

2023年超市收银员年终总结(模板7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。相信许多人会觉得总结很难写？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。

超市收银员年终总结篇一

首先通过收取停车费来限制停车数量，使在有限的停车位上停放适量的车辆，单位内部车辆尽可能少占车位，控制非本酒店的车辆进入停放，其次通过对车场保安的调整后培训上岗，做到工作要踏实认真。

二、 消防安全管理

消防工作一直都是各项工作的重中之重，为保证酒店安全工作万无一失，带领中控及内保人员进行全面细致的消防检查，检查中发现的消防隐患立即排除和上报解决，另外加强中控人员的消防安全培训，学习酒店的消防应急预案：对酒店全体员工进行培训灭火器的使用方法，如何报火警及安全疏散紧急逃生的常识。

三、 安全监控管理

按岗位职责24小时严密监视画面动态，内保人员定时和不定时对重点区域和各楼层巡视，确保客人及酒店财产安全。

四、 安全防范管理

最后，相信通过我们大家的共同努力，加强各方面管理，规范各项管理工作，一定能促进公司经营业务的发展，提高公司经济效益，同时为客人营造一个更加安全舒适满意的休息、

娱乐环境。

一、亚运会和世博会在中国举行，是中国人百年的梦想。为保证亚运期间治安良好，酒店按照政府有关部门的统一安排，结合本酒店的实际情况，加强领导，强化措施，把亚运期间安全保卫工作作为各项工作中的重中之重来抓，酒店保安部经理召集部门人员进行研究部署，成立了亚运安全保卫工作领导小组，要求各部门领导要对亚运安全保卫工作高度重视，加强内部管理，要做到管理好自己的下属、做好自己的工作。针对在酒店公共区域的一些形迹比较可疑的人员以及外来施工人员的情况，专门制定了工作方案和应急处置预案，特别是在公共区域客人遗留的物品和一些信件进行严密的检查和接收，严防各类安全事故发生。并且明确地向员工展示了亚运期间的种种应急预案措施。将亚运安全保卫工作责任落实到每个具体人员上。确保了酒店在亚运期间治安稳定，以和谐稳定的环境迎接20__年亚运会。在全酒店员工的共同努力下，圆满完成了奥运期间的治安管理工作，保证了酒店安全工作百分百，无一例意外事件发生。

二、酒店的消防安全工作一直是我们各项工作的重中之重，因为他关系到客人以及我们员工的生命安全。为了确保酒店的消防安全工作，酒店总经理召开会议制定了一系列措施。首先，对酒店所有新员工进行了专门的消防培训，教会他们面对火灾的处理程序，如何使用灭火器材，如何扑灭初起火灾，如何自救逃生等。为了让所有的员工更好的掌握所学的理论知识，酒店在20__年6月份成功的举行了酒店消防演习。为了贯彻消防安全工作的落实，保障员工宿舍的安全，酒店员工宿舍也在20__年12月30日成功进行了消防演习。此外，酒店还专门进行了两次电梯困人演习。通过这些演习，我们将所学到的知识运用到实践中，同时看到了我们在以后的工作中需要改进的问题，将我们的消防安全工作做的更好。

三、深圳9.20特大火灾事故发生后，酒店行政委员会非常重视。为了预防火灾隐患事故的发生，增强酒店全体员工的安

全意识，酒店积极配合盐田区政府的安全生产工作要求，在20__年11月中旬请盐田区安全生产监督管理局的专家，对酒店所有员工进行了安全生产培训，并进行了考核。为了认真贯彻好“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的消防工作要求，酒店还专门请盐田区消防大队老师给酒店员工进行了专门消防安全培训，通过培训，酒店所有员工的对消防安全及安全生产有了更深刻认识。

四、由于酒店坐落在大梅沙畔，在沙滩上休闲人员相对来说比较多，这也就成了我们安全的工作重点。为了保证客人的人身及财产安全，给客人提供一个舒适的休闲环境，酒店制定了相应的沙滩应急管理机制。保安部派专人对沙滩区域进行24小时不间断巡逻，并增加救生员的编制，能及时处理在沙滩和游泳内险情。通过一年来的努力，20__年酒店沙滩无任何安全事故发生，完成了预期目标。

五、喜达屋酒店及度假村国际集团每年都会聘请第三方公司对酒店进行秘密安全审计调查工作，促进酒店安全工作更好的落实。大梅沙京基喜来登度假酒店20__年在安全审计取得了可喜的成绩，预期完成了我们酒店年初制定的安全审计标准。

在过去的一年中，我们虽然取得了一定的成绩，但也应该看到员工的安全意识有待进一步增强，同时要适应新形势下安全工作的特点，加强全体员工的反恐怖袭击培训，防范安全事故的发生。

超市收银员年终总结篇二

20xx年x月x日，从踏入xx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：

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。

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xx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。

记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，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，面客中难免出现差错，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。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也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□20xx年8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：

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，取长补短。

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获□20xx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，但是我会尽我最大努力去执行，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。

时间过得非常快，一眨眼，一年就过去了，这一年里大家都接触了许多新的东西、学习了许多新的知识和技巧，不如来个总结以对过去工作做个分析和借鉴。.....

超市收银员年终总结篇三

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。xx先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx会所实习，刚开始去时特别不习惯，各方面我都觉得没酒店好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值得，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

在这一年里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在xx我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们的xx□你的形象就是我们xx的形象”，“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是

一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这一年的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

- 1、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：上帝、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

- 2、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企

业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

3、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

一年的工作已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

xx酒店是我踏入社会的第一个工作地点，在这一年的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢xx酒店给我的这次机会。

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

超市收银员年终总结篇四

现将20xx年度酒店财务部工作总结如下：

一、财务核算和财务管理本职工作

1、组织财务活动、处理与各方面的财务关系是我部的本职工作，随着业务的不断扩张，记帐、登帐工作越来越重要。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。我们在11月份引入金碟专业财务软件，进行了会计电算化的实施，经过一个月的加班加点数据初始化和2个月的手机结合，会计员江晓玲基本掌握了财务软件的应用与操作，财务核算顺利过渡到用电算化处理业务。这为财务主管刘小容大大地节约了时间，减少了工作量；还很好地提高了数据的查询功能，为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

2、财务部全体人员通过多次的学习交流，大大地增进了业务知识，有效地改善了之前支付货款即作成本核算，以便条代账，以单代账，收支无审核，现金量过大等等不规范的核算工作，有效地堵塞了存在性的危险。同时实现了收支同步、债权债务关系及时反映并能同步做出报表向上级主管上报的能力。

3、开展大规模的资产清查工作，连下脚料都有效地评估，使酒店资产得到提高，有效地盘活了资产，并合理地做出折旧方案，合理地计算经营成本。

4、在12月份成立“清欠小组”，通过密切电话沟通、上门商讨、利刀劈牛肉、拆门等方式开展工作，针对特别野蛮赖皮、自产品存在问题及存在其他手尾的客户进行全方位的清查解决，确保货款的回收，提升酒店形象及声誉。

5、财务部虽然人手较少，但在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作，一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。酒店资金流量

一直很大，尤其是在年底春节前，在回收销售款和结算支付货款工作中，现金流量巨大而繁琐，财务部刘小容和江晓玲两位同事本着“认真、仔细、严谨”的工作作风，各项资金收付安全、准确、及时。在财务核算工作中每一位财务人员尽职尽责，认真处理每一笔业务，为酒店节省各项开支费用尽自己最大的努力。

超市收银员年终总结篇五

__年x月x日，从踏入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，在果岭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。

超市收银员年终总结篇六

20__年的工作就过去了，我在酒店担任大堂经理一职，我很喜欢我的工作，一直以来我把xx酒店当作自己的第二个家，在xx酒店的工作我一直就像是对待自己的家一样一对待工作，这半年以来，我无时无刻都在提醒着自己，作为一名酒店的管理层我要带头去做代表，发扬酒店的优良精神，吃苦耐劳，有素质，有礼貌，这是xx酒店每一个员工必须要做到的，在xx酒店这些年来我一直就是想在这一块下手，培养酒店员工的职业素养，但是一直以来总是做不到相对完美，这半年来我寻找问题的根本，这方面还是的到了相对好的改善，这段时间以来的工作也是做的很多，我个人工作上也需要做一个概述：

一、提高员工职业素养

作为酒店的员工很重要的一点就是要做好自己的工作，特别是酒店服务者必须要有一定职业素养，对待客人一定要有礼貌，客人就是天，在工作的同时要为客人考虑周到，本着服务的宗旨努力的去做到每一位客人满意，这才是一名酒店工作者最大的成就，在这半年来我一直很重视这一点，酒店员工的礼节礼貌方面，我不是很满意，这半年来我就在一直强调这一点，让各部门重视起来，做好对员工的礼貌礼节培养，一旦出现客人投诉的事情，必定追究到个人，对于员工的素质方面，在这段时间结合各部门的工作内容，我颁布了一套员工的礼节培养制度，让各部门都实施起来这大很大程度上还是有一定的作用的，效果还是很显著。

二、内部协调

酒店员工之间的工作配合默契度需要很高才行，这样才不会出现内部工作不稳定，员工日常工作默契度也是出现各种问题，一旦这样的错误被放大，客人就会不满意这是很严重的一个问题。

在考核员工这一块，跟员工奖惩制度作为一名大堂经理我一直都是做到很公平公正，这半年来没有出现过员工不满的例子。

三、出现的问题

这半年来大力的整顿下酒店各方面的工作得到了改善，但是有个别的员工出现了问题，特别是前厅新员工接待客人的时候还是不能够做到很好的一个礼貌礼节，甚至会有些放不开，内敛的员工，这样会让客人产生不好的映象，在接下来一定好好对这个问题改善。

还有一个就是卫生方面，酒店大厅是一个酒店的形象标志，大厅的卫生有时候会出现打扫的不及时，早上在应该打扫的时间却没有及时去打扫，误了点，这是很不好的一个现象，在接需要整顿好这方面，为我们酒店建设一个更好的更干净的前厅。

超市收银员年终总结篇七

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-大酒店在-年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使-大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，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员

工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，会议无数次，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：

1. 加强业务培训，提高员工素质。

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。

2. 给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本。

“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，房卡.18元/张，钥匙袋.1元/个，每天团队房都1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。

3. 加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率。

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。

4. 注重各部门之间的协调工作.

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。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，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。

新的一年已开始，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质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。