

前厅述职报告完整版(大全5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

前厅述职报告完整版篇一

方法：1、客人提出投诉时应站在客人的立场上表示同情，以便在感情上首先获取好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取合理的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部门主管、服务人员协调调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，搞清事实真相然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。前段时间有一位宾客致电说其在大堂区域落下一部三星数码相机，我们立刻上报总经理并采取了相应的措施展开行动，由于时间相隔太久所以无法找到，在致电给宾客说明情况时客人表示满意。1019黄宝丽打电话到前台说其昨天在浴区消费讲自己的一款浪情手表落在浴区，得知消息我马上通知当值mod曾经理和刘总，曾经理和刘总得知消息马上采取行动，通过监控、等多种方式寻找。最后黄女士来电说在床下找到了自己的手表，虽然此事有惊无险，但是我们做到了自己应该做的，客人表示感谢和满意。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部门，管理人员查清客观事实经部门主管解决后将处理结果告知客人。在3

月份我们接待中铁建工团队时，团队负责指明投诉接待3008，我们马上了解情况，原来是由于房间楼层高低的差异，服务员态度表达不清，客人投诉态度不好，我们马上与3008沟通，3008当面给客人道歉，客人表示原谅和满意。

5、客人投诉情况事实原因在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、如果客人提出的投诉超出接待人员的职责范围要立即与上级联系情有关部门主管处理，如果客人提出投诉时间不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为泉美国际大酒店的发展奉献绵薄之力！

前厅述职报告完整版篇二

本人从事酒店工作近九年时间，并有五星级酒店前厅部经理工作经验，熟练掌握星级酒店前厅部操作流程，对于管理和培训都有较强的实战经验。于2013年9月6日入职，得到了酒店领导与同事的支持，现将本人任职期间工作情况向酒店领导进行汇报：

一、经营管理：

1、配合市场营销部制订前台散客销售政策及各网络订房中心优惠政策，并通过

市场调查制订出可行性方案，开拓客源市场；

3、对前台员工进行散客销售技巧的培训，提高销售技能，向

客人推荐20楼高级

楼层，突出新装修、有无线网络等特色，提高散客平均房价。

二、服务管理：

1、前厅部分为客务经理、前台、服务中心、礼宾部组成，入职后首先深入各部

2、督促各岗位管理人员加强现场管理与督导，做好现场培训工作，发现员工服

3、做好礼宾部行李房长期寄存物品的管理工作，每日进行清点、核实，避免发

生物品超期寄存现象，同时规范行李寄存卡的填写，完善操作流程。

三、人员管理：

1、前厅部编制27人，现有人员24人（1人产假，1人产前假），实际在岗2

2人，其中：经理1人，副经理1人，客务经理4人，前台：6人（主管1人+员工5人），服务中心7人（领班1人+商务中心1人+服务中心5人），礼宾部3人（礼宾1人+门童2人）。

2、9月份至今入职7人，离职6人。

四、资产管理：

1、对部门固定资产管理进行盘点，关注固定资产使用及保管情况，保证酒店固

定资产不产生流失；

2、对无法继续使用的固定资产及低值易耗品进行报损处理，已报损办公椅一

把。

五、能源管理：

1、对大堂灯光、空调的开关控制时间进行合理的调整与规划；

2、减少打印及用纸数量，回收利用二手纸进行内部文件传递；

六、安全管理：

2、加大对前台收入现金及备用金的管理力度，严禁为外来客人更换零钱、兑换外币等操作，以免发生现金丢失事故。

七、培训管理：

1、组织新员工参加酒店入职培训，提高员工对酒店的认知，更好的为客人

提供服务；

2、制订培训计划，由部门训导师对员工进行操作流程培训，提高员工业务

能力；

3、对前台员工进行散客销售培训培训，提高散客销售能力。

八、对前厅部未来工作的设想：

1、关注顾客需求，配合销售部制订合理的销售策略；

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量；

- 3、关心员工，稳定员工队伍，减少员工流动性；
- 4、“硬件”老化“软件”补充，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 5、注意员工服务细节，服务从细处着手，对客提供周到满意的服务；
- 6、完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务；
- 7、提高前台员工卖房技巧，提高散客入住率；
- 8、加强与酒店其他部门的协调与合作，提高整体工作效率。

在这四个月的工作中得到了酒店各位领导的支持及各部门同事的配合，在未来的工作中，我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的基础。

前厅述职报告完整版篇三

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做xxxx年前厅部主管述职报告，今天的报告分为三个部分：第一部分自我介绍；第二部分前厅部主管岗位介绍及工作情况；第三部分：一般投诉。

赵俊峰，中共党员，毕业于杨凌职业技术学院旅游管理系酒店管理专业，多次参加酒店业举办的各种培训，取得了餐饮服务员高级资格证、客房服务员高级资格证、营业员中级资格证、迎奥运服务资格证。本人热爱酒店服务行业，学生时期曾多次利用假期时间在酒店进行实习，曾参服务于杨凌国

际会展中心酒店（四星级）、服务于东莞豪门大饭店（五星）、服务于北京静之湖度假酒店（四星），由北京国贸物业酒店管理公司管理、2008年9月至今服务于山西泉美国际大酒店（四星）。本人有高星级酒店的工作经验，有资深的前厅服务经历。业余时间经常与北京首旅建国集团管理的好苑建国饭店，浙江金陵保罗国际大酒店、江苏常州万豪花都国际大酒店、深圳塘厦三正半山国际大酒店的同学长期进行交流与学习。在对客服务中始终本着：“宾客第一、服务第一、质量第一”的理念，始终着手于“两用”——“用脑、用心”的服务指南，始终本着“让宾客开心而来，满意而归”的服务宗旨为宾客提供高效、便捷、优质的服务。

本人有幸于2008年8月15日加入泉美国际大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。在担任前厅部主管期间，除了感谢总经理刘耘先生、副总之得水先生、人事部经理赵丽亚女士、前厅部经理李玉霞女士、客房部经理张霞女士以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢泉美国际帮助过我和支持我信任我的前厅部全体同仁。下面我介绍一下本人在担任前厅部主管期间的工作情况。

第一、前台主管岗位职责

6. 督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求；

10. 与长住客保持密切的联系，及时反映宾客要求。听取宾客意见，及时反映，力争做到更好！

第二、前台主管工作情况

除此之外，本人在日常工作中着重从以下三个方面入手：员工思想观念的改变，专业技能的培训，对客户服务技巧。

一、员工思想观念的改变：

目前我部门员工基本都毕业于大中专院校，且非酒店管理专业，这样一来没有受过专业服务意思的熏陶，在从事服务行业上面从思想上多少还是存在差异，从对客服务方面有是难以理解“宾客永远是对的”的真正含义。二来从工作经验方面来看部门员工从事酒店服务行业的时间均不长，在对客服务中缺乏经验和服意思，面对这样的种种问题，我们采取了先从员工的思想意识方面入手，教育和指导员工培养员工服务意识。使其真正理解“宾客永远是对的”的真正含义。用正确的服务意识去指导自己的服务行动。关于服务意识是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二、专业技能方面：

我们采取每星期二都召开例会和安排培训，把工作中的问题集中处理，对症下药防患于未然确保其他员工不犯类似的错误，在中工作中发现的问题我们都会及时的纠正写清交接本去跟进，坚决将错误扼杀在摇篮之中。在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，在做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。采用ppt□视频、案例分析、情景模拟等多种方式进行。现场解剖、现场分析、现场纠正。效果很好。

三、对客服务技巧方面：

首先，我个人一直主张“有开心的员工，才有满意的顾客”，时刻关心、帮助员工使其保持良好的心情，能够更好的为宾客服务。其次，要求每位员工必须做到“热情、细心、周到、耐心”保持良好的态度迎接每一位宾客。再次，要求员工讲好普通话，注重讲话方式与技巧，巧妙运用语言，坚决使用酒店服务专业用语“先生、女士您好？有什么可以为您效劳的？”“您好这是您的房卡，您的房间是1118，11楼18号房间，电梯这边请。”“您好先生、女士我这里是总台请问有

什么可以帮您的吗？”“先生、女士您不要着急，我马上请我们经理解决这件事情。”虽然是一些常用的简单话语，但却是非常有效可用的。

前厅述职报告完整版篇四

各位同事，各位领导，大家好。在这国庆黄金周即将来临之际，我就前厅部2011年2月份至9月底的工作以及下一步工作的设想向酒店领导和同事们做一简短的汇报，不当之处，请大家提出宝贵意见。

首先请允许我做一下自我介绍。2009年9月，我以一名普通前台员工的身份进入广源丁山工作。刚开始的时候我并未接触过前台接待方面的工作，接待的语言及举止都显得很生涩。后来通过自己的学习和同事之间的交流逐渐的变得熟悉直至变得熟练。

1. 熟练掌握了每个营业点的操作流程和运作。

前厅部由前台，门厅，预订处，堂吧和精品屋五个部分组成。每个部分的操作程序各不相同，作为一名管理人员必须熟悉本部门各项操作流程和工作职能。我个人认为做好一个员工才能做好一个管理者。

2. 查找各个营业点存在的问题并予以解决。

由于前厅部系统的老化导致各种漏洞层出不穷，再加上各种制度的不健全产生了各种问题。诸如私开发票，倒票换票，私取税金等。通过财务部许经理的帮助及时遏制了这些现象的持续发生，帮酒店挽回了一些不必要的损失。

3. 监督和管理前厅部各个营业点的日常运作和账目问题。

这半年的时间里，前台人员的流动太大，急于让新员工单独

顶岗，导致培训期缩短，细节性不够，往往在自己班上发生的问题，自己却不知如何会产生错误，更不知从何查起。而这些细节性的东西并不是通过简单的培训就能“一劳永逸”，需要管理人员的监督和管理。

4. 开展前厅部新老员工的培训工作。

正因为人员的流动性太大，所以要针对老员工出现的问题，对新员工做出实际案例的分析，并在问题中找出更为严谨，更为简便的操作方案。

对前厅部未来工作的设想

1. 关注顾客需求，适时的调整销售策略
2. 继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量
3. 确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性
4. “硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足
5. 注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务
6. 完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务
7. 提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率
8. 加强与酒店其他各部门的协调和合作

路遥知马力，日久见人心。我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的桩基。

以上是我的述职报告，请各位领导批阅，指正。谢谢。

述职人：***

2011-9-28

前厅述职报告完整版篇五

前厅部节能报告. 秉承酒店节能降耗会议所传达的精神，突显“以最小的成本获取最大绩效”的目的，前厅部在近几月的的工作中结合自身的实际情况及考虑与兄弟部门在运作上的一体化特征，做如下工作：

2. 在季节转换期间，开启酒店中门，以保持空气流通，缩短大厅空调营运时间；
4. 将相关使用量较大的表单、报表更改格式和版面，可由原三联改为二联等，尽可能减少纸张使用量。
5. 将相关统计报表由原来的复印至相关部门改为通过内部邮件来传递。
6. 在员工中强调节约意识，要求其在工作生活中节约用水用电，从自己做起，从身边做起。
7. 要求所有夜值员工，关闭部分未使用的电脑及办公室用电，一方面节约用电，一方面降低提高电脑及办公用品的损耗度。
8. 对于内部信息资料传递所用纸张要求双面使用。
9. 细分前厅各分部领班工作职责，设订专人负责各分部的物质领用及保管，每月做定量分析。

10. 告知员工每种日常工作中所用单据的价格，尽可能不因填写错误而形成浪费等。种种措施的推行使员工在节约方面养成良好的习惯。

在未来的工作中，除了坚持上述举措的实施外，本部将从提高员工的对客服务素质入手，尽可能使每一位客人满意，多挽留回头客，通过优秀的服务品质使酒店的常客阵营得以发展壮大即为最好的节能降耗。