

最新前厅部工作营销工作总结报告(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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

前厅部工作营销工作总结报告篇一

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业立于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做以下总结。

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了

在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对手台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大

堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

总结前期工作中存在的不足，在今后的工作中将着手以下几个方面进行：

2、积极培养锻炼接人待物、处理问题和认识自身职责的领导能力，做到人面玲珑；

5、全力以赴配合好兄弟部门做好整个酒店的宣传促销工作；

7、配合相关部门做好大堂高雅格调的维护和卫生的保养；

9、按照国家公安机关的相关规定做好外国客人的入住登记验证办理及时上报到外事办；

11、做好在日常工作中对客人的迎来送往工作及时完成好领导交予的临时性的工作任务。

文档为doc格式

前厅部工作营销工作总结报告篇二

20xx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对xx客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提

高，使我酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团x个，会议无数x次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，每天团队房都xx间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部作为酒店的门面，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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和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。

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。前厅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。

前厅部根据市场情况，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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务□20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定

出20xx年工作计划:

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“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；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的`销售任务。新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

前厅部工作营销工作总结报告篇三

房型统计:

房价统计:

收入统计:

(1) 结合办公室对春节走访用酒的数量进行统计, 入库. (2) 结合销售和客房对长租房进行调房.

(3) 节后陆续对整个大厅/行李房/商务中心的卫生进行彻底清理. (4) 元月份餐卡和考勤的上交.

(5) 在做好日常工作的同时, 做好vip客人及vip会议的正常接待. (6) 对酒店装修期间实际可以出租的房间进行了统计, 上交销售部和房务部.

(7) 制定元宵情人节客房促销方案. (8) 对近期寄存前台的物品进行了电话跟进.

本周共4起投诉:1起是网络问题造成的客人投诉;另外3其均是投诉房间空调和水温不足的问题.第一时间在给客人解释致歉的同时,联系值班经理加送被子,加开空调,退房时,赠送小礼品,客人均满意离开.

(1)做好元宵节及情人节客房方案的实施工作.

(2)按计划陆续对前厅人员进行节后培训,主要目的是收心及服务意识的培训.

(3)对近期上岗的员工进行有计划的详细的细致的培训.

(4)召开部门管理人员碰头会,针对20xx年酒店的整体规划合理制定本部门20xx年目标任务.

前厅部工作营销工作总结报告篇四

一年来,前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下,取得了一定的成绩和效益,当然离酒店的领导的标准要求还差甚远,还有许多需要完善和有待提高的地方,在此这一一年来的工作向领导做一总结。

20xx年就是酒店不理想的一年,从酒店改组以来前厅部积极主动协调营销部招待了各种相同类型和规模的会议,最为明显的例如荆河街道的会议招待,会议的顺利招待获得了荆河街道领导的一致普遍认可,代价总存有投资回报员工的辛勤汗水终究换得了顺利的结果,然而从会议招待中我们虽然获得了一定的招待经验,但是还存一定的严重不足,服务的被动性,一切的工作没想要在客人之前回去顺利完成,也窥见了我们的严重不足。鉴于此情况在今后的工作招待中我们将总结过去多样的经验,取长补短,将今后的接待工作搞的更好更规范,并打造出自己的品牌。一年之季是春,一日之计是晨,根据酒店行业发展的变化,在住房的淡季协调房务部,面世了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外,送给客人免

费获赠水果，其前提就是在价格150元以上的住客，其次八十100元房价居住8次以上的客人，在下次留宿时将免费获赠一天，前提就是同一个的证件，目的就是扎更多的回头客，使客人再次造访，这些优惠活动，获得了客人的一致普遍认可，同时也并使酒店获得了一定的经济效益，努力做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

在20xx年这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩存有了很大的提高。大堂展开了更新和改建，并使酒店的服务项目更加健全，同时对5f□6f客房放入宽带，满足用户了更多商务客人的市场需求。所有的这些给酒店增添了生机和期望。酒店设备的更新、服务项目的健全、员工服务水准的进一步提高，并使我酒店在在酒店业存有了较低的声誉。所有的这些就是店级领导的有效率管理和酒店各部门员工的不懈努力就是密不可分的。所以酒店较著重员工的精神文明建设，今年去前厅部在人员不断更改的情况下，所有的员工仍然能克服困难、团结一致坚忍，完满的顺利完成酒店交予的各项招待任务，全年共招待了vip团个，会议无数次，在整个招待过程中受客人的赞誉，一年去前厅部搞好了以下几项工作：

前厅部做为酒店的门面，每个员工都必须轻易的直面客人，员工的工作态度和服务质量充分反映出来一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训就是我们的工作重点，今

年去针对五个分部制订了详尽的培训计划：针对总机，我们展开接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李载运和存放服务展开培训；接待员的'礼节礼貌和售房技巧培训；特别就是今年七月份对前厅部所有员工展开了近超过一个月的外语培训，为今年的星评核查奠定一定的基础，只有通过培训就可以使员工在业务知识和服务技能上存有进一步的提升，就可以更好的为客人提供更多优质的服务。

“开源节流、增收节支”就是每个企业不矢的崇尚，前厅部员工积极响应酒店的声援，积极开展节约、节支活动，掌控不好成本。为节约费用，前厅部自己出售塑料篮子载满了团队的钥匙，增加了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管就是团队还是散客，每间房间都必须核对房卡和采用钥匙袋，通过团队房不采用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可以节约一笔很大的费用)；商务中心用过期报表去列印草稿纸；严格执行住宿的员工节约用水电；掌控不好办公用品，用不好每一张纸、每一支笔。通过这些掌控，为酒店增加收入作出前厅部应有的贡献。

护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

前厅部根据市场情况，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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。前厅部是整

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。

总结是一面镜子，通过总结可以全面地对过去一年的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇要有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

前台按照公安局的规定对每个留宿的客人展开留宿备案，并输出电脑，境外客人的资料通过酒店的报检系统及时的向国家安全局出入境管理科展开报检，认真执行公安局印发的通告，对每位住客的贵重物品展开告诫存放。前厅部所有的报表和数据选定专人负责管理，对报表展开分类档案并每月统计数据呈报□20xx年客房总收入与20xx年客房总收入展开对照，住房率减少了，但总收入却增加了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟之争引致平均值房价减少，入住率减少而总收入增加的现象，客房简况表附后。

前厅部工作营销工作总结报告篇五

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺少灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

一、就是积极主动为公司招录人才。为化解公司发展的人力市场需求，今年以来，行政部按照公司领导的命令，多次出席人才市场招聘会，为公司招聘员工。二就是坚实做好员工中。为了能够二要提升员工素质，以更好地适应环境市场竞争，我部积极主动协调公司把优化人员结构和提升员工素质

与企业发展目标紧密结合，把培训工作的规划列入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工的思想和专业技能等方面的培训，每周非政府公司员工展开各种业务学习和培训，并使员工的业务水平获得有效率提高，确保了各项业务工作的正常积极开展。

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。

3、个别崭新员工对本职工作操作方式不娴熟；

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制订了代菜销售指标和任务[]20xx年对前厅部来说就是一个关键年，为能协调销售部顺利完成任务，特制订出来20xx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、平衡员工队伍，增加员工的流动性；

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：

3、“硬件”老化“软件”迁调，通过提升服务质量去填补设备老化的严重不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

代莱一年即将已经开始，前厅部全体员工将以代莱精神面貌和实际行动向宾客提供更多最优质的服务，贯彻落实“宾客至上，服务第一”的宗旨。