

# 2023年酒店前台个人年度工作总结(汇总5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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店前台个人年度工作总结篇一

\_\_年\_\_月\_\_日，从踏入\_\_的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

### 一、服从管理，虚心学习。

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

### 二、尊重自己的工作，尊重每一个人。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打

工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在\_\_这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

### 三、注重细节，服务第一。

记得\_\_经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面容中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

### 四、明确目标，正确把握。

可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，\_\_年\_月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(一)深入学习，责人责己。

(二)加强监督，严格把关。

(三)阳光心态，相互创造。

(四)再接再厉，永创佳绩。

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20\_年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

## 酒店前台个人年度工作总结篇二

不知不觉间本年度前台主管工作已经顺利完成了，能够通过这项工作的完成为酒店的发展贡献力量让我感到很荣幸，由于这是酒店发展的重要一年从而让我倾注了不少心血，我除了做好前台人员的管理以外还会在工作中严格要求自己，但回顾已经完成的前台主管工作让我意识到自己存在许多不足，现对本年度的酒店前台主管工作进行简要总结。

做好对前台区域的巡视工作从而督促员工履行好自身的职责，前台工作的完成对酒店的发展十分重要自然容不得任何疏忽，因此我加强了这方面得到监管力度并要求员工认真做好前台工作，至少在前台工作没能做好的时候自己能够及时进行指正，对于员工无法做主的情况则会协助对方完成工作，总之前台工作中有着严格的要求才能够通过经验的积累提升综合素质，每周我还会召开例会并让员工探讨前台工作中遇到的问题，在集思广益的情况下员工在工作中存在的疑虑能够得到很好的解决。

认真展开客户接待工作并对预约的情况做好登记，我明白接

待工作的展开是前台人员的主要职责，因此无论是客户前来办理业务还是通过电话或网络进行办理，我都会做好严格的登记从而帮助对方办理业务，在办理的同时也会要求客户出示身份文件证明，对我来说能够做好这项工作也意味着自己能够给客户带来良好的体验，即便是已经完成的前台工作也会予以反思是否存在不足之处，由于我十分重视的缘故导致这一年的前台工作能够得到较好的完成。

注重效率的提升以便于在办理业务的时候能够让客户感到满意，由于部分客户办理入住或者退房的时间比较相近的缘故，因此在酒店比较忙碌的时候也会出现排队的现象，而我也在致力于工作效率得到提升并希望能够尽快解决客户的难题，若是因为长时间的等待导致客户对酒店的服务感到不满则是得不偿失的，而且我也始终以严格的标准要求自己并希望在工作中能够做得更好，这样的话我也能够以此来鞭策自己并对前台工作的完成提出新的要求。

随着前台主管工作的完成意味着我从中积累了不少经验，因此明年我会继续做好前台工作并为酒店的发展而努力，希望通过前台工作中的良好表现从而获得领导的认可。

## 酒店前台个人年度工作总结篇三

时光荏苒, 已是岁末, 亦是伊始...

时至今天, 来到丰大国际已经一年有余了。

依然记得那时初入丰大时的心情, 崭新的行业, 崭新的酒店。对于当时的我来说, 酒店是陌生的, 富丽堂皇的, 也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情, 带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性, 使我很快的融入并熟悉了新的环境, 在打消初来酒店不安心情的同时, 也从新的集体中体会到了家的感觉。见识

且学到了丰大国际‘顽强, 勤俭. 正气. 博大‘的精神和理念, 并让我受用终身!

当然, 亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门, 修行在个人‘, 能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我, 而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“, 即将面临的则是“个人修行”!

于是, 错误不如人愿的来了…

xx年, 可以说整个上半年, 我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度, 把我深深得活埋。大错小错, 并没有考虑我能否接受, 接二连三的发生着。带来的后果, 虽然不至于惨重, 却也将我摧残的遍体鳞伤!!!

呵呵, 可病因根本不在这, 做这些也不过只是徒劳而已

有幸, 天助自助者!

我很感谢贵哥——王贵经理, 感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后, 提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误, 可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我, 似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导, 带领着我们、打着‘快乐工作‘的旗号, 也让我在自己的生命中又创新高! 一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我, 依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下, 我终于如醍醐灌顶得醒悟, 改变得靠自己、心态和细节!

意识到了问题的所在, 最重要的就是执行了。当然我只是笨, 但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后, 效

果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足!与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像‘扁鹊行医’，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里!同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执!从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情!!!

这一年的我，用我们秉承丰大国际八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大“的精神理念来概括，一点也不为过!

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的!

勤俭：‘笨鸟先飞’谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食!

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强!

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受!

这一年，最火的汉字无疑是“微“，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓着、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下!

这一年，我在丰大，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的丰大国际见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己！

这一年，我在丰大！

这一年，我把丰大国际当成了家！

## 酒店前台个人年度工作总结篇四

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在已经过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年xx月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

## 酒店前台个人年度工作总结篇五

过去的20xx年是充实劳碌而又欢快的一年。在新的20xx年到来之际，回首在xx酒店的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，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，以及酒店及部门领导和同事对我的关怀。在此我由衷的感谢给予我关怀的部门领导和同事们。我是20xx年经过聘请进入的酒店，由于当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训



边跟着老员工开头工作实践。由于之前有过几个月的前台工作阅历，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了xx酒店的一名前台接待。回想起来20xx年主要还是自己学习和接受前台基本业务学问的一年[]20xx在酒店工作一年之后，自己的工作力气得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的确定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

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，供应信息，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。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及留意事项，自己会主动倾听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避开给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很难，但会很安心。

三、了解把握酒店各部门的促销内容，更新自己对酒店的了解，以便更好地为客人服务由于我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的协作，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答[]20xx年，酒店xx客房也开头营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍xx客房的优点来进行推广。令人开心而兴奋的’是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推举。

四、以大局为重，还记得今年三月份时，由于前台人员活动

造成地人手紧急，每个员工需要转变班次，改为十二个小时班次，但是为了协作酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立刻赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很艳羡别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

五、增加自己的责任感和自信念，主动参预酒店的职业培训，平常上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的状况下，遇到客人的小埋怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参预了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，由于前台主管xx辞职，原支配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平常工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以准时结掉，避开账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，便利下月月初信贷会议的使用。

20xx年自己在xx酒店又度过了充实劳碌欢快的一年，很欢乐自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的关怀，使自己得到了很大的进步与熬炼。希望以后能连续在xx贡献自己的力气，加强学习，努力工作，得到更多的确定。