

酒店大堂经理个人总结汇报(大全8篇)

知识点总结可以帮助我们发现知识的薄弱环节，有针对性地进行弥补。以下是一些学期总结的范文和写作指导，希望对大家的写作有所启发和指导。

酒店大堂经理个人总结汇报篇一

一年以来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将思想、工作情况作简要总结。

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了邓小平理论等篇章。二是学习了与业务部门相关的农业政策、法规和条例等。三是随领导下基层调研时注意联系实际学习。

在下基层前，注意从网上或其他渠道收集信息，争取对调研的问题事前有所了解，也有利于调研中对问题认识更深入；对领导调研中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰。四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同志学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。我也积极参加单位组织的各种政治学习活动，通过实践有效地提高了理论水平和思想政治素质。

一是根据机关的统一安排和领导的指示衔接好、安排好领导的'活动。领导参加的每次公务活动都作好记录，一年来基本未出差错。二是较好的完成了呈送领导阅示的文件资料的接收、清退工作和处理好领导对人民来信的批示。对每次批示文件的来向、去向都作好登记，一年来，未出任何差错。三是尽可能根据领导关注的“三农”问题的热、难点问题收集相关信息、资料供领导参阅；四是自觉服从？办公室的领导，

主动衔接工作，较好的完成了所交给的任务。

认真学习市委办关于《加强市级领导同志秘书管理的意见》并在工作中按此要求自己，增强服务意识，做到了政治坚定、谦虚谨慎、把握原则、谨慎交友、遵纪守法、廉洁自律。严格遵守单位的各项规章制度，平时生活中团结同志，一年来没违纪发生，没为领导形象抹黑。

虽然在一年的工作中取得了一定的成绩，但还存在一定的问题和不足。一是工作当中主动向领导汇报请示的多，为领导出注意想办法的少。二是调研不够，有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动。三是处理一些工作关系时还不能得心应手。在新的一年里，要进一步增强责任感和使命感，切实加强自身建设，努力提高自身素质，更好地适应工作需要。

一年来，本人能认真学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论，贯彻十六大和十六大三中全会精神，积极实际“三个代表”，在思想上按党员标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和各级部门安排的各项任务。为医院微机室尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

在思想上，认真学习邓小平理论、领会党的十六大和十六大三中全会精神，利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍，深刻领会胡锦涛书记的讲话精神，并把它作为思想的纲领，行动的指南，时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任；积极参与基层建设，在工作中要起到模范带头作用，做广大职工的表率，同时，认真学习相关业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤

恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

随着酒店不断进步和发展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为酒店作出应有的贡献。

酒店大堂经理个人总结汇报篇二

寒雪梅中尽、春风柳上归!转眼间20xx年已经过去，回首20xx年让人感慨万千。****酒店走过了他不平凡的一年，本人也有幸经历了酒店的筹建、开业和升星的整个过程。首先非常感谢**给我进入酒店工作的机会、感谢**在工作中给我莫大的支持与鼓励，其次要感谢****给我这样一个能展现自我的平台，让我有机会参与其中，与酒店一同成长。下面我将对20xx年工作和20xx年的计划向各位领导汇报[] 20xx年度的主要工作内容：

20xx年1月16日我们在瑞雪中迎来酒店的开业，天寒地冻挡不住我们一群年轻人的激情。我们的员工不怕脏不怕累，打扫卫生、搬家具、倒垃圾,天天加班加点完成酒店开业前的各项准备工作，为酒店如期开业奠定了基础。***和**更是身先士卒，带领全体员工奋战在第一线。在20xx年8月23日前，我一直负责客房的各项工作，主要跟进了一号楼和二号的开荒工作、房间物品的配备、员工培训、各种操作规程及规章制度的建立;尤为重要是带领客房部的全体员工在高标准制度下，逐渐适应了酒店的管理和运营工作。

*****酒店在开业不到两个月的时间就向上级主管部门提出了五星的申请。在得到上级主管部门的大力支持和帮助下，酒

店迅速成立了以总经理为组长、***为副组长以及各部门经理、主管为组员的申星小组，并迅速开展各项申星工作。作为客房部副经理的我有幸参与其中，并有幸被派到***大酒店学习。学习回来后根据《星评访查规范》对客房服务员进行了针对性的培训，根据《五星级酒店的评审报告》中星级酒店物品配备要求对客房物品进行调整及增加。在***和***的带领下，酒店上下掀起了一波又一波的申星热潮，酒店上下齐心协力、通力合作，并于20xx年12月28日以高分顺利通过了国家星评专家的审查，成为了昆山首家民营企业的五星级酒店。

20xx年8月23日，因工作需要被调至大堂，任大堂质检部经理一职。对于我来说这是一个全新的领域，在酒店领导和同事的不断支持和帮助下，我很快地进入了角色，并认真开展各项工作。在此，请允许我借助大家的掌声向他们表示感谢！在大堂质检部只有三个大堂副理的情况下，大家不辞辛劳，努力完成各项工作计划及任务，主要表现在以下几个方面：

- 1、认真跟进各项星评准备工作的检查，为星评的顺利通过奠定了基础。

- 2、以公平公正为工作指导方针加大了质检的检查力度，为迎接五星审查、提高酒店的整体服务质量方面，做出了突出的贡献。

- 3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。

20xx年已经过去，我们虽然取得了一定的成绩，但还有很多不足之处需要改进。我们不应该满足于现状，要不断开拓，不断创新。我现将20xx年的工作作以下打算：

现在大堂副理兼职质检的工作，本身大堂副理的工作就十分繁忙，如继续兼职做质检工作和大堂副理的工作都不能很好地开展，也没有完全发挥大堂副理和质检的作用。为了完善大堂副理和质检的工作，使大堂副理和质检都能发挥好各自

的作用，必须进行严格的分工，所以申请需要增加质检员专门负责质检工作，而大堂副理做好对客服务，处理好宾客关系和协调好整个酒店各部门之间的纵向沟通和协调，使酒店管理更加顺畅和高效。

现有的奖罚条例对现在的质检工作有一定的局限性，为了通过奖罚条例来规范员工的各种行为，同时也为了达到激励员工的作用，必须将奖罚条例细化和标准化。

※大堂的工作创新

1、对大堂副理的工作进行严格的分工，责任到人，做到事事落地有声；

2、制定大堂副理每日检查报表，使大堂的各项工作更清晰；

3、大堂副理不定期的地对长住房和中西餐厅进行抽查；

5、实行典型案例通报制度，对具有典型意义的案例进行核实，并制作成典型案例作为员工培训教材。

1、所有对员工的处罚，不作为酒店收入，应作为专项基金，用于对员工的奖励或酒店组织的工余文体活动，增加员工的归属感。

2、从酒店内部培养质检干部，大胆重用那些精力充沛，思想活跃，干劲十足，心胸宽广，善抓敢管的年轻质检干部。

3、改进工作方法，及时进行有效沟通，正确对待员工过错，在一般情况下，每一个人都有上进心，都不愿出现差错，所以当出现差错时，最难过的是其本人，作为职能部门要进行正确帮助和指导；员工出现过错后质检员应及时与之沟通，使其真正认识到错误。

4、注重激励的仪式化，仪式是一种动态文化。酒店对员工激励不仅应严格按照饭店有关奖励制度落到实处，而且对员工的激励也需要一定形式，应该对饭店有功的员工确定物质奖励和精神奖励。

5、建立完善分析报告制度。质检小组每月对发生的质量问题进行汇总统计、分类解析、定量说明，并形成质量分析报告，每月召开质量分析专题会。

6、制定质检每日检查报表，使质检工作做到简洁明了。

7、建立质量档案管理制度。质量档案是酒店改善服务，提高水平的一项重要基础工作，质检经理负责。部门、班组应建立和完善档案管理制度，实行专人专管和定期检查制度，酒店不定期会对各个部门档案进行检查。

8、完善质检员的工作程序。

9、每年至少一次，邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告；将暗访报告呈报总经理，召开酒店服务质量分析会，对暗访中发现的问题逐项予以整改，达到提高酒店服务质量的目的。20xx年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处。20xx又是一个新的起点，我将更加努力，做好自己的本职工作，带领部门管理层努力完成各项计划，将本部门工作提升到一个新的台阶。最后祝一醉皇冠酒店继往开来，再创佳绩；祝一醉集团生意兴隆通四海、财源茂盛达三江；祝各位同仁开心每一秒、快乐每一天、幸福每一年、健康到永远。

酒店大堂经理个人总结汇报篇三

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作

中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项业务知识，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，具体计划如下：

即：（1）耐心多一点（2）态度好一点（3）动作快一点（4）语言得体一点（5）层次高一点（6）办法多一点。

根据当前酒店及本部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

“打铁先要自己硬，己所不欲勿施于人”要求员工做到的首先自己要做到，有困难我先上，有好处让要给员工。当好生活中的老大哥，学习上的小老师，工作上的小模范。集体有问题，民主解决。做到大家都没有意见，不偏向任何人，率先垂范。

以下是本人对酒店及本部门在2021年的一点建议及意见：

1、不断提高员工的业务素质，因为这是提高酒店工作效率和服务质量的基本条件。所以一方面要抓好员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面要抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

（1）热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

（2）在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素素质和技能欠缺

造成服务不到位而产生的不满意。

(3) 人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

(4) 熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

(5) 对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

(6) 营造员工队伍的团队精神。

(7) 实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

2、在管理过程中，要认真执行奖惩制度，对员工的思想及业务水平定期进行考察，根据各种特长合理的安排使用，重视培养选拔人才，形成一支骨干队伍，在各项工作中发挥中坚作用。

3、开源节流，做好酒店设备、物资的管理与控制。

4、树立天天多售房的主导思想。

5、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

酒店大堂经理个人总结汇报篇四

能够认真贯彻酒店经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识；遵纪守法，认真学习与工作有

关的法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

- （1）代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门（包括个人）的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。
- （2）会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。
- （3）解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。
- （4）维护宾客安全。
- （5）维护酒店利益，索赔，催收。
- （6）收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。
- （7）维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。
- （8）督导，检查在大堂工作人员的工作情况及遵守纪律情况。
- （9）协助总经理或代表总经理接待好vip□
- （10）夜班承担酒店值班经理的工作。
- （11）协助各部维系酒店与vip客人，熟客，商务客人的良好关系。

(12) 完成各领导临时指派的各项工作。

(13) 参与前厅部的内部管理。

为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

酒店大堂经理个人总结汇报篇五

寒雪梅中尽、春风柳上归!转眼间20xx年已经过去，回首20xx年让人感慨万千。****酒店走过了他不平凡的一年，本人也有幸经历了酒店的筹建、开业和升星的整个过程。首先非常感谢**给我进入酒店工作的机会、感谢**在工作中给我莫大的支持与鼓励，其次要感谢****给我这样一个能展现自我的平台，让我有机会参与其中，与酒店一同成长。下面我将对20xx年工作和20xx年的计划向各位领导汇报[] 20xx年度的主要工作内容：

20xx年1月16日我们在瑞雪中迎来酒店的开业，天寒地冻挡不住我们一群年轻人的激情。我们的员工不怕脏不怕累，打扫卫生、搬家具、倒垃圾,天天加班加点完成酒店开业前的各项准备工作，为酒店如期开业奠定了基础。***和**更是身先士卒，带领全体员工奋战在第一线。在20xx年8月23日前，我一

直负责客房的各项工作，主要跟进了一号楼和二号的开荒工作、房间物品的配备、员工培训、各种操作规程及规章制度的建立；尤为重要是带领客房部的全体员工在高标准制度的下，逐渐适应了酒店的管理和运营工作。

****酒店在开业不到两个月的时间就向上级主管部门提出了五星的申请。在得到上级主管部门的大力支持和帮助下，酒店迅速成立了以总经理为组长、**为副组长以及各部门经理、主管为组员的申星小组，并迅速开展各项申星工作。作为客房部副经理的我有幸参与其中，并有幸被派到**大酒店学习。学习回来后根据《星评访查规范》对客房服务员进行了针对性的培训，根据《五星级酒店的评审报告》中五星级酒店物品配备要求对客房物品进行调整及增加。在**和**的带领下，酒店上下掀起了一波又一波的申星热潮，酒店上下齐心协力、通力合作，并于20xx年12月28日以高分顺利通过了国家星评专家的审查，成为了昆山首家民营企业的五星级酒店。

20xx年8月23日，因工作需要被调至大堂，任大堂质检部经理一职。对于我来说这是一个全新的领域，在酒店领导和同事的不断支持和帮助下，我很快地进入了角色，并认真开展各项工作。在此，请允许我借助大家的掌声向他们表示感谢！在大堂质检部只有三个大堂副理的情况下，大家不辞辛劳，努力完成各项工作计划及任务，主要表现在以下几个方面：

- 1、认真跟进各项星评准备工作的检查，为星评的顺利通过奠定了基础。
- 2、以公平公正为工作指导方针加大了质检的检查力度，为迎接五星审查、提高酒店的整体服务质量方面，做出了突出的贡献。
- 3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。

20xx年已经过去，我们虽然取得了一定的成绩，但还有很多

不足之处需要改进。我们不应该满足于现状，要不断开拓，不断创新。我现将20xx年的工作作以下打算：

现在大堂副理兼职质检的工作，本身大堂副理的工作就十分繁忙，如继续兼职做质检工作和大堂副理的工作都不能很好地开展，也没有完全发挥大堂副理和质检的作用。为了完善大堂副理和质检的工作，使大堂副理和质检都能发挥好各自的作用，必须进行严格的分工，所以申请需要增加质检员专门负责质检工作，而大堂副理做好对客服务，处理好宾客关系和协调好整个酒店各部门之间的纵向沟通和协调，使酒店管理更加顺畅和高效。

现有的奖罚条例对现在的质检工作有一定的局限性，为了通过奖罚条例来规范员工的各种行为，同时也为了达到激励员工的作用，必须将奖罚条例细化和标准化。

※大堂的工作创新

- 1、对大堂副理的工作进行严格的分工，责任到人，做到事事落地有声；
 - 2、制定大堂副理每日检查报表，使大堂的各项工作更清晰；
 - 3、大堂副理不定期的地对长住房和中西餐厅进行抽查；
 - 5、实行典型案例通报制度，对具有典型意义的案例进行核实，并制作成典型案例作为员工培训教材。
-
- 1、所有对员工的处罚，不作为酒店收入，应作为专项基金，用于对员工的奖励或酒店组织的工余文体活动，增加员工的归属感。
 - 2、从酒店内部培养质检干部，大胆重用那些精力充沛，思想活跃，干劲十足，心胸宽广，善抓敢管的年轻质检干部。

3、改进工作方法，及时进行有效沟通，正确对待员工过错，在一般情况下，每一个人都有上进心，都不愿出现差错，所以当出现差错时，最难过的是其本人，作为职能部门要进行正确帮助和指导；员工出现过错后质检员应及时与之沟通，使其真正认识到错误。

4、注重激励的仪式化，仪式是一种动态文化。酒店对员工激励不仅应严格按照饭店有关奖励制度落实到实处，而且对员工的激励也需要一定形式，应该对饭店有功的员工确定物质奖励和精神奖励。

5、建立完善的分析报告制度。质检小组每月对发生的质量问题进行汇总统计、分类解析、定量说明，并形成质量分析报告，每月召开质量分析专题会。

6、制定质检每日检查报表，使质检工作做到简洁明了。

7、建立质量档案管理制度。质量档案是酒店改善服务，提高水平的一项重要基础工作，质检经理负责。部门、班组应建立和完善档案管理制度，实行专人专管和定期检查制度，酒店不定期会对各个部门档案进行检查。

8、完善质检员的工作程序。

9、每年至少一次，邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告；将暗访报告呈报总经理，召开酒店服务质量分析会，对暗访中发现的问题逐项予以整改，达到提高酒店服务质量的目的。20xx年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处。20xx又是一个新的起点，我将更加努力，做好自己的本职工作，带领部门管理层努力完成各项计划，将本部门工作提升到一个新的台阶。最后祝一醉皇冠酒店继往开来，再创佳绩；祝一醉集团生意兴隆通四海、财源茂盛达三江；祝各位同仁开心每一秒、快乐每一天、幸福每一年、健康到永远。

酒店大堂经理个人总结汇报篇六

在我留学归来以后，我开始了我的工作，我在国外学习的是先进的酒店管理，所以我首先要找的当然是酒店管理了，这对我来说不需要实习，也属于自己的特长，这对自己来说是一项很好的工作。终于在经过很多的面试后，我找到了一份很好的工作。

现在我已经是在xx最好的酒店之一的**大酒店工作了9个月，并成为了一名外籍大堂副理，带领其他3名外籍培训生为中外客人，特别是外宾提供最好的服务。

我工作的主要目的就是为来**大酒店的中外客人提供美好的感受和舒适的服务。

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平，酒店管理層为我们安排了两种工作的途径 - 直接面对面的服务和间接的服务。

包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法、又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解

西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在**大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的！

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，对前台接待，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、手机版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。

酒店大堂经理个人总结汇报篇七

良好的服务意识是最重要的品质。是打造我行品牌的有效途径。营造耐心、细心和爱心的“三心”级服务。用心去服务好每一位客户，当然这也不只是大堂经理一个人的事情。无论扮演什么样的角色，我们都应该建立良好的服务意识。让客户感受家的温暖。下面给大家分享关于大堂经理年终总结，方便大家学习。

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，_支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责

任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，

生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快,,,那个胖胖的小伙子态度真不错,,,农行就是好,,,这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

2017年已经过去，在这一年里，_大酒店在_公司和_公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，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_大酒店在2017年的星评复核中取得有史以来的最好

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、棋牌等娱乐项目，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：

一、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。

二、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0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100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。

三、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。

四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

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。2012年客房收入与2013年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07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，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，2018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2018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最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

2018年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有_销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏_行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教_经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对_市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对于_市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位

置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

二、部门工作总结

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。_产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有_个，加上没有记录的概括为_个，八个月_天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量_个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

三、市场分析

现在_市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。 在_区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在_开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比_小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

四、2019年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做

1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于

放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4、在地区市建立销售，服务网点。(建议试行)

根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

5、销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和职责，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品

营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务潜力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户带给服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻持续乐观的心态，微笑应对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。大堂经理直接应对客户，要有较强的与客户沟通的潜力。不仅仅要做到与客户的沟通，更就应协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，能够在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，但是份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，能够起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户

咨询，大堂经理务必不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮忙解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，代表的工行的企业形象。首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理状况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。大堂经理要有超强观察潜力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理潜力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务潜力。

五、用心主动。大堂经理的工作性质要求员工在工作时要用心主动。大堂经理务必养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体状况。透过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户带给全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮忙的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地带给举手之劳的帮忙。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

秋天是个绚丽多彩的季节，也是个丰收的季节。近日非常荣幸地参加了县联社大堂经理培训班，在这里我受益匪浅，收获颇多。课堂上讲师的精彩授课、专业指导和同事间的热情互动以及模拟实况的情景演练都历历在目。在短短的两天里，我了解到关于大堂经理的诸多新理念和专业知识，随之感受到了肩上沉甸甸的‘责任，更为我们今后的工作指明了方向。

首先，清楚“我是谁”。显而易见，既是现场管理“第一人”，也是优质客户“推介人”，亦是金融产品“营销者”，同时也是主动服务的“示范者”。将这四个角色集于一身，想要扮演好就必须在今后的工作中付出实际行动，从每一个细节、每一件小事、每一个新的一天中做起。

其次，明白“我每天干些什么”。顾客进入营业厅内首先要面对的便是大堂经理。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往，从客户进门时起，我们要主动迎接客户，询问客户的需求，对客户进行了解从而进行业务引导。服务七大步，需要我们在实际工作中一步一个脚印的去实践。用心倾听客户之所需，巧妙解答客户之所疑；及时发现，即时引导。把客户当亲人，让他们有宾至如归的感受。将“一切为了客户，为了客户的一切”的服务理念渗透到我们工作中的每一步。

处理突发情况时的机智与灵活是每一个农商人所具备的优良职业素养。在面对客户纠纷以及投诉时，我们需要做的就是认知情绪，修炼自己，同理互换以及正确处理。准确分析客户性格，以及情绪。做到自我控制，即时调整心态。学会倾听以及正确表达。圆满的处理客户与客户、客户与我们直接的矛盾，做到皆大欢喜。

良好的服务意识是最重要的品质。是打造我行品牌的有效途径。营造耐心、细心和爱心的“三心”级服务。用心去服务好每一位客户，当然这也不只是大堂经理一个人的事情。无论扮演什么样的角色，我们都应该建立良好的服务意识。让客户感受家的温暖。

这次的培训的收获是巨大的，从理论知识到实际的业务处理，都有深深的体会。我做的还不够好，必须积极学习，加强练习。不断提升业务水平和服务水平，不断提高自己的专业素养。为有效提高我行整体服务竞争力而努力！

酒店大堂经理个人总结汇报篇八

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的阅历，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

假如客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员xx存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是

一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要有一个良好的心态。

这是你的工作，不要对x个客户始终耿耿于怀，过去的'就当作一次阅历，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨x个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。