

2023年酒店前台年终工作总结个人(通用8篇)

德育工作总结是对学校德育工作进行全面、系统、客观地反思和总结的一种重要方式。以下是小编为大家收集的行政后勤总结范文，希望对大家的工作提供一些思路和方法。

酒店前台年终工作总结个人篇一

前台是酒店管理中的一个重要部门，它主要承担着以酒店客房的实际销售为中心的一系列工作。比如为客人办理入住，离店及结账等一些较为实际的工作，同时前台还是酒店业务活动和对客服务的一个综合行部门，起着极为重要的作用。

前台作为酒店的窗口，是酒店对客人的第一印象。我们应该保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚、热情，有真正宾至如归的感觉。

我们要熟悉酒店的基本情况，了解房型及其特点，熟悉掌握操作流程，快速准确地为客人提供登记入住、退房结账、客人问讯等服务。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼对方，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务。询问客人有什么要帮助的，客人要住房先认真倾听客人的要求，通过观察聆听来客人推荐所需要的房型及房价，并能做到让宾客满意。在向客人描述我们酒店的情况时，要注重介绍我们酒店的特色和优势。比如说：我们的酒店刚进行过装修，设备齐全，交通非常便利，但是价格又非常的实惠。让客人对我们的酒店有一定的了解，必要时可以先让客人参观下我们的房间。针对不同性格的客人，我们可以采取不同办法，比如：内向犹豫的客人，我们可以帮他们做决定，多建议，语气柔和；对于有主见性格外向的客人，我们要用轻松愉悦的方式与他交谈。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解宜昌的风土人情，主动为他们介绍宜昌的车站、码头、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，让客人尽快地休息，在客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。

客人在入住时会遇见各种各样的问题，当前台接到电话后，应立即转告有关部门处理，对于客人提出的疑问，如果不是很清楚就请客人稍等，查清楚后在告知客人。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，听说过“礼多人不怪”吗？与客人交谈时，保持目光交流，不要低着头和老直盯着客人，这样都是不礼貌的，一般保持3分钟交流一次，多倾听客人的意见，不要打断客人的话，倾听中要不断的点头示意，这样才是对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容。就算客人有再大的火他也这时也会立即而消的，很多的问题就迎刃而解了。多用礼貌用语，做到宾客来时有迎声，走时有送客声，麻烦客人有致歉声。在与客人谈话时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。

有一次，一位客人退房时服务人员在房间检查出了以个烟洞，按照常规这是要进行赔付的，但是客人硬是说没有这回事，并且很气愤职责我们。这时我笑着对他说：“我知道，您不回是故意的，可能到现在你还没有注意到那个烟洞位置呢，要不我陪您一起看下？”这时那位客人脸变红了，说道：“哦！可能是你说那样！好吧，你按正常手续为我办吧。”你看改变了说话的方式不就化解了一个问题嘛！

酒店行业竞争是越来越激烈，我们就更应该注重细节，从小事情做好。在工作中，我每天看见不同的客人进进出出，为他们提供不同的服务，我的心中是快乐的，也是无比的高兴。

选择这份工作我很幸运和骄傲，我将会继续在这个岗位上努力工作，发挥我的光和热！！

酒店前台年终工作总结个人篇二

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20xx年到来之际，回首在西溪宾馆的这段日子，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帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

我是20xx年4月份经过招聘进入的酒店，因为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始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了西溪宾馆的一名前台接待。回想起来20xx年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年[]20xx在酒店工作一年之后，自己的工作能力和得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己之前的工作进行了下总结，可以用以下的六个方面来说：

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。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工tina请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，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。因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销memo,和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，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memo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，酒店溪墅客房也开始营业，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溪墅客房的优点来进行推广。令人高兴的是，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，甚至得到他们的推荐。

四，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。

五，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。20xx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。

20xx年自己在西溪宾馆又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心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帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。

酒店前台年终工作总结个人篇三

到公司任职前台文员已过去了一个星期，在这短短的几天内，我主要工作如下：

一、门禁安全、来访接待

1、及时开门，避免人员等候。

2、对于外部人员需礼貌询问身份，如是推销人员应尽快拒绝，避免影响办公室人员的正常工作；如是公司客人，则应及时倒茶水并带领到前台沙发处或会议室等候相关人员接待（如等候时间稍长可拿报纸给客人翻阅），领导的客人需询问后带往领导办公室内。

- 3、客人离开需及时为客人开门，礼貌送客，必须面带微笑，必要时起身送客。
- 4、有人员出入后确认门已关上，保障公司财产的安全。
- 5、如有公事需长时间离开前台岗位，向上司汇报并由交接人员暂时顶上，不能长时间空缺无人。

二、电话接听

- 1、接听时需礼貌问好并报出公司名，确认来电人员身份后再转接至相关人员的分机，对于推销人员礼貌拒绝并不予转接，避免出现不必要的骚扰影响办公室人员的正常工作；不轻易把电话转进老总办公室，需确认身份后再决定是否转接，不能随意透漏老总的手机及个人信息。
- 2、电话铃响起3声后如领导或同事不在座位上需及时抢接电话，确认来电人员身份后询问是否需要留言或回电，做好记录后及时告知相关人员。

三、报刊管理

- 1、每天上午及时更换当天的报纸(共4份)，并整理报栏。
- 2、如有《第一周刊》放到李总办公室，《节能与环保》可拿给胡可鹏看完后再放到报栏里，《参政消息》和《环球时报》更换后交由行政助理楚静静保管，以便陈总需要时翻阅。
- 3、每年10月份左右订阅报刊，需填写订阅申请。
- 4、废弃的报纸暂存在财务室，每个月达到一定的量后联系回收人员进行回收处理，回收的费用及时在表格上做好记录并交由财务作为经费使用。

四、保洁、花卉工作的跟进和检查

1、每天留意保洁人员的工作情况，对其工作进行检查和监督，并时刻留意办公室的清洁状况及需更换的生活用品。

2、关注花卉的情况，提醒花卉人员更换及修剪花卉，如有新同事则可适当添加办公桌上的小盆栽，保证良好的工作环境。

五、快递、传真、备用金登记

1、收发快递都需对快递信息进行登记，以便日后可查阅地址和联系方式，

收到的快递登记完后及时交给收件人；发送快递需提前填好快递单并联系快递人员前来发货，在发货后的两到三天确认快递是否已送达及已签收，最后还要告知发件人快递的送达状况。

2、收到的传真对传真信息进行登记，扫描电子版在前台存档，复印一份交由行政助理楚静静存档，以备日后查阅，最后把传真文件交给相关人员。

3、由前台支出的公司每项费用都需对备用金使用情况进行登记，每项费用的报销，都需要有发票或小票，妥善保存并且月底粘贴好报销单后全部审核上交财务报销。

六、考勤

1、每天上、下班第一时间监督各位同事打卡情况并记录，确认员工考勤现象的变动，如漏打卡则通知本人给上级主管签字。

2、月底根据考勤卡统计月考勤报表，统计出勤天数及迟到处理情况提交给人事部易丽丽审核。

七、办公用品、日用品管理

1、妥善保管办公用品，办公室人员的办公用品和日用品领用都需进行登记，不可漏记或错记。定时留意领导的办公用品和日用品的使用情况，及时为领导增添用品。

2、每月底对物品库存进行统计，必要时对物品进行盘点，数据上交行政主管闫明审核。需采购的物品应做好采购申请单后上报审批，并及时采购补充库存。

八、通讯录和花名册的更新

1、关注公司全体人员的联系方式情况，若有变化要及时更换，最新的通讯录通过邮箱发给全体人员并说明何处有改动，纸质版的通讯录替换后需把旧的通讯录进行销毁。

2、如有新上司或新同事加入，需对花名册进行更新，并留意生日时间给予祝福。

九、其他日常行政事务

1、牢记各老总喜好的茶水，及时添加茶水，特殊情况下帮老总订餐。

2、根据不同的文件有选择性的进行打印、复印、传真、黑白扫描、彩色扫描、合并、压缩等，处理完后交还回相关人员，文件需在前台电脑中保存一定时间，以备查用。

3、留意饮水机情况，及时订水和购买水票；保证传真机和打印机的正常使用，及时添加纸张或更换环保纸。

4、处理领导交代的临时事务。

酒店前台年终工作总结个人篇四

不知不觉中20xx年行将过往了，这一年我充实，繁忙，快乐

而又成长着。在这岁末年初之际，回首过往，展看未来！过往的一年里，在公司的指引下，在部分领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了很多的进步。

前台是酒店的窗口，是展现公司的形象，是服务的出发点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所之前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面往迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热忱。努力进步服务质量。认真接听每个电话，做好每个记录。时刻重视保持良好的服务态度，热忱的接待，奇妙回答顾客提出的每个题目。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，假如是熟客就要正确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感遭到自己的遭到了尊重和重视。假如是外地客人，可以向他们多讲授当地的风土人情，为他们先容车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要搜集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时候不要让客人站着，宴客人坐下稍等。

第三，讲求礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交换眼光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或说明题目时，不要与客人辩论，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人灭火，很多题目也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽可能及时的为客人解决题目，急客

人之所急。我以为，只有重视细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

第四，以大局为重，不计较个人得失。不论是工作时间还是休息时间，假如公司有临时任务分配，我将服从安排，积极往配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份气力为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部分之间的沟通，配合题目。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每个部分的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部分的合作题目，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效力的工作，取得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，仔细往做好每件事情。天天看着五花八门的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的题目感到很开心。

我感谢我们部分的熊经应当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到非常自豪和自豪，我真挚的酷爱自己的岗位，希看自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，碰到题目时也要变得更加的冷静，镇静。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技能和礼节知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司的基本情况和经营内容。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

酒店前台年终工作总结个人篇五

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，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。

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收；过期报表的重复使用；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。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的策，高价房策，接待员在了解酒店优惠策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，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。

前台按照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出入境管理科进行报关，认真执行局下发的通知，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。

酒店所存在的不足：

1、酒店系统的局限性

酒店所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对酒店的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

员工每个月都是拿的固定工资，建议完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，从而为酒店创造更多的营业收入。

酒店前台年终工作总结个人篇六

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的xx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x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

感谢给与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：

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!酒店前台接待半年工作总结四，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！

参考酒店前台试用期个人总结(二)

时间飞逝，转眼间，试用期已经结束了。在这三个月的时间里，我已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的工作。

一、萌芽阶段(x月18日—x月31日)。在这期间，我主要担任的是前台工作，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得

到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对公司整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的工作中逐步得到了改善。

二、成长阶段(x月1日—x月31日)。通过对上阶段的工作表现与领导们的观察，在此阶段的工作上作了一定的调整，开始与酷视散光业务相接触，有度数换算逐步扩散到生产订单的制作、录入、审核、跟进以及出库单的制作等一系列事务性的工作。大家都知道，酷视散光业务是我们公司的新生力量，所以在很多方面还处于起步阶段，没有形成系统化规范化。也正是因为这样，才给我们创造了更多的机会和更大的空间，让我们去摸索、去发挥。在这段工作期间，通过对酷视订单业务的处理发现，在订单这一块，缺乏统一的标准，接受到的订单也参差不齐，导致在订单核实跟进这一块浪费了太多时间。为解决这一现象，提出了要在制定一个订单书写规范的要求，并与同部门的同事一起探讨了这方面的问题，并初步起草了《酷视订单书写规范》，并得以推行。

三、成熟阶段(x月1日—至今)。通过前两个月对工作的不断熟悉与锻炼，对业务知识了解方面有了更进一步的提高，在工作效率上也有了一定的改善，在订单流程这一块也逐渐走向规范化、一体化，销量统计、回款跟进、认识验光师周报表这些工作也逐渐移交至我手下，工作内容也日益丰富。但随着酷视销售业绩的发展，投诉片的数量也在与日俱增，对于这种情况，为了控制这种现象的发展，就需要对这些投诉原因进行调查分析总结，找出症结，对症下药，将这种投诉现在降低至最低点。为了方便调查分析，给同事们提供一份消费者投诉表，就显得十分重要，同时也为我们的后期工作

带来了方便，鉴于此，在同部门的同事们的协助下草拟了《消费者投诉表》，并得以实行。并在实际工作中，对这些问题进行了跟踪，将这些原因落到了实处，并对一些可避免的投诉，通过沟通，给下面的同事提出了一些要求与建议。同时在流程上，通过结合实际，也做出了不断的调整与改进。

总之，在整个工作过程中，我认为自己工作比较认真、负责、细心，具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情，能确实完成领导交付的工作。并积极学习新知识、新技能，来提高自己的综合素质，注重自身发展与进步。但也存在着许多缺点与不足：在思想上，个人主义较强、随意性大，没有做到谦虚谨慎、尊重服从；在办事上有时不够干练，言行举止没有注重约束自己，且工作主动性发挥的还不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；对业务这块，感觉自己有些知识溃缺，如验光方面的知识。但这些缺点与不足，在以后的工作中，我都会注意并加以改正的。在此，我想借此机会，正式向公司领导提出转正申请，希望公司领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢公司领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、业务素质、工作能力都得到了由校园步入社会后最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

经典的酒店前台试用期个人总结(三)

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声，在这段时间的工作中，对公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。作为一名酒店前台人员，要对前台工作有重要性的认识，这个岗位不单单体现出公司的形象，还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。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。以下是我实

习期间的工作总结：

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。

当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，注意接收方。

要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语。

在电话礼仪方面，要使用公司的标准用语：您好!xx公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找xx总，如果无法判断可转给xx[]找xx经理等领导的电话也要问清楚，领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，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，但我会督促自己进行改正，如果我有幸通过了试用期成为一名正式员工，我将会认真上班工作，勤力做事，提高工作质量、效率，还有责任心。以下则是我的自我规划：

(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。也可以上像美莲凯的课，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)加强与公司各部门的沟通；

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，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4) 努力打造良好的前台环境；

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量，我愿为xx的蓬勃发展贡献我全部的力量。

酒店前台年终工作总结个人篇七

过去的20__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忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。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与我帮忙的部门领导和同事们，多谢!此刻我对前面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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一向都严格依照酒店的规定。总结起来能够用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样持续微笑，怎样问候客人，如何为客人带给服务，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必须要求淡妆，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，带给信息，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，我们随时都要持续认真，细致工作作风和职责心!以免给客人和自我的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语潜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，但是，之后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。透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，给自我不断充电!唯有不断的学习才能使自我有更好进步，才让自我各个方面的潜力不断增强!

五、以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时光还是休假时光，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，用心去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自我的一份力量为酒店。平时用心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状况和经营资料。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，同事和我提的推荐就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我必须会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自我的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮忙！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！

酒店前台年终工作总结个人篇八

即将结束的繁忙一年，让我回望过去，感受到了很多得与失。为了让明年部门的工作更上一层楼，总结这一年的得失显得尤为必要。以下是对我的工作进行总结：

企业的核心目标是获利和生存，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来开展。作为一个服务性部门，客房部门的首要工作是确保客人在一个清洁、安静、舒适、温馨的环境中休息，同时担负着为企业创收和节约成本的责任。经过全体员工及管理人员共同的努力，我们完成了山庄领导在去年工作会议上下达的经营指标任务。在创收的同时，我们通过全年的节约工作，在保证服务质量并不影响客户服务的前提下尽力降低成本。我们深知，每一分钱的节约都会对集团的利润产生积极的影响。

1. 学习并规范服务用语，提高服务质量

为了展现从事酒店工作人员的专业素养，我在同事中，以及负责本集团客房的主管经理的培训中，学习了岗位的规范服务用语，并将之留精去粗，吸收为自己交流的语言指南。自我的服务用语得到规范后，我的客人交流能力得到了显著提高。我深刻认识到，细节中的好处通常体现在坚持的过程中，我将进一步加大学习应用的力度。

2. 通过开源节流、降低成本，提高效益

客房部门是公司的主要创收部门，其运作成本相较于其他部门较高。然而，我和我的同事都注重节约开支，从个人出发，从点滴做起，避免一切浪费现象。我们实施的具体措施包括：

回收客人使用过的一次性、低价值易耗品，如牙膏，转用于清洁等其他方面。

每日早晨，对于退房客人所在的楼层的灯光进行关闭，在夜间过后重新开启；每次退房后，拔掉客房内的取电卡。这些规范化的执行措施，将为公司节约不少的电费。

领导为了确保客房的卫生和服务工作得到很好的实施，经常对我们的'房间清理技能和检查房间的技巧进行考核和评估。这个过程中，发现操作中有不规范和不科学的问题，因此，管辖区领班级以上人员召开会议对这些问题进行分析，并重新培训员工纠正一些不好的操作习惯。我们在淡季利用时间不断实践，认真地打扫和检查每一个房间，取得了一定的成效，房间的卫生情况得到了改善，查房超时的情况也得到了改善。

领导们采用了集体培训、专项培训和个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识水平的提高，服务理念进一步深化，微笑待客已成为员工的自觉行动。员工们从感性上到理性上都

有了更好的认识，形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。这加深了员工对前期的培训的理论和实践进行全面的梳理和提高。

- 1、很容易将个人情绪带入工作中，因此，我需要尽可能地克服这种情况，让顾客就是上帝在我的思想中真正地扎根。
- 2、房间和公共区域的清洁卫生还需要进一步提高。
- 3、各个岗位的服务规范需要进一步加强。
- 4、设施设备维护计划还需要更进一步地实施。
- 5、由于在交接班时考虑不周，认为小问题不必特别交代清楚，致使这样或者那样的问题发生，我们应该知道小问题易于衍生成大错误，因此我们今后一定要格外谨慎，以免出错。

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高客人的满意度。加强培训，并改进员工队伍的素质。规范管理，促进企业的健康有序发展。加强市场营销，调整客源结构，使之更加多元化。认真做好上门散客的销售工作。合理地预定旺季，尽可能地提高销售额。规范留言服务，让客人感受到我们专业的管理水平和酒店服务档次。积极学习其他相关知识，丰富自己。

随着市场竞争的加剧，客人对酒店的选择范围不断扩大。为了提高酒店的营销竞争力，我们应该革新观念，及时调整经营策略和政策，优化并设计自身产品。只有使策略求新多变，经营政策按照不同季节不断灵活推陈出新，我们才能在严峻的形势下保持客房入住率的较高水平。

在即将到来的20xx年里，我们将再次扬帆起航，踏上新的征程。我将以更高的标准要求自己，为开创公司新的效益而努力奋斗。

最后，我们希望能够在新的一年里，一起踏上一个新的台阶，更上一层楼。谢谢！