调查处理。

12、客人对我们提出批评意见时，怎么办？

- 6) 做好意见处理过程的记录，以便研究客人投诉的原因，防止类似的投诉发生。

前台篇

1、发生重复卖房，怎么办？

- 1) 接到报告后，应迅速赶到楼层，向客人表示歉意；
- 3) 房间安排后，将房间钥匙和重新填写好的欢迎卡送上楼层
- 4) 帮助客人收拾行李，引领客人到新房。

2、客人登记入住的房间尚未清洁，他表示可先入住再清洁，怎么办？

- 3) 通知客房部立即清洁，告诉客人所需的时间；

- 4) 还可建议客人更换或升级到其它类型可立刻入住的房间;
- 5) 不要让客人在房间等候, 影响服务人员的清洁时间且让客人看到清洁的整个过程也很不雅观。

3、团队房如何预订?

- 1) 确认房间类型、人数、房数、付款方式;
- 2) 交订金;
- 4) 部分团队到店好离店时间不在同一时间, 所以需确定到店时间段和最后离店时间。

4、团队房入住前应怎样安排?

- 1) 将所需的房间数按所需房型做好排房;
- 2) 提前将钥匙卡制好;
- 5) 每天所退的房间和所产生的消费需与领队核对好, 避免在离店时造成错误或浪费时间重新核对。

5、团队离店时, 该怎么办?

- 1) 离店的前一天, 前台接待必须将团队所有的消费整理并再次核对;
- 3) 与领队再次核对所有费用和付款方式。

6、客人住店期间要签单, 怎么办?

- 2) 为客人递上笔, 并礼貌地提醒客人需写清房号并签名;
- 3) 客人住店期间的所有签单与住宿费一起结账收费。

2、来访登记制度，来访客人做好登记（时间、姓名、客人签名），并存档；

8、现金管理，所有交接班需对当班时间的款项进行清点。收退押金时需唱数和验钞机检验，投款时需有见证人和投递人签字确认，不为非酒店消费的任何人员提供兑换零钱的现金服务；当班期间款项有任何错误，需及时报于部门经理。

停电事故可能是由于外部供电系统引起的，也可能是酒店内部设备发生故障而引起的。

1、首先通知工程部，然后检查电梯内是否有被困的客人；

2、当值员工留守在各自的工作岗位；

3、及时向客人说明停电事故，正在采取紧急措施恢复供电，以免客人惊慌失措；

4、通知保安加强客房走廊的巡视，防止有人趁机行窃，并注意安全检查；

6、供电后检查各电器设备是否正常运行；

7、做好工作记录。

1、做好来访登记工作；

2、不得擅自制作房卡；

3、凡发现房门未锁的，应提醒客人将房门关好；

4、通道不可让闲杂人员逗留，防止外来人员窜入作案。每一位员工都要随时保持高度警惕，一旦发现苗头不对，都应及时加以控制，杜绝事故的发生，确保客人的人身和财物的安全。

2、严格会客制度，未经住房客人同意，不允许来访者进入房间；

4、客人离店后，客房若报有发现遗留物品，要做好登记，并做好交接；

5、禁止堆放易燃易爆物品，禁止在房内燃放鞭炮；

7、严禁服务员在工作区域内吸烟、禁止乱丢乱扔烟头；

8、所有电器，发现不能正常运转、使用或有漏电情况时，要马上停止使用，立即报修；9。值班员（尤其是夜班）值班时间要勤巡视，闻到糊、焦气味时，要查踪追源，确定房间后要唤醒客人，及时向领导报告采取应急措施。

3、疏导宾客——火灾发生时，服务员要迅速打开紧急通道门，有步骤地疏导宾客。疏散时各楼层的楼梯口、路口、大门口都要有人把守，以便为客人引路，为使宾客及时脱险，在疏散时要明确疏散路线和人流分配，避免事故发生。

扑救火灾时，手提灭火器到火场，并上下颠倒、摇晃均匀，离火点3—4米，拔掉灭火器上的封记及保险销，一手握紧底部，对准火焰根部，另一只手迅速将压把压按下，干粉即可喷出，并迅速摇晃喷咀，使粉雾横扫整个火区，将火扑灭，另外要注意灭火时要果断迅速，不要遗留残火，以防复燃。

1、求卫生干净的心理

住客对自己所租用的房间的卫生状况是非常关心的，因为酒店的客房为成千上万的人所使用，在此当中各种人都有，可能有的客人患有传染病；客人希望酒店客房的用具是清洁卫生的，特别是容易传染病的用具，如茶杯、马列桶等，他们都希望能严格消毒，保证干净。

2、求舒适的心理

旅客因各种原因远离家乡，来到一个陌生的地主，环境、气候、生活习惯的改变令他们有生疏感，这时他们都希望酒店的客房能让他们感到舒适、惬意，从而产生“家外之家”的轻松感。

3、求方便的心理

旅客住在酒店客房，都希望生活上十分方便，要求酒店设备齐全，服务项目完善，需要洗衣只要填张单将衣物放进洗衣部；有什么问题要问，只需向服务台打个电话就行。需要什么打个电话就能送到房间，一切都像在家中一样方便。

4、求安全的心理

旅客住进客房，希望酒店能保障他的财产和人身的安全，不希望自己的钱财丢失、被盗；不希望自己在酒店的一些秘密被泄露出去；不希望发生火灾或其他意外事故。

5、求尊重的心理

客人希望自己是酒店和服务员欢迎的人，希望见到服务员热情的笑脸，希望自己被尊重，希望服务员能尊重自己的人格，尊重自己对房间的使用权，尊重自己的意愿，尊重自己的朋友、客人、尊重自己的生活习惯、信仰等。

1、为了满足客人求干净的心理，严格按服务规程操作，对直接与客人接触的水杯、洗脸盆、抽水马桶等，要严格消毒。

2、为满足客人求舒适的心理，要为他们创造一个舒适、安静的休息环境。服务时做到“三轻”（走路轻、说话轻、动作轻），经常检查房间设备的运行情况，保证客人休息时有舒适的床铺、被褥，有温度适宜、空气清新的安静环境。

3、为满足客人求方便的心理，服务员工作要主动、周到，在可能的情况下，尽量地、热情地满足客人提出的要求，还要按规定配齐房间的生活日用品、文具用品等，使他们感到在我们酒店一切都很方便、顺心。

4、为满足客人求安全的心理，服务员应有较强的安全意识，配合保安人员防止不法分子进入客房偷窃客人的物品。

5、为了满足客人求尊重的心理，服务员应做到以下几点：

- 1) 对客人要使用尊称，使用礼貌用语；
- 2) 要记住客人的名字，并随时使用姓氏去称呼他们；
- 3) 尊重客人对房间的使用权；
- 4) 尊重客人的生活习惯、习俗；
- 5) 尊重有生理缺陷的客人；
- 6) 尊重有过失的客人；
- 7) 尊重来访住客的客人。

注意：以上客人需求在但你得知时，需及时与相关部门分享，以便各部门配合做好服务工作。

1、礼貌礼节是酒店的从业人员的最基本素质要求：

酒店人员必须认识到其所从事的行业是服务业，服务行业要求从业人员有礼貌，这是一个基本的素质要求。常有员工提问，作为酒店的员工，必须具备哪些素质？对人有礼貌礼节就是一项最基本的素质。很多人无法理解服务的内涵，认为宾客坐着，我们站着，宾客吃饭，员工吞口水，甚至员工说，我关键是做好本职工作就行了，管他是谁。有些客房人员说，

我的工作就是做好房间的卫生，让客人住得舒适、干净就行了，这样回答没错，但客房人员还包括宾客的服务，帮助客人解决一些问题，包括对客人的礼貌礼节。

2、打招呼是有礼貌的一种外在表现：

3、打招呼代表我们对别人表示关注和尊敬：

酒店从业人员的主动并非被动，酒店服务人员应向客人主动热情打招呼，像是熟人，像是朋友打招呼，这样就把酒店对客人的这种关注与尊敬的态度表现出来。如果不给客人打招呼，就是不欢迎客人的举止，这样必然会影响客人对酒店的形象，就可能导致客人不回头，这样酒店就会损失客人损失生意，。让客人感受到真诚感受到我们的服务，争取更多的回头客。

4、打招呼是我们的工作职责与工作内容：

有的服务人员并不能很好地理解打招呼所代表的含义，认为是上级领导强加给他们的任务。在工作中经常会遇到这样的现象：其一是打招呼只是对客人的招呼而没有向同事打招呼，此部分人员认为，服务人员必须尊敬客人，因为工资来源于客人，客人不来消费就没有收入。可对同事打招呼有什么好呢？前面提及到酒店是服务性行业，酒店内部同事之间相互尊敬，有利于创造一种和谐的酒店服务氛围，有利于大家之间平等互助，增强凝聚力，同时这样在感情化的工作环境在某些程度上维护了酒店人员的稳定性。其二、有些员工反映，给一些同事打招呼没有得到回应，因此以后就不再给该同事打招呼了，打招呼是一种岗位职责，给别人打招呼是尽了自己的职责，如果因为别人没有回应而不给别人打招呼，那就等于没有尽到自己的职责，至于别人如何，服务人员是无法改变的，故不必做太多奢求，自己做好，做好岗位职责。

5、如何打招呼：（第一关注：即当客人与服务人员的眼光接

触的那一瞬间那就是打招呼的最好时机。看到客人的第一时间就是打招呼，哪怕当时手中正在工作也要先与客人打招呼。)

二十六、日常行为规范

- 1、酒店每一位服务人员都有义务维护酒店卫生，主动清理地面垃圾。
 - 2、拾到物品应立即上交，不能占为己有。
 - 3、爱护公共财产，节约酒店每一张纸。
 - 4、不能将酒店物品带出酒店或私人使用。
 - 5、客人有粗暴行为时，应予以回避，不能发生冲突。
 - 6、上班期间禁止串岗、随意离岗。下班后不能无故在酒店逗留。
 - 7、上班期间禁止接听私人电话，特殊情况需经领导批准。
 - 8、上班期间手机调为振动或无声，放在指定位置，不能影响工作。
 - 9、酒店的门面和大堂是酒店的脸面，不得有半点瑕疵。前厅经理或大堂主管是大堂区域的管理者，在大堂当值的员工，包括前厅、安保等部门的员工，如果看到地面有垃圾或者其他不干净，应该马上捡起或处理，严重的卫生问题可以马上通知客房部带工具前往清理。
- 1、充分认识优质服务的重要意义，培养良好的服务意识。

对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。酒店是服务性行业，主要是靠接待顾客，为顾客提供多功能主动

的服务，使顾客感到亲切、舒适、方便、安全，有一种“宾至如归”的感受。顾客才会多次光顾。顾客是酒店“真正的老板’”，“顾客至上”是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。员工在对客服务中要以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求为标准，按规范提供服务，留意客人的言谈举止，观察客人神态表情，分析客人服务的需求，及时满足客人潜在需求。要记住每次客人的呼唤不是一次麻烦，而是给了你一次服务的机会，我们要善于抓住这次机会，提供令客人满意的服务，形成良好的服务意识。

2、正确看待服务为清洁工作，培养乐业敬业的奉献精神

服务和清洁是服务不可缺少的工作。有些人员对此存在着不正确的想法和看法。他们认为服务工作是伺候的事“人家坐着我站着，人家吃着我看着，人家玩着我干着”认为整日打扫卫生，与拖把、抹布、盘子打交道，把清洁卫生看成琐碎枯燥的重复劳动。这样会影响服务质量，必须认识到服务是酒店的本质工作，在酒店从事服务、清洁工作。这只是社会分工的不同，并无高低贵贱之分。在酒店做服务员、清洁员，但到了工作场所以外的消费声全我们也是顾客，正所谓人人为我，我为人人，服务工作需具备一定的知识和技巧，具备业务知识和操作技巧，否则，会有意无意得罪客人，造成顾客的不满。

清洁工作也是如此，它不仅包括清洁卫生，同时也对设备的保养、正确使用酒店设备及爱护，合理折旧，处长设备的使用寿命，降低成本，增加效益。

3、通过服务工作可实现多层次的需求

与顾客、同事打交道，积累工作经验，培养人际关系

酒店员工的年终总结篇七

没有安全就谈不上效益。针对此，我严格按操作规程操作，时时牢记安全注意事项，杜绝睡岗、聚岗、脱岗等违规违纪行为。如车间各发酵罐都属于压力容器，高温高压运行已发生烫伤、碰伤等事故，而且下罐操作易发生高空坠落。窒息等事故，打碱操作等这都存在着很多安全隐患。所以，我了解它们的基本情况和性能后再操作，且要不断提高安全意识，做到“在岗一分钟，安全六十秒”，把安全隐患消灭在萌芽状态，防患于未然。

工作中，我时刻注意思想动态，及时做好思想工作，积累管理经验，结合制度科学管理，以提高凝聚力和工作效率。并努力做到知人善用，让每位员工都在最适合的岗位上工作，“能者发挥所长，健者不遗余力”，低投入，高效率地做出更好的成绩。

没有质量保证，产量再高也是徒劳，相反，还可能给企业带来巨大的损失。为此，我严格执行车间分等级的质量管理制度，奖罚分明，以促进员工努力钻研业务，提高操作水平，确保消毒发酵的各项指标均在合格范围内，保证操作的无菌。

我要求员工消毒时时刻刻注意阀门开度；堵塞一切“跑、冒、滴、漏”现象；节约用水、用电、用汽以减少浪费；加强设备维护，以确保设备正常运转；严禁浪费以做到降低生产成本。另外，我还加强对现场的管理，把现场管理贯穿于整个管理工作之中，以提高工作效率，确保安全生产，保证生产有序进行。

通过今年的管理工作发现自己存在着很多不足，工作时经常凭着自己以往的经验，对员工的思想未进行太多的沟通，使员工对安全及自身修养方面不关心。平时关心的大多是工作完成情况，对其他事情缺少足够的耐心。另外与其它班组间的配合不协调，对不是自己管辖的工作热情不是太高，班组

间计较的东西太多。

酒店员工的年终总结篇八

忙碌而充实的20xx年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

同其他人的想法一样吧，学习社会经验，过年回家能给父母一个工作的满意的回复。自己也是基本做到，工作跟上学就是不一样，唯一遗憾的就是没有多少时间去玩，工作很吃饭睡觉成了每天的主题曲。

进入社会，自己都会有自己的变化，我也是不例外的一个，在学校的.时候自己绝对是属于不善于言语交往的一个人，唯一好的就是总是能交几个知心的朋友，不求其他，只求相处快乐。进入公司，大家也是在组建一个小小的个人圈子，终究是一个圈子的人，所有人都逐渐变的渐渐很相似，难道就是近朱者赤近墨者黑。很庆幸自己选择了这个团队，让自己变化的时自己想要的自己，对事情负责，也不在是所有事自己就是置身事外的一个人，有那个责任心，工作的原因，交往是必须的，地方方言的差异，有，我自己做到了，交往的方式有很多，自己也选择了有理走遍天下那条。

工作，是每个人要经历的一个过程，也只有静下心来才能工作的好，比起以前自己会怎样，麻烦的事，烦心的事，可以做也可以随便怎样，现在却是不一样的结果，在烦在难做的事总是要想办法去解决，也只有这样自己浮躁高傲的心态才会一点一点的降低下来，去适应社会。

装配车间是公司最大的车间，工艺跟程序也是最多的，要学习解决的事情也是最多的，很好的自己也是需要记忆掌握更多的东西去工作，在车间跑合班下线自己的想法是苦累自己顶着，自己总会有机会脱离这个岗位，做自己认为能做的岗位，3月份进入技术组的时候自己很激动，是大家梦寐以求的

工作地方，呵呵，事实却是有点差别，自己以前看到的都是表面的，实质却是在跑动中工作，员工跟领导之间的问题解决，虽然好多时候有好多疑问和无奈，最后也是自己能做的做不能的由车间去解决。尤其是气缸座活塞连杆的恒温评审，要通知技术部，可是晚上电话通知的时候又讲找其他人，不通知又不给我们补签，还有公司一直存在的垫片问题，气隙不好过问题，盘管焊环漏，工装易坏维修问题，总是得不到有效满意的回复和解决，专职部门的分工很难说清，我们工艺员其实就是主任，所以的都有涉及，都要处理，所有解决不了的就直接丢给了我们工艺员去做，现在技术组要专人搞专项工作，感觉能有人分工，能专项的去做事，除去每天种类繁多的工作。

对于近期壳体的压码改为车间之后，一周之内天天有问题出现，也是讨论过原因跟解决办法，室内力矩问题，工装板的枪没有几个是好的，可以很好的满足工艺要求的，维修的也是只能勉强能用，班组给的回复是：这样的东西能咋样的保证工艺要求，也是在要求停线的情况下，工装班拿出杀手锏，珍藏的一把新枪去应对，有时在我们不知道的情况下下班之前又是收走了，得到的回复是没有几个好的，我们在维修，下面班组确是尽力的去达而会放松工艺要求去做。压码时传递信息问题，还有设备压码不是太清晰操作工很难做到第一人去互检，导致错误一直流到后面工序。

现在来到了室外，有自己熟悉的环境，熟悉的工序，还有一大部分自己不知道的流程和工艺要求，室内的处理事情流程自己可以套来用，其他流程就多问检验员工艺员班组长。尽量用最短的时间去掌握东西，早日自己可以撑起一个班次的所有事情，也让陈迪林和郁宗伟可以不用那么辛苦的去8对8工作，也有操作工反映问题变为自己去发现问题，让班组去解决。

对于以后的工作，由室内到室外，由于内部的装机要求自己知道也是省去了好多要学习的，室外跟室内不同是班组之间

的问题还有车间之间的问题多一点，自己会尽力让各个班组做好处理好之间的问题。

不管以前做的咋样，也是以前的事情，总结自己做不到位的地方，自己去改正，相信经过几个的努力，技术组会越来越好的。更好的服务于车间。