

# 酒店前台员工年终总结及明年工作计划(通用5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店前台员工年终总结及明年工作计划篇一

即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。

多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

## 酒店前台员工年终总结及明年工作计划篇二

过去的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x酒店的差不多5个月里，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予我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面5个月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：

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。所以我都会积极的去做每一件事。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！

## 酒店前台员工年终总结及明年工作计划篇三

20xx年度，我县政府投资审计工作取得了较好成效，突出表现在：政府投资审计法制建设进一步完善，投资项目审计意识进一步加强，局投资审计机构和人员队伍初步建成。

在所有审计项目中，审计局投资审计股完成项目6个，审计结算价款4026.35万元，核减工程款1743.91万元(其中工业园区项目4个，审计结算价款1450.15万元，核减工程款32.28万元)；委托社会机构审计项目11个，审计结算价款7654.4万元，核减工程款2678.5万元。

2、筹措经费确保重点，加大审计技术装备的投入，力求审计结果正确公正，努力树立审计机关权威。今年以来，我局先后投入了4万余元人民币，购置了投资审计必备的专业书籍、专业软件和电脑等装备，特别是花费近万元购置的土石方工程量计算软件，在县生态工业园区土石方工程价款结算的及时性和准确性方面发挥了重要作用，及时纠正了其他软件的技术错误，有效控制了审计风险。

3、在坚持国家审计监督的前提下，注意整合社会审计机构的人力资源。在我局投资审计的起步阶段，专业审计力量不足，人少事多的矛盾突出。我局按照(绩政xx32号)文件规定，坚持政府投资的国家审计原则；同时，又注意整合社会审计机构的审计力量参与审计，已初步建立了政府投资审计“制度执行统一，工作部署统一，标准尺度统一”的工作机制，及时扭转了此前在工程结算价款审核中，社会审计机构之间无序竞争和县审计局对审计质量失控的被动局面。

1、以服务生态工业园区开发建设为重点，促进县域经济发展。

2、坚持全面审计前提，不断深化政府投资审计。目前我局投

资审计还处于起步阶段，审计范围和内容还不够全面和深入，服务宏观经济决策、提高政府投资效益方面做得不够□xx年要从深化投资审计范围和内容入手，以财政性资金投资去向和使用效益为重点，逐步提高投资审计质量。

## 酒店前台员工年终总结及明年工作计划篇四

半个月转眼间就结束了，这半个月让我改变了很多，学到了很多，我遇到的问题更多，需要学习的是人际沟通能力。

在朋友的介绍下，我如期来到方圆快捷酒店工作。怀着对第一份工作的热情，我开始了我一生中的第一份工作——前台接待。方圆快捷酒店共有145间客房。与郑州相比，客房数量相当不错。每家酒店都是如此，前台是酒店的核心f整个酒店，也应该是酒店的面子。因此，它对员工，特别是前台接待有很高的要求。一方面，形象也很重要。此外，个人素质包括语言能力、接受人和事的适应能力以及应对紧急情况的态度。这是作为整个酒店的信息中心，大多数客人都是从这里获得酒店信息的，因此员工必须对酒店信息有很好的了解。综上所述，可以用以下五篇文章来描述：

2. 前台工作人员还与楼层工作人员合作和团结，这有利于酒店的利益

4. 语言。在前台，在通常的客户服务中，禁止使用当地方言为客人服务。为什么？

(1) 这是对客人的不尊重。

前台接待是一项非常简单的工作，但还有很多东西需要学习。我会尽我最大的努力做好我的工作。只有这样，我才能不断提高和完善自己。另一方面，在人际关系方面，学生之间的感情是真诚的，没有太大的兴趣关系。但是□w当你进入社会，你需要三思而后行。当然，我总是提醒自己要别人诚实，

每个人都会对你诚实。我喜欢忙碌的感觉，这样我可以丰富我的生活，体现我的人生价值。

## 酒店前台员工年终总结及明年工作计划篇五

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. 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.