

站务人员工作总结 酒店前台员工工作总结 (精选8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

站务人员工作总结篇一

我是今年xx月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

一)、好的方面。

酒店的设施、管理和工作都体现了xx级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的`不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。作为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋

求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

二)、存在问题

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三)、下步打算

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

站务人员工作总结篇二

尊敬的各位领导、同事：

大家早上好！

即将过去的是充实而忙碌的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台上，回首过去、展望未来，不禁思绪万千。初到前台的场景仿佛就在眼前，转眼间在前台的工作岗位上已经就职一年了，这一年也是收获满满。在领导和同事的帮助及鼓励下，我在前台的学习工作得到了较大的提高，能够较好的完成自己的工作任务，工作方式也有了较大的改变。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里努力再创佳绩。

- 1、度，实现客房总收入万元，同比。
- 2、度出租率为xx%平均房价xx元同比出租率，平均房价。
- 3、度共接待团队xx次，同比xx%团队用房间，同比xx%
- 4、度共接待散客人数xx%同比xx%

1、加强业务素养，提高自身素质

前台作为酒店的门面。每个员工都要直接面对客人，所以前台人员的服务质量就反映出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。今年针对工作要求制定了详细的培训计划：针对接电话，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；特别是今年对前台所有员工在电话双语接听上进行了培训，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、加强销售意识和销售技巧、提高入住率

根据市场情况，积极推进散客房销售。今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，我们在掌握优惠政策的同时根据当天入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的'增加，尤其在x月，前台都较好地完成了任务额。一直以来强调“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。

3、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，前台是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、市场销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，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。所以在日常的工作中我们较注重与各部门的协调工作，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，因为我们深知只有这样宾馆才能得到长足的发展。

1、工作经验匮乏需要尽快积累

2、管理能力欠缺有待提高。

3、对客服务缺少情感化服务。

1、由于在前台工作时限短，所以在工作经验方面较为匮乏，需要从通过各种途径积累经验，加强工作能力。向领导、同事多请教，注重别人优点，查找自己不足，提高自己。力求将自己的业务水平在有大幅度的提高，做好经理的左膀右臂。

2、走入管理岗位后，发现自己年纪轻，见识短，管理能力欠缺，所以要细心、耐心与用心地处理管理当中的每个问题。

力求每一次处理都会有所成长。我会不断增强自身的管理和协调能力，在管理能力上尽快提高，获得一个质的飞跃。

3、情感化服务是吸引客人的一种重要手段。这方面我较为缺失，新的一年我会学习大量知识，翻阅相关资料，活学活用将服务短板也迈上新台阶。

以上是我的工作总结及下一步工作目标，新的一年即将开始，我将在宾馆领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事，积极主动配合经理完成各项工作，努力提高自身综合素质，带领前台员工较好地完成的工作。

“剑虽利，不砺不断”，“勤学后方知不足”，只有不断的学习才能磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧，我会迈着矫健的步伐，不断的向前走。相信终有一天会展翅高飞。

站务人员工作总结篇三

过去的20xx年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：

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。

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。

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！

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，使我对以前学过得到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！

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！

站务人员工作总结篇四

时间总是转瞬即逝，在前台工作的这一年，我的收获和感触都很多，任职以来，我认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务，下面是我的工作总结：

- 1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；
- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；
- 4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；
- 5、记录每天的值班情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；
- 6、做好总经理、董事长办公室的清洁；
- 7、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；
- 8、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；
- 10、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；

11、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

公司对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在20××年的每个日子里我一定会更加努力的工作！不辜负公司也不辜负自己！

站务人员工作总结篇五

不知不觉来到公司已经满1个月了，这期间逐步融入了和旺这个团队；在接近年底的这一个月里，人力资源市场可以说挑战

不小，但通过我部门齐心协力，终于能够保证我公司人力资源的基本满足生产任务的需求；现将这1个月的工作情况总结如下：

1、对员工和干部反映强烈的饭堂进行对外承包和伙食改善；通过努力，现在员工对饭堂工作的反映大大改善；对公司留人起到不小作用。

2、门禁保安管理；通过对保安工作加强监督检查，使部分员工违反门禁登记管理的现象大大改善；为公司的安全管理打下基础。

3、配合品管部进行设施配置工作，配置担架、安全头盔、消防沙等；并补充安全生产资料；为我公司能够顺利通过安全部门的监督检查打好基础。

4、正在制定的'宿舍检查追究机制，将对我公司宿舍安全和有效管理做好制度保证。

1、招聘工作：通过一个月的招聘工作，使初来公司时公司人员缺口接近20%的状况得到明显改善，基本能够满足公司的生产任务的需要；对个别员工的辞职和请假现象进行了有效沟通，大大减少了人员流失率。

2、培训：通过和生产部及品管部的合作，使新员工培训机制越来越流程化和细致化，对我公司的员工素质提高及留下的比例显著提高。目前正在制定的新员工培训流程将固定并强化这样的成果；使我公司的员工培训工作向前推进一步。

3、制度建设：我公司的管理团队非常年轻，公司的管理风格讲求认真和创新精神，很多的管理实践不缺乏有好的初衷和实践效果；加之借鉴同行业的先进管理经验，使我公司部分未制度化的管理内容逐渐制度化以减少管理漏洞和人为因素；比如说年休假问题，建议反馈问题和宿舍检查追究及培训和储

备干部等;希望以我公司管理团队的优秀管理经验的整合以达到良好的管理效果。

4、员工关系：通过进行离职访谈的工作，使管理上的一些隐藏的问题得以清晰，一些隐性的对员工的伤害情况得以显现；以便于我们更好地改善工作和理念；以加强我公司核心竞争力。

1、每个明确但更应该加强沟通，明确责任是为分清责任，但要做好工作必须加强沟通，毕竟很多工作都牵涉到几个岗位甚至部门。

2、团队的学习一直没有摆上台面，建议每周例会的最后部分由主持人组织大家分享一个管理案例大家可展开讨论，为我公司建立学习型组织向前迈出一步。

以上是我和建议，希望在领导的指导和同事的支持中把我的工作做的更好；为和旺公司的发展贡献更多的力量！

站务人员工作总结篇六

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。

在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

1、遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

2、主动学习、尽快适应。迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、

同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

3、做好前台的门面工作。整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

4、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

5、做好电话的接听工作。回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

6。严格把关进出人员。非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

7、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，

努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

转眼来已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题。有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！

来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事。

在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是

我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在这段试用期时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，为进一步提高自身素质和业务水平，我还需在以下几点加强：

1、接听业主来电时，认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”

2、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

3、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

4、做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

5、能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

希望在接下来作为正式员工能更加仔细认真，让自己在工作中不断学习进步，和物业一起成长！

站务人员工作总结篇七

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。

态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二，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。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注意事项，自己会积极聆听，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，避免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，但会安心。

三，了解掌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。

被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

五，以大局为重，不计较个人得失。还记得14年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，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，立即赶来上班。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，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

六，增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训。平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，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。

2014年自己主动报名参加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，因为前台主管amy辞职，原分配她的一些工作也自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免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，方便下月月初信贷会议的使用。

在西溪贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

站务人员工作总结篇八

硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对房间进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于_月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于_月_号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、_月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。