

# 酒店前台工作总结不足之处

## 酒店前台工作总结个人一个月(24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/d00a6331604cee82d1ceda75ac2c5f09.html>

### 范文网，为你加油喝彩！

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

#### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇一

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反道德的条件下，都会化满足客人。所以从进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、进住登记、退房及用度结算，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，其中一人为专职收银，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，一人登记倾销，另一人负责其电力行业员工入党思想汇报他服务和联系工作。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：

#### 一、加强业务培训，进步自身素质

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治理水平，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进步，才能更好的为客人提供优质的服务。

## 二加强我的销售意识和销售技巧，进步进住率

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，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的进范文之中学生心理状况调查报告住情况灵活把握房价，前台的散客有了明显的增加，进住率有所进步，夸大接待员：“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，争取更多的进住率。

## 三、注重各部分之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部分与部分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分，它同餐饮、销售、客房等部分都有着紧密的工作关系，如出现题目，我们都能主动地和该部分进行协调解决，避免事情的恶化，由于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。

## 四、考虑如何弥补同事及部分工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满足

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部分，所以通常会在结帐时向我乡镇中学德育工作汇报材料们投诉酒店的种.种服务，而这些题目并非由收银职员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部分或个人，“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治理，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分讲明情况，请求帮助。在题目解决之后，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，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，进步道德修养，进步服务技巧。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!

## 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇二

xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

### 一、经营情况

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

### 二、主要工作：

#### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间

的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

## 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次，vip100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

## 3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

## 4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

## 三、工作中存在的不足：

### 1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

### 2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，

才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇三

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去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，其中一人为专职收银，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：

#### 一、加强业务培训，提高自身素质。

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。

#### 二加强我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，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。

#### 三、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。

#### 四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

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，不砺不断”、“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！

#### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇四

毕业后的我有幸来到了\_\_大酒店，并在\_\_前辈的教导下开始了酒店前台的试用期工作。回顾这几个月来的工作情况。在学习上，我积极的运用每一次培训的经验来强化自己，并积极的在工作中锻炼自己，同时也利用了生活中的时间来扩展了自身的能力。

如今，试用期结束了，我在试用期间不断的成长，顺利的通过了考核，并即将成为一名正式的\_\_酒店员工。现对我在工作中的情况做如下总结：

##### 一、做好前台的清理工作

作为一名前天，同时也是一名新人。在学习了前台的整理后，我在工作中自主的开始了对前台的整理工作。

每天早上，我都提早来到公司，并在工作前对前台进行打扫和整理，并对前台的机器和绿植进行维护，主动地保持良好的前台环境，让工作环境能保持总是保持整洁！尽管这是一点小事，但却因为我这小小的举动，领导和同事都留下了较为不错的印象，让我顺利的融入了\_\_这个大集体中！

##### 二、工作培训

作为一名试用期员工，我的工作中自然是离不开能力的培训！但除了一开始的上岗培训外，我其他的培训多是在工作的空闲中由前辈来教导。无论是各种业务还是服务工作，我在试用期的工作中一点点的从\_\_前辈的帮助下学会了工作的方法，并积极的锻炼自己，让自己能适应这些工作。

但比起基础的工作学习，我们前台还有更加重要的工作——销售！作为与顾客直接交流的前台人员，我们是给顾客推荐我们酒店房间和其他服务业务的最佳人选。为此，我也一直在学习和锻炼自己的销售思维，提升自己的交流能力，让我能在这短暂的接触中，让顾客选择我们的服务。

##### 三、工作中的不足和失败

在工作中，我曾应为自身的能力步子而导致服务不佳，甚至丢失客人的情况发生！这都是因为我在工作中轻视了自己的岗位，导致没能在工作中全力以赴导致的！此外，在其他方面，我也意识到自己的一些缺乏的东西。如在前段时间里，我因为自身的英语水平太差，没能接待好外国的游

客，导致意外的丧失了两个顾客。同时，这样也非常容易导致我们酒店在顾客心中的地位降低！这是最为严重的损失！

如今，试用期的工作已经结束，除了对自己的问题进行了补足之外，我也学到了一些新的工作能力！为此，在今后真正的工作中，我一定会表现的更加出色！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇五

过去的20xx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。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！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇六

时间一晃而过，20\_\_年就这么悄悄过去了。在这一年里，酒店领导和同事给予了我极大的帮助，在生活中也给予了我极大的关心，我看到了酒店人的认真、细心、专业、敬业以及团结的优秀品质。我为自己成为这里的一员感到无比荣幸。在酒店我是负责前台工作的，以下是我20\_\_年上半年工作总结：

#### 一、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。

#### 二、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。

#### 三、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。

#### 四、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，对待宾客要能做到来时有迎声，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，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇七

作为酒店的前台，是影响客人和提供服务的第一个部门。酒店的效率和利润创造基本上就是从这里开始的。前台是客人直接联系的部门，所以客人的很多要求都是先向前台提出的，所以前台也是整个酒店的协调中心。客人的要求几乎是一样的。电视打不开、电吹风不能借、生活用品不够、需要一些衣架、内部设施损坏不能使用等，这些都是小事。同时，偶尔也会有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

在前台工作期间，我从“一无所知”开始做起。在几位经验丰富的同事的细心和耐心的照顾下，我逐渐能够胜任工作，与同事相处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要客户来自旅行社。因此，对我们的前台工作人员来说，与旅行社打交道是必要的技能。同时，你应该熟悉周围的环境，因为经常有客人问路，如人民公园、机场巴士、中山小吃街等。面对客户的服务要求，我们首先要面对客户微笑，注意我们的语言和态度；其次，我们应该以专业的服务态度为客户提供服务，学习一些面对不同客户的沟通技巧；最后，我们应该帮助客户及时、有效、恰当地解决问题。

在这段时间的工作中，我对自己要求严格，认真及时地完成领导交给的各项工作，对工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断完善和充实自己。现在我已经能够初步处理这篇文章的日常工作和其他相关工作，有时还需要领导的帮助才能完成。工作中也存在很多问题，主要表现在：

1. 主动性弱：不主动完成日常工作，被动适应工作需要。几乎所有领导分配的任务都可以完成，但有时没有分配的任务是没有提前完成的。
2. 工作不是很扎实：每天忙于琐事，工作没有上升到一定的高度。我无法专心工作和学习。虽然我知道很多知识，但是我对表单设计和分类不是很精通。在以后的工作中，我会努力改正自己的不足，以更大的热情投入到工作中去。

### 未来工作计划

我充分认识到我的工作的重要性，虽然微不足道。在今后的工作中，我将严格要求自己，发挥自己最大的能力为公司服务。希望在今后的工作中，我们能够更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的不足，提高工作效率，我会做以下两件事情：

1. 不断完善自我：抓住每一个学习和成长的机会，以饱满的热情投入到工作和学习中，为自己的工作积累必要的基础知识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力从多方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常的工作任务。
2. 正确的工作态度：端正工作态度，踏踏实实，认真负责，努力完成上级交代的工作；在今后的工作中，我们要不断学习，不断进取，不断提高，更好地完成自己的工作。认真对待工作中的每件事，无论大小，都要尽量避免犯错。

## 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇八

时间转瞬即逝，又一年过去了，在新的一年即将到来之际，我对这一年中自己的工作做出了以下总结，希望得到领导及同事们的评定和指导：

- 1、尊守酒店的各项规章制度，每天按时上下班，不迟到不早退，认真做好自己的本职工作；
- 2、工作态度认真负责。做好旅客入住登记，认真填写旅客住宿登记表，仔细核对旅客信息，做到公安部门要求的实名登记；旅客离店时，做好结帐工作，认真核算费用，尽量做到准确无误；
- 3、每天认真核对当日帐务及票据，上交财务部，并于次日与同事做好交接工作，方便于工作继续顺利进行；
- 4、克服工作中遇到的一切困难，在人手不够工作量大幅增加的情况下能够坚守岗位。在新进人员对工作不熟悉的情况下，能够手把手不厌其烦的教她们并做好带头工作，认真执行领导的各项指示，让她们快速投入工作状态；
- 5、在日常工作中遇到紧急情况或突发事件时，能够冷静的做出分析及相应的应急措施，第一时间汇报给领导等待指示，并及时通知有关负责部门，以便于做出更好的解决方案；

前台是酒店的窗口，是至关重要的一个部门，也是顾客光临时的第一印象，我们要始终秉承礼貌热情，耐心周到的服务理念，让客人真正感受到宾至如归。

首先要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美好的一面去迎接客人，让每一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我们要准确的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受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息，并尽的努力满足客人，让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

再者，提供个性化服务。在客人办理入住手续时，我们要多关心客人，多询问客人，如果是外地客人可以向他们讲解本地的风土人情，主动向他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速的办好登记手续；当客人退房时，客房查房时需要等待几分钟，这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里遇到的种种不快。由于科苑的硬件条件有限，所以面对客人的投诉与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通的过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时应保持与客人有时间间隔的目光交流，不可低头或是长时间直视客人。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，听的过程中要不断点头示意，以示对客人的尊重，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。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加出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲！

以上是我对这一年来的总结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于科苑。

在20xx年始，我会认真回顾过去，反省自己的不足之处，更加端正自己的工作态度，努力提高各方面的业务能力，新的一年里，我将和同事们一起做出新的成绩，让我们的科苑给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇九

1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在04年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2.为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在04年客房质量达标率为98%。

3.执行首问责任制 实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5.建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部

与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6.开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常(英语、日语)用语的培训;考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8.坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

## 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十

转眼一年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。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。
- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。
- 3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记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，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。
- 4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。
- 5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些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。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。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，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。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。

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十一

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导及同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\_\_年的工作作出总结。

#### 一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。我深知接待人员是展示公司形象的第一人，所以在工作中，我严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

#### 二、前台工作的经验和教训

在到酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

#### 三、前台工作的下一步计划

作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的

急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

基于对前台接待工作的热爱，在新的20\_\_年里，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与酒店及同事团结一致，为酒店创造更好的工作业绩！

## 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十二

各位领导、同志们：

大家好！

我叫杨凯利，是红专路店的前台领班。走过了忙碌而又不乏压力的\_\_年，我们即将跨入富有挑战而又充满希望的\_\_。在此，我仅代表我们红专路店前台部，谢谢一年来领导对我们的信任和各位同胞对我们的支持，感谢大家。

一、在过去的一年中，红专路店房间硬件设施得到了更新升级，前台员工服务水平逐渐得到了提高，人员稳定无大的流动，取得了以下主要成绩：

(1)房间大的维修、更换酒店系统软件，使大家得到了锻炼，整体素质逐步提高。从二月份开始，组织大家学习新的前台住房收费软件，及余乐软件，四月份开始正式使用该软件。开始使用的第一个月到第二个月的日子里，结合我们的理念，发现了许多问题，通过和余乐专门人员的沟通，学会了许多操作方法，随着掌握程度越来越熟练，已不会再出现错误的操作。其次，在五月份开始酒店房间进行了一次大的维修，这个过程势必会影响营业状况，造成一些客人投诉，同时也锻炼了大家应对能力，积累了一些处理客投的经验。

(2)定期开展的员工培训，大家及时得到了新能量的补充。在走过的\_\_里，我们围绕喜鹊理念、客人利益、员工权利等方面做了基础的培训。随后在微笑服务礼仪、服务问候、站姿坐姿走姿等方面做了专门的针对性的培训，员工都积极的参加，我从中也看到了一些改变，大家工作积极性得到提高，服务态度也有了大的改善。

(3)在内部沟通上，前台与其他部门关系一直都不错。喜鹊是一个大家庭，各部门在工作当中难免会发生一些冲突，作为酒店的中枢部门，与其他部门的沟通对我们的服务效率起着至关重要的作用。而大家的目标只有一个，那就是为客服务，让客人乘兴而来满意而归，酒店盈利，员工也盈利。进而良性发展。

二、然而，在我们成长的同时，也在饱受着压力。

(1)就从四月份起至今，酒店出租率和营收状况整体下滑，出租率四月到十一月就从91%一直下降到72.9%，当中最底时是九月份的65.6%，作为酒店前台领班，作为前台的员工，倍感压力。尝试了诸多努力，效果不明显、不稳定。在服务上，不断的学习培训，注重细节上边的环节。比如坐在大厅的客人我们必须给倒一杯纯净水，天气变化、节日祝福及时告知出门的客人和打电话过来的客人，以表示问候和关心，等等。

(2)在总台卫生质量上边，需要改善，前台拥有五台电脑，三台打印机，一台传真机，四部电话，六部对讲，各种单据和账单，客人的遗留物品、寄存物品等，物品数量多、种类杂，维持一个全新有序的工作场所对客人的第一印象很重要，特别是电脑桌子下边电线多，卫生不好打理，还需要实时维护，这方面我们做的尚未不够好，需要改善这方面的工作方法。

三、面对即将走进的\_，我充满了信心和期待，特别是我们引入了新的管理力量之后，我对明年更是充满了激情。辞旧迎新，对\_信心满满，计划满满：

首先，为使得我们的服务更加高效，在加强内部沟通的同时，还应该

关注客人需求，为单位上层调整和制定新方案提供依据;其次，继续我们的员工培训，而且要常常检验查收培训效果，有效提升员工综合素质才能有效提高服务质量，提升细节服务的能力和水平，让客人感觉在喜鹊服务无微不至;再者，积极响应和落实上层领导的所有决定，使所有工作走到正确、规范的道路上来;最后，要稳定自己员工，减少员工的流动性，从而降低我们的培训流失率。说一道万，目标只有一个，那就是向优质高效的服务索要丰厚的营业利润，提高营收和入住率。

\_喜鹊必然焕然一新，我们不能怠慢，门面一定要做好、做漂亮，整改一下前台物品，电脑线路合理规整一下，全员大扫除，我坚信，我们全新的面貌加上新的优秀的管理能量，喜鹊的\_是不平凡的一年，谢谢大家。

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十三

#### 一、前台接待方面。

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。

#### 二、会议接待方面。

##### 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、神族分公司与神族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。

#### 三、费用报销、合同录入工作。

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。

#### 四、综合事务工作。

xx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。

#### 五、其他工作。

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xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

#### 六、工作中的不足。

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。

#### 七、201x年工作计划。

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。

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。

#### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十四

##### 一、\*\*年我部完成了以下工作：

1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在20xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2.为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作

，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在20xx年客房质量达标率为98%。

3.执行首问责任制。实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5.建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6.开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常(英语、日语)用语的培训;考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8.坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十五

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去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，都会最大化满足客人。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，其中一人为专职收银，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：

一、加强业务培训，提高自身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。

二加强我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，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。

三、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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。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!

#### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十六

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去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，都会最大化满足客人。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，其中一人为专职收银，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！兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十七

一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位

年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好。

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十八

岁月如梭，转眼又快迎来了下半年。在即将过去的20\_\_年上半年里，我在酒店领导和同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\_\_年上半年的工作作出总结。

#### 一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_\_年\_\_月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示酒店形象的第一人。在工作中，严格按照酒店的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为酒店提供了方便，也为客户提供方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

#### 二、前台工作的经验和教训

在到\_\_酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

#### 三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守酒店的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与酒店及同事团结一致，为酒店创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是酒店门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为酒店整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对酒店整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是酒店几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对酒店内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对酒店新老客户的认识。作为前台人员

，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇十九

过去的20xx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!

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。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！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇二十

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，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20xx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，并尽最大努力满足客人，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，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇二十一

一年来，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，下面作工作总结如下：

## 一、提高认识

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。

## 二、扎实工作

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。

## 三、加强学习

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。

## 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇二十二

自学校毕业来宾馆工作，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20xx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，并尽最大努力满足客人，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！

### 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇二十三

一年来，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。我做出如下工作陈述：

工作主要体现在以下几个方面：

一、提高认识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。

二、扎实工作。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。

三、加强学习。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。

## 酒店前台工作总结不足之处 酒店前台工作总结个人一个月篇二十四

20xx年3月底我成为公司的一员，于3月至8月这段期间担任酒店前台服务员一职，同年8月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，人民公园、机场大巴、中山小吃街等地点都是常常问到的。面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度;其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户;最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

### 二、不足之处

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

### 三、未来工作计划

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每

一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

#### 四、总结

感谢领导和各位同事在这半年里对于我工作的帮助和支持,今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务,虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺,但我相信只要通过努力就会有收获,只要我们彼此多份理解与沟通,相互配合,相信超大未来会更加美好。

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](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发