

# 酒店前台年度总结 酒店前台接待年度个人总结(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 酒店前台年度总结篇一

这一年的工作已经是结束了，还是有些事情需要督促到位的，对于这一年的工作我也一直都比较重视，前台工作是比较繁忙的，我需要把这件事情做的非常用心，作为一名前台工作人员，我对自己非常的有信心，也是比较细心去落实好的，只有持续做好本职工作，做一名合格的酒店前台，让自己在这个过程中积累经验才是好的，对于这一年的种种经历，我也是需要做出一番总结。

在一年的工作前台工作中，我还是非常用心的，我也知道态度是非常的重要，现在我也一直都在保持着那种心态，这一年来的工作当中我学习到了很多，毕竟做这么一份工作还是需要以前规划好，我对这一点是非常的有信心的只有不断的去提高这方面的工作经验，我们酒店的工作氛围也是非常不错的，这一点我从从来都不会怀疑，真的是让我感觉非常的好，我也一直都在本着这样的心态，只有持续做好这份工作才能够一点点的积累，我现在也非常受用，这上一年来的工作当中是可以得到充分的锻炼的，有些细节是应该持续做好。

作为前台是需要端正服务的，顾客来到酒店第一映像就是我们做前台工作的，我真的是感觉非常的紧张，在这一点上面这是无比关键的，所以我也去学习了很多礼仪在这方面我是非常重视的，想要让自己变得更加的优秀，第一就是要让

顾客们满意，让顾客满意了才是对自己能力好的证明，虽然这一年时间已经过去，可是我也学习积累许多，确实是能够从中吸取经验，接待是一件非常严谨的事情，有很多礼仪方面的知识，我们酒店也是会不定期的去给我们培训，关于礼仪方面知识确实还是需要进一步掌握，我也确实是感觉非常的好。

当然这一年来有不足，做一名前台工作人员，确实是需要时刻提高能力，我们酒店也是非常的不错，我作为一名接待工作者，有些事情是应该督促自己的，接待工作虽然累，有的时候自己做的不好也会的收到的顾客的不满，所以还是需要认真的去思考这些，我也一定会继续认真思考的，只有接待好每一位顾客，让顾客们第一映象感觉到非常的好，做好前台工作，这让我也是感觉非常的好，也会在下一年度继续提高服务质量，2020年是非常重要的一年，我很感激，也愿意用平常心对待。

## 酒店前台年度总结篇二

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于每一位来访xx的客人来说，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，酒店对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照酒店的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参

观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近酒店组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应酒店的快速发展。

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的.环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

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xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小。工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊。有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为酒店做的多些。

在20xx年里我要不断提高自身形象，做好20xx年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1) 努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2) 加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上课，讲的知识都是很实用的，

上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3) 加强与酒店各部门的沟通。了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

## 酒店前台年度总结篇三

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！

## 酒店前台年度总结篇四

转眼之间20xx又要过去了。屈指算来从九四年进入长江宾馆，在小小的前台居然已经有二十年了。如何把一份前台工作做得客人满意，领导放心是我工作以来一直追求的目标和重心。

长江宾馆是石化总厂的接待站，来厂办事的人首先来到厂里就是入住到宾馆。让来厂办事的人在宾馆里感觉到宾至如归是我的责任。所以对每一位来厂的宾朋我都能做到让他高兴而来，满意而归。对他们关于厂情厂况的一些提问也是耐心细致的回答。

对于有些客人对客房价格进行讨价还价，也是尽可能的做到争取和留住，不让他们走出去。虽然有些时候在价格上做出了一点让步，但是还是很好的留下了客人。而不是不负责任的一言了之，住不住无所谓。这样在我手上也是很大的提高了客房的入住率。

对于来宾馆住宿的客人不但尽量留住他们入住，还在工作方便之时推销宾馆的餐饮，尽量的让客人住在宾馆，也能吃在宾馆。更多的为宾馆创造利润。

对于宾馆领导工作的安排也能够顾全大局，任劳任怨。总之自己在这一年平淡的工作中是尽心尽力，恪守职责，很好的完成了各项任务。

## 酒店前台年度总结篇五

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客户来说，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，酒店对客户的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照酒店的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传酒店文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加

强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应酒店的快速发展。

对自己责任范围内的'会议室将会保持室内的清洁和用品齐全，按时给打印机、复印机、扫描机、传真机更换硒鼓、墨水和做好维护工作。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照酒店制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的库存和完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关人员。

erp系统是我新接触的事物，但是我会尽快去熟悉，包括输采购订单和办公用品的出库等。各种汇总包括：每月的办公用纸记录、办公用品领用表、办公用品盘点表、汽车公里数等等。汇总工作十分重要，它是对上个月的总结，是对未来工作的计划和展望。

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xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。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。

文员工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，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xx的教诲和酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！真诚希望领导和同事们能多给予我帮助，多方督促，使我取得更大进步。