

# 酒店前台员工年终总结体会(优秀8篇)

军训总结是对参训学生在纪律、组织、协作等方面得失情况进行总结和对比的重要记录。以下是小编为大家收集的学期总结范文，供大家参考和借鉴。

## 酒店前台员工年终总结体会篇一

现就xxxx年我参加工作以来的工作情况总结如下：

1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

### 3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

即将过去，充满挑战和机遇的即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 酒店前台员工年终总结体会篇二

过去的20\_\_年是改善劳碌而又欢乐的一年。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怀关心下，我从对于酒店前台接待工作的一窍不通到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的沟通！在此我由衷的感谢给与我关心的部门领导和同事们，感谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展现酒店的形象、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，是特别重要的。所以前台在肯定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开头，好的开头是胜利的一半。有了对其重要性的认识，所以我们肯定要仔细做好本职工作。所以，我在过去的5个月我始终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，像全部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，如何为客人供应服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，留意形象，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肯定要求淡妆，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，前台业务学问的培训。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，供应信息，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，我们随时都要保持仔细，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来许多的不便！

四，前台英语，一些前台英语力量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，使我对以前学过得单词到了温习和巩固。也学到了许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遗忘了学习，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力量不断增加！

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，假如酒店有临时任务安排，我将服从支配，主动去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力气为酒店。平常主动参与酒店组织的活动，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沟通有些不足，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急，在新的一年到来之际，在往后的工作上我肯定会克服这种心理。我也很感谢给我提看法的同事！由于你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的关心！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要仔细才能做好。所以我都会专心的去做每一件事。感谢部门领导的教导和公司赐予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

### 酒店前台员工年终总结体会篇三

过去的是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时路，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！

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！

## 酒店前台员工年终总结体会篇四

半个月转眼间就结束了，这半个月让我改变了很多，学到了很多，我遇到的问题更多，需要学习的是人际沟通能力。

在朋友的介绍下，我如期来到方圆快捷酒店工作。怀着对第一份工作的热情，我开始了我一生中的第一份工作——前台接待。方圆快捷酒店共有145间客房。与郑州相比，客房数量相当不错。每家酒店都是如此，前台是酒店的核心f整个酒店，也应该是酒店的面子。因此，它对员工，特别是前台接待有很高的要求。一方面，形象也很重要。此外，个人素质包括语言能力、接受人和事的适应能力以及应对紧急情况的态度。这是作为整个酒店的信息中心，大多数客人都是从这里获得酒店信息的，因此员工必须对酒店信息有很好的了解。综上所述，可以用以下五篇文章来描述：

2. 前台工作人员还与楼层工作人员合作和团结，这有利于酒店的利益

4. 语言。在前台，在通常的客户服务中，禁止使用当地方言为客人服务。为什么？

（1）这是对客人的不尊重。

前台接待是一项非常简单的工作，但还有很多东西需要学习。我会尽我最大的努力做好我的工作。只有这样，我才能不断

提高和完善自己。另一方面，在人际关系方面，学生之间的感情是真诚的，没有太大的兴趣关系。但是当你进入社会，你需要三思而后行。当然，我总是提醒自己要对他诚实，每个人都会对你诚实。我喜欢忙碌的感觉，这样我可以丰富我的生活，体现我的人生价值。

## 酒店前台员工年终总结体会篇五

过去的一年是充实、忙碌和快乐的一年。在新年到来之际，回顾我来到x酒店的路上，作为一名新员工，在前台部门领导和同事的关心和帮助下，我能够独立工作，因为我对酒店的前台接待一无所知。从害怕说话到能够与客户自由沟通！在此，我衷心感谢部门领导和同事们对我的帮助。非常感谢。现在我想总结一下我过去五个月的工作。

前台是展示酒店形象和服务的起点。对于客人来说，前台是他们联系我们酒店的第一步，是对酒店和酒店正面的第一印象，这一点非常重要。因此，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接待客人开始。良好的开端是成功的一半。认识到它的重要性，我们必须认真做好自己的工作。因此，在过去的五个月里，我严格遵守了酒店的规定。总之，我们可以使用以下五个方面：

一、与所有其他服务行业一样，礼貌和礼仪：如何保持微笑、如何迎接客人、如何为客人提供服务、服务中的客人使用的语言等。

二、注重形象，前台是酒店的第一印象，也是酒店的立面，因此我们的前台工作人员必须淡妆、工装上岗，以良好的精神面貌对待客人，以维护酒店形象，让客人了解、看到酒店的精神面貌让我们看一看易邦。这样可以给我们留下深刻的好印象！而且，这也有利于我们自身形象的提升和修养。因此，它会影响我们以后的生活。



在过去的五个月里，我有很多不足之处，比如在与领导和同事的沟通上有不足之处，在工作上也有不足之处。同事和我的建议是，有很多客人的时候我会很紧张。当新年到来的时候，我会在未来的工作中克服这种心态。我也感谢我的同事们给了我建议！因为你和我都意识到了我们的缺点，我们有机会改正。这对我也很有帮助！虽然前台的工作有时很琐碎，但大事化小的事情只能小心做。所以我会用心做每件事。感谢部门领导，这是公司给我的机会。今后，我将加强学习，努力工作。

## 酒店前台员工年终总结体会篇六

时间总是经不住拼搏，在我们xxx酒店全体成员的努力下□20xx年的时间很快就在忙碌中过去了。

回顾这一年，作为xxx酒店的前台经理，在工作中我严格遵守酒店的发展计划，认真严谨的要求自己，要求员工，积极热情的做好酒店前厅的服务，并为客户带来xxx酒店的服务。

作为一名前台经理，我非常清楚酒店前台职责的重要性，它是酒店的招牌，是名片，一个酒店的服务和体会是怎样的，在进门的几分钟内就可以体会出来。为此，前台是酒店最重要的岗位之一。

而作为前台的管理者，我则更是要在工作中做好典范，严格做好自身的工作，更要管理好前台和大厅的情况，保证每个来到xxx酒店的客人都能体会到xxx酒店的优质服务，并选择这里。以下是我这一年来的工作总结：

在工作中，我坚持思想比能力更重要的观点。作为一名前台的管理人员，我坚持在岗位中“以思控责”，坚持锻炼自身以及前台员工的服务思想理念，以此加强大家的积极性和责任感。提高工作的能力，以及员工们自我完善的能力。

在思想上，我要求能做到在工作中“集中、严谨”，对于前台的要求和规定严格的完成，仔细的遵守酒店的规定。而对对待客户的时候，要保持“关心、细心”以及学会观察和换位思考，感受到客人的所需，并在工作中更好的展现我们xxx酒店的服务。

当然，作为前台，在做好服务的同时，也不能忘了巩固销售的思想。在做好服务的同时，也要带动酒店的业绩，这才能真正做好前台的工作。

在工作中，我保持着严谨仔细的态度，在工作中，尽职的在自己的岗位，仔细的观察前厅的情况，平常在工作中积极的管理好前台人员的工作，而在客流量繁忙和出现问题的时候，我也会及时的`出面处理，让客户随时都能感受到我们xxx酒店的全面服务。并对一些客户的投诉和不满及时处理，努力补偿，挽回服务的不足，并积极做好改进。

在管理上，我一边严格的要求前台员工的个人处理能力，一边也在积极锻炼团队能力，加强前台员工的配合，提高效率和服务，让客户满意住下。

在这一年的工作中，我尽管积极的完成了工作并取得了不错的成绩，但在很多方面也有一些没有顾虑到的地方。为此，我会在下一年的工作中继续努力，让前台为酒店的发展贡献出更多的力量！

## 酒店前台员工年终总结体会篇七

自学校毕业来x宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20x年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，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和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。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，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。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，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。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。与客人对话说明问题时，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。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但

是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

## 酒店前台员工年终总结体会篇八

接待和引导访客，并配合人事部门登记申请人信息；

(3) 负责公司前台大堂的卫生清洁，桌椅摆放，保持整洁；

以上工作描述可以根据自己的工作来写，要注意有条不紊的描述自己的日常工作。

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业后的第一份工作。作为一个新人，刚入职的时候，对公司的'运作模式和工作流程并不熟悉。感谢领导和同事的耐心指导和帮助，我在短时间内熟悉了前台的工作内容和公司各部门的职能。也让我很快完成了从学生到工作人员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短三个月让我对这句话有了新的理解和体会。对公司的客人要有礼貌的打招呼，接转电话的态度要和蔼，办公大楼的日常事务要认真处理，同事之间要谦虚真诚，等等。一点一滴，我能在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。写自己的接待工作经验，以及工作中的收获。

事情做的不够细致，问题考虑的不全面，有时候会忘记事情。目前公司人员流动较大，人员进出多且频繁，造成一些疏漏。

在写工作总结的时候，比较重要的是我的工作计划。

虽然前台的接待工作有时很琐碎，但每一件事，无论大小，都需要认真去做。所以我会积极去做每一件事。感谢部门领

导的教导和公司给我的机会，我以后会加强学习，努力工作！