

# 最新酒店前台个人工作总结100字(九篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/498ee9a8ee62ba3caafa93998bc1d612.html>

## 范文网，为你加油喝彩！

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

### 酒店前台个人工作总结100字篇一

20xx年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，以便为本部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。

20xx年7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11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20xx年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。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，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。

## 酒店前台个人工作总结100字篇二

不知不觉中，20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门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不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，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。所以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。

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

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，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。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、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，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人。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。

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。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。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。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。

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。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。

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门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门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

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，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理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无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，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。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

### 酒店前台个人工作总结100字篇三

每次上班，我都很注意自己的外表和举止。因为当收银员也是展示酒店管理和形象的一个窗口。我保持微笑，认真对待，耐心回答问题，为客人提供最满意的服务。

第一，有问题。第一，自己学习不紧。

在日常生活中，我们不能花时间加强文化知识的学习，丰富自己。我们读的大多数书都是娱乐杂志。

二、工作主动性、团结协作意识有待加强。

在工作中，他可以尽力去做上级安排的或者自己范围内的事情，但是不够主动去协助别人完成工作，参加单位的一些培训。

第三，下一步是加强学习，不断提高自己的文化素养。

有必要加强文化知识的学习，尤其是外语。尽量每个月读一本好书，每周写一篇短文，每天看一份报纸。

四、努力学习自己的业务，提高工作技能。

达不到目前的业务水平，还要虚心向业务精湛的老同志学习，不断提高服务质量，提高工作效率，实现零失误。

五、切实努力，继续为单位建设的发展做出贡献。

我在公司工作的这一年，是我学习知识、提高能力的一年，也是我成长、进步、快乐的一年。我将继续保持我的优势，克服我的缺点，为公司的建设和发展做出贡献。

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店房间、餐饮等账目的结算，在酒店运营中起着重要的作用。在这里，我想谈谈我这几年在出纳工作的经历。

第一，微笑迎接客户。

客人进入酒店，看到我们温暖的笑容，会觉得很友好，很有家的感觉。即使我们在结账服务中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着打招呼，我相信无论客人多么无理取闹，都没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”！

第二，“为客人着急，想想客人怎么想。”

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人。我们应该为不同类型的客人提供不同的服务，其服务宗旨是“把客人当成我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务的最高秩序，绝不说‘不’”。对于酒店的常客，我们提供礼貌周到的服务。首先要了解客人的习惯。比如客人一般退房的时候，我们可以提前整理好账目，客人来了直接退房。这样，我们可以为客人节省时间，让他们觉得他们在我们酒店受到高度重视。相信下次客人来济南，还是会选我们出名的。

第三，不要对客人做出不确定的承诺。

当客人的需求需要在其他部门或个人的协助下完成时，他们应该在做出决定之前咨询清楚，因为客人想要一个准确的答案。然而，这并不意味着你不必尽一切可能为客人解决问题。关键是要让客人知道他的问题不是自己能马上解决的，你是真的在尽力帮他。

很多客人要求前台多开发票，我们就拒绝了，建议客人可以在其他营业点消费，计入房费项，既能让酒店受益，又能满足客人的需求，但对于陪客绝不违反原则。

四、考虑如何弥补同事和部门的失误，保证客人及时退房，从而让客人满意。

前台收银处是客人离开店前最后一个联系的部门，所以他们通常会在退房时向我们投诉酒店的各种服务，但这些问题并不是收银处的工作人员造成的。这时候最禁止推脱或指责造成困难的部门

或个人，最不可取的是“高高挂起”，因为它不能弥补错误，反而使客人对整个酒店的管理产生怀疑，从而加深了他们的不信任。所以要心平气和的发挥中介作用，收银员要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决后，再去问客人的意见。这时，客人往往会被你的热情所影响，从而改变最初的不良印象，甚至在客人和我之间建立起亲密互信的关系。

## 五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。

“剑虽有利可图，却不能不断磨练”，“勤于学习，不知足”。只有学习才能磨砺自己的品格，提高自己的道德修养，提高自己的服务技能。让我们以矫健的步伐不断前进，让我们走上一片可以高飞的天空！尊贵的兄弟姐妹们，为我们的明天努力吧！

### 酒店前台个人工作总结100字篇四

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在以下几个方面，以下是我对这一年来的基本情况进行的总结：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

### 酒店前台个人工作总结100字篇五

包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

前厅人员必须对饭店所有的部位的情况熟悉掌握，同时要对各部门新推出的营销计划以及每个部

门的特点做一个详细地了解。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理check in;在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，兑换外币等服务;最后是为客人办理check out并与客人交流，做一个对酒店服务方面的意见反馈。

在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对酒店英语的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上对客服务，就必须科学的对酒店英语进行学习，在实践中掌握技能。

来酒店住宿的大部分客人都是来自全世界各个地方的，这就要求我们你们不仅要对大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有很全面的了解，这是都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生!

1、分类统计(略)：

2、分赴岗位：

1、宿舍分散：

针对此种情况，我经请示学校领导同意，于7月16日始聘请了一名临时工协助我专事实习生宿舍管理，现在查房常规化、卫生值日责任化了。相信随着工作的深入，实习生宿舍管理会有根本性的改进。

2、纪律放散：

7月2日，是实习生刚刚进入新钢铁现场的第一天。我们实习生分炼钢、炼铁班分别到炼钢、炼铁厂进行厂级安全培训。由于炼钢厂是利用食堂2楼大餐厅做培训教室，我们炼钢班91人、华顺10人加上阳春电大61人，因客观环境和主观意识都有问题，培训现场纪律一片混乱。为严肃纪律，组织者在结束第一天的培训时宣布：第二天开始进行军训，军训时间的长短视实际情况决定。于是，湘钢技校91人和华顺10人自7月3日至7月4日(周六和周日)，在板房的篮球场上、在当空的烈日下，进行了整整两天的军训：站军姿、队列、正步走、跑步、对抗性游戏、爬爬山拉练等等，一个个汗水湿透工装、烈日晒红颈脖，每个人都“光荣地”戴上了“红领巾”。军训的时间虽短，但训练是艰苦的、同时教训是深刻的，大家的收获是硕大的。

从军训结束到厂部安全培训并考试过关、再到下作业区分配岗位、签订《师徒合同》、四班三运转，时间过去了整整一个月，我们实习生在岗位实习工作的主流是好的。但是仍然有不可小视的问题，旷工、迟到、早退、溜岗、睡岗等现象都不同程度的存在，这些都是与实习实训格格不入的。为加强劳动纪律，我作为班主任，采取的措施是：一方面加强现场巡视；另一方面加强与作业长的联系与沟通，针对个别后进实习生实施共同帮教(例如：与连铸作业长骆中文共同对××进行帮教、与高炉作业长刘连光共同对××进行帮教)；再一方面更重要的是发挥学生干部的作用，分作业区、分班次指定学生负责人(比如：指定冯溪为转炉、廖乾坤为连铸、黄阳为高炉、陈潜锋为烧结作业区实习生总负责人等)，要求并通过他们努力的工作，带动和促进全体实习生共同进步、与企业共同成长，发现和帮助改进不良行为，让实习工作健康顺利推进。

### 1、完善离岗管理：

根据校企合作协议，鉴于实习生的特殊身份，其管理工作的主体是学校，而其管理工作者的主体则是跟班班主任，所以我的工作责任重大，希望得到实习单位各部门、各级领导的支持与帮助。特别要强调的是，实习生请假甚至终止实习，其第一审批人应该是班主任，而班主任则应该经过与实习生所在的班组长、作业长沟通后再决定是否批准。在这一点上，过来的一个月做得不够好，我过于同情学生的“难处”，批假的尺度过于宽松，今后一定改进；有的作业区对学生提出“终止实习”的处理也过于草率，以至于人走了班主任都不知道。提请人力资源部并希望各部门：在实习生离岗管理上，比照正式员工辞职管理制度并按相关程序办理，以避免混乱。

### 2、充足劳动保护用品：

我感觉我们实习生实习期间的劳动保护用品不足。单就工作服而言(炼钢厂只发了1套员工服、炼铁厂发了1套员工服和1套操作服)，似乎不够。根据工作环境和劳动强度，从卫生管理的角度出发，每天一身臭汗，其工作服是应该及时清洗的，没有替换是不妥的。另外，阳春的气候多变，暴雨多发，板房出门时常雨流成河，大家上下班时常有遭遇，浑身上下不留干纱，建议考虑发放雨衣雨裤和雨鞋。可以这样操作：对实习生在实习期限内适当收取服装押金，提前终止实习的(含自动终止实习和考核不合格者)，押金不退，实习生实习结束转正后，押金退还。

1、加强宿舍管理：配合厂部分作业区、分班次进行板房宿舍调整，力争宿舍管理工作有所改善。

2、加强劳动纪律管理：尽快依据作业区、实习岗位、班次等具体情况，推选或指定学生干部，进一步完善学生管理体系，健全学生干部队伍。让学生自己管理自己，表彰先进、批评后进，加强劳动纪律管理力度，力争有显著提高。

3、加强实操训练：提请各厂、各作业区、各岗位师傅加强对实习生的指导帮助，在师傅们的现场指导下，放胆让实习生进行实际操作。充分肯定成绩，让他们体会成就感；严肃批评不足，使他们感受紧迫感。力争岗位操作技能有长足进步，争取在公司适时组织的技能比武中脱颖而出。

### 酒店前台个人工作总结100字篇六

过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步！08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一年。

作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好！

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！”

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好！

### 酒店前台个人工作总结100字篇七

我是刚入职的新员工。虽然我是新员工，但我已经在公司工作了将近三个月。快年底了。这三个月里，我有过快乐，也有过失落。自我不仅学到了很多专业知识，也学会了人际交往，这对自己很有价值。同时也是我自己取得的巨大进步。

也许在超市工作对每个人来说都是一件很简单的事情。收银员只对收银员负责，其他员工各司其职，不会很难。以前我也是这么想的，现在看来，当我成为超市员工的时候，我感觉到了很多困难，并不是我想象的那么简单。我想说，其实做任何工作都有困难，没有一份工作是简单易行的。只有努力才能做好！

经过近三个月的工作和学习，我能够应付店里工作。也许这些话有些沾沾自喜，但当事情发生时，小组里的人会伸出援手。这是我未经触动的心。在这三个月里，我一直对工作室充满热情，心态也以平和为主。我深深理解，作为一个店家，不能把个人情绪带入工作中。客户永远是对的，这是我们工作的宗旨。因此，我们应该带着会心的微笑接待每一位顾客。即使客户有不合理的地方，我们也要保持冷静，保持良好的自我态度，尽量避免与客户发生冲突。

虽然我做出纳的时间不长，但是我的专业素质和专业水平还有待提高，我觉得只要用心去做，好好学习，就能克服困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅代表自己，也代表公司的形象。在工作中，我们应该认真向老员工询问和学习，这样我们才能脚踏实地、认真地做好自己的工作。这是公司的需要，也是自我工作的需要。针对自我在工作中遇到的问题，讨论自我的经历和体会，也是对自我的工作总结。

在这一段时间的工作中，我觉得仍然有很大的不足，我的专业水平和技能需要提高，以方便我们的工作以及我们的客户，这是为了提高我们的工作效率。当然，我觉得客服是最重要的。作为服务行业的一员，我们能做的就是服务客户，让客户满意。这就要求我们具备良好的个人素质，热情耐心地接待每一位客户，不要在工作中带入我们的情绪，这会给你的工作带来很多不必要的麻烦。为了防止自己和客户之间的冲突，我们必须保持良好的自我态度。

工作之余，要多学习一些商品和会计方面的专业知识。只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能站在今天这个竞争激烈的社会，这也是我们为自己做的准备。只有把这些事情做好，有足够的资本，才能在这个位置上脱颖而出。要理解在一份普通的工作中取得非凡的成就并不是一件容易的事情。

时光飞逝。虽然我在这个职位上只工作了三个月，但我对自己的感觉很深刻。没有办法成为一个自我，或者我在工作中给了自己很大的帮助。在以后的工作中，我要多学习，多进步，做好提升自己的工作。为了一个完美的明天，让我们努力吧。

### 酒店前台个人工作总结100字篇八

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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。

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，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。

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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砾不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

### 酒店前台个人工作总结100字篇九

作为一个刚毕业的\_班学生，我没有太多的工作经验，很少的经验让我在刚来\_x的时候遇到麻烦，感到迷茫，但幸运的是，我活了下来！而且在这段时间里，我在这个岗位上学到了各种不可或缺的经验，让我从一个学生彻底变成了一个专业人士。虽然这种改变并不意味着我足够成熟，但我相信这是我成长的标志！为了纪念这段时间，我将总结一下这段时间的工作。错过的时候，也能知道自己做错了什么。我的出纳工作总结如下：

本来在多次碰壁后对这里没什么期待。我就是抱着试试的心态来参加的。意想不到的结果让我措手不及！虽然有工作很开心，但是因为准备的不够充分，所以很迷茫。最后，当我踏上\_x的收银台时，领班x热情地接待了我，告诉了我餐厅的基本情况，并亲自带我去了我工作的前台——。因为餐厅比较大，来这里吃饭的人也不少，所以要多一些收银员。之后在前台做了一段时间前任的学徒。虽然前台知道的事情不多，稍微解释一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也注重服务流程，所以对前台服务的要求一点都不低。对我来说，时刻关注自己的接待行为真的很麻烦。

工作了一段时间，对这里的工作模式已经差不多熟悉了，接待礼仪也一劳永逸的成为了工作中的一项本能技能。我和我的教学同事的工作内容是一样的，欢迎客人，提供咨询服务，兑现，送客。虽然听起来很简单的一句台词，但其实有很多地方需要学习和适应。

最重要的是咨询。作为一家广受欢迎的餐厅，我们的餐厅准备了许多菜肴和其他活动。一些不熟悉的客人或者挑剔的客人会来咨询。这就要求我们对餐厅的菜品和活动了如指掌，能够回答问题让客人满意！一开始我觉得很难，但是时间长了我就知道就算是普通服务员也能倒背如流的背这些东西。

工作适合我，同事都是很好的朋友，老板也很好，我为什么不努力呢？虽然我基本上完成了我的工作，但社会在不断进步。面对越来越多吹毛求疵的客人，我们不能责怪客人，我们只能思考为什么没有做好自己的工作。

更多 范文 请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](https://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发