

2023年酒店前厅经理工作检讨书(优质8篇)

一个好的企业标语能够让消费者对企业留下深刻的印象，并促使他们对企业产生兴趣。设计标语时要注意用词简洁、明确，语气积极向上，能够激发人们的情感共鸣。现在，我们就为大家推荐一些经典的企业标语，帮助大家更好地理解标语的作用。

酒店前厅经理工作检讨书篇一

自今年三月接手前厅部工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到xx这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌。仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性。部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的

告之责任点，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭、耐心、微笑、周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

酒店是一个青春职场，酒店服务应该是充满愉悦和朝气的，在工作中能保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有质的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展。又要有序竞争，服务质量才能提高，为此。

1、管理人员要有大局观（眼光不能只放在自己部门上，事不关己高高挂起的思想有碍管理进步）。

2、管理人员要有承担责任的勇气（遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失）。

3、管理人员要尽力做到公平、公正和公开（员工才是企业发展的基础，企业的成功首先是员工的成功，受到正确对待的员工发挥的能量更大）。

4、管理人员要有调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不合格产品）。

俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

1、每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2、每周一次管理人员参加的卫生大检查。

3、每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工。

4、定期举行技能比武（比如客房铺床。餐饮摆台）优胜者加评估分。

5、设员工活动室或开展文体活动。

6、设店讯栏（报道或通告和酒店有关的事）。

7、员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金。

8、设意见箱。

9、员工生日送小礼物。

由于xx山庄所具有的特殊性，既承担政务接待，又承担主管上级单位的接待，还面对社会游客开放，展望20xx年，随着一号楼改造完成，xx山庄已经整体向高规格酒店看齐了，为了有与之配套的前台服务队伍，总台的工作要做如下调整：

1、考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2、对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3、对客服务是一项整体性和系统性的工作，不是一个人或一个部门就能做到的，为了保证经营与管理的成功，就必须强调整体运作，主管要掌握有效沟通的方法和技巧，做好部门内与外，横与纵的沟通协调，靠整合优化来实现高效的服务。

4、加强内部管理，严格各项工作指标和规章制度，杜绝员工的麻痹思想，加强安全防范意识，节能减排意识。

5、结合酒店软、硬件更新，加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉，明确反映来自客人的集中性问题，听取客户意见，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

6、建立酒店营销公关通讯网，重点之一就是建立完善的客史档案，按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户所在单位，联系人姓名，地址，全年消费额等，保持与政府机关团体，各企事业单位，商界人士等重要客户的业务联系，在岁末年终或重大节假日及客户的生日，通过电话，发送信息等平台为客户送去我们

的祝福。以及酒店有重大活动时邀请客户参加。

7、培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业。团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

事实证明，以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下，前厅的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

酒店前厅经理工作检讨书篇二

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观，前厅经理工作计划。因此，今年我部将借助全国上下开展保持***员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好2006年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感，。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍***搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行

检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。***要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍***要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

下一页更多精彩“前厅经理酒店管理工作计划”

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](#)

酒店前厅经理工作检讨书篇三

尊敬的谢总及酒店领导：

我怀着自责、反省和感激的心情写这份检讨书，在正熙3年的日子里，这里留给了我很多成长的脚印，留给了我很多感动的画面，留给了我很多悔恨的泪水，更留给了我很多从做人到做事的经验和教训。看着自己到现在仍然保存被正熙酒店录用的短信，回想每一次谢总对我的教导、和同事一起并肩作战的情景，心中太多怀念和回忆以及对自己犯下错误的悔恨。

作为一名管理者，部门的管理好坏，部门员工的思想好坏和自己平时的努力、付出是分不开的。在从刚刚到正熙酒店的全心投入、认真工作到现在整个部门发生的事情，以及对酒店、对其他同事造成的影响，我是付有不可推卸的责任的。经过认真、仔细的反省，我认为在以下几点是我犯下的错误：

- 1、在自己对工作的用心以及投入上面。任何一件事情，如果不全身心投入，就没有办法去做好，做人如此，做事也如此。对于自己的工作，对于酒店对我的信任、对于一个团队对我的信任，我没有把所有的心思都放在工作上，在思想上的松懈，导致了部门管理的松懈，导致了部门业务的监督不力。
- 2、在作为一名管理者与员工之间扮演角色上面。作为一名管理者，应该分清自己在工作岗位上扮演的角色，认真履行自己的权利和职责，对于我来讲，一直以来对于员工，把生活和工作没有分开，过于的在乎感情，以错误的方式给予员工

错误的人际关系概念。

3、在部门监管力度方面。作为一个部门经理，特别是作为酒店重要经营部门来讲，前台是有着大量现金和账务业务的部门，怎样从制度上约束员工，从业务上指导员工，通过不断的检查和复查，找出流程上存在的问题和预见可能发生的问题，是作为一个管理者必须要做和思考的事情。但是，在这点上，我没有做到认真监督、努力去寻找及发现错误和漏洞，造成酒店的损失。

检讨人：____

____年__月__日

酒店工作检讨书

酒店前厅经理工作检讨书篇四

新年新气象，身为酒店部门经理，也为今年的工作安排设计了相应的经理工作计划

一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好2006年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫

生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

六、内外协调促效率

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的'外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

六、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

酒店前厅经理工作检讨书篇五

2013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，怎样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。
中国教育文摘eduzhai.

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接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识 with 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。

建筑工程师年终总结
实习律师年终总结
银行柜员年终总结
经理助理年终总结
采购员年终总结

酒店前厅经理工作检讨书篇六

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员

工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中"只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来"的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

今年是xx年，中国将会有世界各国人士因xx会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的"进攻"，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工

作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

酒店前厅经理工作检讨书篇七

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

酒店前厅经理工作检讨书篇八

【篇一】

一、稳定员工队伍，减少员工的流动性

好员工不是管出来的，是带出来的。前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他

们心中的想法, 及时掌控员工的状态, 员工有问题和困难时及时帮他们解决, 以防员工出现问题时处于被动.

二、加强业务培训, 提高员工素质.

前厅作为饭店的门面, 每个员工都要直接面对形形色色的客人, 员工的工作态度和服务质量, 反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次, 因此对员工培训是工作重点, 培训内容包括三个大的方面:

- 1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能.
- 2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识.
- 3、前厅员工的从业理念.

三、给员工灌输“开源节流, 增收节支”意识, 控制好成本。

前厅用品工具定位定人, 责任到人. 住宿的员工督促节约用水、电, 控制好办公用品, 用好每一张纸, 每一支笔, 通过这些控制, 为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、注意各部门之间的协调工作

饭店是一支团队, 部门之间的协调是很关键的, 前厅是饭店的中枢部门, 它同后厨有着紧密的关系, 如出现问题, 我们都应主动和该部门进行协调解决, 避免事情的恶化, 因为大家的目的都是为了本店。

五、前厅硬件设施的检修

时时刻刻检查设备运转是否正常, 如出现故障和损坏, 及时解决, 如自己不能解决的, 应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

六、加强营销和宣传

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

【篇二】

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店*领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒

店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工

的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

【篇三】

一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教。

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里。及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

四、培训学习不放松。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

五、安全时刻记，节约要认真。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

六、硬件维护保养不落下。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

【篇四】

一. 人员团队的组建。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

二. 注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以

从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

六. 注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。