

前台主管年终工作总结

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/zuowen/1693164642656267.html>

范文网，为你加油喝彩！

要永远年轻
永远热情
永远不听话
要大笑，要做梦
要与众不同
人生是一场伟大的冒险



前台主管年终工作总结

前台主管年终工作总结(精选12篇)

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它可以帮助我们寻找学习和工作中的规律，让我们好好写一份总结吧。我们该怎么写总结呢？下面是整理的前台主管年终工作总结，欢迎阅读与收藏。

前台主管年终工作总结1

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2年里，作为一名酒店前台主管，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***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！现在我对前面一年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，我在过去的一年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xx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！酒店前台接待半年工作总结

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xx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。酒店前台接待半年工作总结

在过去的一年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，在新的一年里到来之际，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！

前台主管年终工作总结2

我是今年上半年刚刚升到主管的，其实职位上的转变给我带来了很大的压力。一晃眼，今年这一年又这样不经意间就过去了。对于这份工作来说，我尽了自己最大的能力和责任。虽然说今年工作也没有做的很漂亮，但是我认为今年算是打下了一个好的基础，明年的工作会在这个基础上更加的顺利的。以下我为自己今年的工作做了一项总结：

一、以身作则，努力学习

今年这一年，我刚刚升往前台主管一职，在压力上肯定是有一些的。上半年主要还是一个熟悉和掌握的过程，对于每一个刚刚升迁的人来说，最重要的就是要把自己稳定下来，不要太骄傲飘起来了。这次在主管这个位置上，我一直都是保持一个非常低调的态度的，和同事们像以前一样融为一体，团结好我们这个小小的团队。但是在这中间也多了一些东西，那就是我对管理不一样的理解，首先我认为我们应该首先去提升自己，这对于我以及对于每一位前台员工都是这样的，我们代表的是公司的门面，因此我们的形象是很重要的，而我作为一名领导人，也应该身先士卒，先做出一番成绩来。

二、管理团队，团结合作

下半年在团队的管理上是取得了一些重大的成绩的，我们酒店行业，前台是非常重要的。我在酒店也已经工作了差不多五年了，其实经验还是很丰富的。但是刚刚进入管理工作中，还是有一些部分没有掌握好的。在这一年当中，我不断的尝试，不断的学习，最终凭借着自己的理解和努力，将我们这个团队建立起来了。我认识到作为前台的主管，想要和同事们达成共识，那就要多和他们去沟通，多和他们去联系，不要把自己高高挂起，好像前台的工作都是他们的事，这就是影响团队合作的核心了。除了做好自己的管理工作，也要搭建起自己的团队来，这才会让这份工作更加顺利的进展下去。

三、不断培训，提升集体

这一年，我组织了很多次培训，培训的内容也是关于前台工作最为核心的几个内容。其中让我印象最深刻的一个就是在做礼仪培训的时候，其实很多同事在这一方面都是做得很好的。我以前也是没有注意到，直到这一次培训，我才认识到其实同事们有很多部门做的比我好，这都是我应该去学习的。我站在这个岗位上，自然也有自己的优点，但是不管是在哪一个身份上，我都应该低调学习，这样才会让将来的道路更加的畅通！

前台主管年终工作总结3

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xx大酒店在xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx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***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。二xxx年客房收入与二xxx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，附上商务中心二xxx年经营简况表：

二xxx年商务中心经营简况表

项 目	现 金	总台代收	合 计	内部签免	总 计	备 注
-----	-----	------	-----	------	-----	-----

复印	2812.9	665	3477.9	13	3490.9	
----	--------	-----	--------	----	--------	--

打字	2549.5	1031	3580.5	12	3592.5	
----	--------	------	--------	----	--------	--

传真	3931.2	668.8	4600	10206.1	14806.1	
----	--------	-------	------	---------	---------	--

市话	2466	2.8	2468.8	1.1	2469.9	
----	------	-----	--------	-----	--------	--

长话	2648	3.4	2651.4	2.2	2653.6	
----	------	-----	--------	-----	--------	--

其它收入	54	54	54			
------	----	----	----	--	--	--

合 计	14461.6	2371	16832.6	10234.4	27067	
-----	---------	------	---------	---------	-------	--

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二xxx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二xxx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。

前台主管年终工作总结4

一、总结xx年工作，因前台接待人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在xx年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是广汽本田售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着广汽本田售后部的形象，所以我们必为广汽本田售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、价格合理化，价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

四、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。五、面对广汽本田对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，广汽本田售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xx年公司下达的工作任务。

前台主管年终工作总结5

时光如梭，对于酒店而言，就更是如此了。在今年的工作中，我们xxx酒店在工作中及时计划，在旅游和假期旺季前做好充分的准备，积极的开展活动，促进销售和入住。而在淡季方面，我们也积极的促进就酒店运转，维持酒店不断的前进！总而言之，这一年来我们在工作方面规律且严谨的完成了酒店的营业任务，并在年终之际，顺利的完成了销售目标！

作为酒店前台的主管，一年来，我也一直奋战在前台的第一线上！在这样的情况下，我对于酒店的发展、进步、调整……都有着深切的体会。

回顾这一年来的工作，尽管酒店前台部的人员并不算多，但作为酒店的门面，却是最为重要的一份工作！在此，我针对自己在一年来的工作情况做如下总结：

一、加强思想和工作要求

作为一名前台，更是一名前台主管，我深知自身的工作对酒店和前台部门的重要性！作为前台、作为酒店的服务站，是专门为客户提供服务和收银工作的部门。为此，优良的服务，就成了我们在工作中最重要目标。

为此，在这一年的工作中，我以酒店的规定要求为基准，在思想上严格的要求并改进。思想方面，我重视客户的服务体验，服务时会以客户的角度考虑，感受顾客在对服务上的不满时的想法，并积极的在工作上改进。

此外，我也非常重视团队的思想，尽管比起其他部门，前台的人数并不多，但人越是少，就越容易看出其中的配合与默契。也正因为如此，在日常的工作中我都非常重视与其他前台的交流、沟通，保证工作内外默契的培养，并塑造队伍的团队思想。

二、工作情况

在今年的工作上，我们重点加强了服务和纪律。在工作中，我每天坚持晨会和晚会，保证早晚两个阶段的前台人员都能认证自己一天工作来的不足和收获。此外，我还利用一些时间来强化了大家的服务能力和服务意识，加强大家的自我判断能力，让员工们能在工作中及时的分辨情况，并对工作进行处理。

其次，是对于团队的管理上，在工作方面，我们主要以酒店的要求和规定作为基准，但在其后，我么也有自身的要求和目标。为此，我们在工作中才能不断的进步，不断的提升。

总而言之，在近年来的工作中我以严谨、仔细、热情、积极的态度去认证的完成了自身的工作任务，并带领前台的团队积极发展，顺利的完成了这一年的工作。

前台主管年终工作总结6

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

一、加强对员工的业务培训

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门面，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

二、加强对员工队伍的建设

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经

常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

三、工作不足

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年里，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

不知不觉间本年度前台主管工作已经顺利完成了，能够通过这项工作的完成为酒店的发展贡献力量让我感到很荣幸，由于这是酒店发展的重要一年从而让我倾注了不少心血，我除了做好前台人员的管理以外还会在工作中严格要求自己，但回顾已经完成的前台主管工作让我意识到自己存在许多不足，现对本年度的酒店前台主管工作进行简要总结。

做好对前台区域的巡视工作从而督促员工履行好自身的职责，前台工作的完成对酒店的发展十分重要自然容不得任何疏忽，因此我加强了这方面得到监管力度并要求员工认真做好前台工作，至少在前台工作没能做好的时候自己能够及时进行指正，对于员工无法做主的情况则会协助对方完成工作，总之要在前台工作中有着严格的要求才能够通过经验的积累提升综合素质，每周我还会召开例会并让员工探讨前台工作中遇到的问题，在集思广益的情况下员工在工作中存在的疑虑能够得到很好的解决。

认真展开客户接待工作并对预约的情况做好登记，我明白接待工作的展开是前台人员的主要职责，因此无论是客户前来办理业务还是通过电话或网络进行办理，我都会做好严格的登记从而帮助对方办理业务，在办理的同时也会要求客户出示身份文件证明，对我来说能够做好这项工作也意味着自己能够给客户带来良好的体验，即便是已经完成的前台工作也会予以反思是否存在不足之处，由于我十分重视的缘故导致这一年的前台工作能够得到较好的完成。

注重效率的提升以便于在办理业务的时候能够让客户感到满意，由于部分客户办理入住或者退房的时间比较相近的缘故，因此在酒店比较忙碌的时候也会出现排队的现象，而我也在致力于工作效率得到提升并希望能够尽快解决客户的难题，若是因为长时间的等待导致客户对酒店的服务感到不满则是得不偿失的，而且我也始终以严格的标准要求自己并希望在工作中能够做得更好，这样的话我也能够以此来鞭策自己并对前台工作的完成提出新的要求。

随着前台主管工作的完成意味着我从中积累了不少经验，因此明年我会继续做好前台工作并为酒店的发展而努力，希望通过前台工作中的良好表现从而获得领导的认可。

前台主管年终工作总结7

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导***员干部及全体员工，主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓以下工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了以下工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有xx名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责

，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。

3、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配***策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的***令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

（三）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

（四）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共x份、及时签订安全协议书约x份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统x个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和

更换等。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

前台主管年终工作总结8

在过去的一年里，在院领导、部门领导及同事们的关心与帮助下，我圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面也有了更进一步的提高。现将一年来的的思想工作情况作工作总结如下：

一、思想***治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻基本路线方针***策，通过报纸、杂志、书籍积极学习***治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、专业知识、工作能力和具体工作

我是六月份来到学院工作，担任学院行***秘书，协助办公室主任做好工作。

行***工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了学院的工作，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行***前台年终总结行***前台年终总结。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）协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文

件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2) 做好了各类信件的收发工作，20xx年底协助好办公室主任顺利地完成了20xx年报刊杂志的收订工作。为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

(3) 协助好办公室主任做好学院的财务工作。财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院__年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作行***前台年终总结工作总结。学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。

(4) 做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

(5) 做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要行***前台年终总结行***前台年终总结。

(6) 认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。为了学院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。

三、工作态度和勤奋敬业方面

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，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，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。

四、工作质量成绩、效益和贡献

在开展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，为学院及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年来的工作，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行***前台年终总结工作总结。在新的一年里，我将认真学习各项***策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为学院的发展做出更大更多的贡献。

前台主管年终工作总结9

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xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx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、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，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x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、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x元/张，钥匙袋x元/个，每天团队房都xxx间以上，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***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。

前台主管年终工作总结10

转眼间，20xx一整年都过去了。我自20xx年x月来到了xxx公司，并负责保洁员工的管理工作。在20xx年里，我也和大家一样在努力和辛劳中渡过了这一整年。尽管作为主管，但除了对人员的管理以及各种大小事务之外，该做的事情还是要继续做。所以，比起打击努力的体力劳动，我这也

轻松不了多少。

但也真因为如此，我在工作中的努力才能得到领导的认可，得到保洁部各位同时的认可，最终，才能组建这样一支优秀超群的保洁队伍。

如今，反思这一年来的情况，我收获不少的，也反思不少。工作的总是偶遇进步，但也常常会伴随着对错误的反思。为此，我对自己一年来的工作情况做如下总结：

一、认真处理日常工作，配合其他部门的工作清扫

在一年来，我们您能严格、严谨的这多好每天的日常工作，通过对团队的要求和培训，在工作中充分的要求了员工的责任感，并对工作认真积极，及时的处理好自己负责区域的卫生。

此外，每次再有节日活动或是其他项目之后，都会留下不少的问题，这些，作为保洁主管我也一直在积极的关注，并通过仔细的分配和检查，确保工作能顺利。

二、加强团队精神建设，提高团队凝聚力

在这个团队中，我作为保洁主管，深刻的了解所谓的保洁，并非是的某一个地方打扫干净了就可以的。我么追求的是整体的效果，是无论领导和客户走到哪里，哪里都是最干净的一片区域！但是，这仅仅靠个人是没法做到的，为此，才有了我们xxx保洁的团队。

作为主管人员，在平时的时间里，我注重大家的工作和生活，在空闲中多去找队员聊天，谈心。通过每天的晨会来进行队伍的反思和总结。这不仅的让我们的工作一步步的得以加强和进步，各位同事也能更加的爱护我们这个集体，团结一心，在工作中积极贡献的自己的力量。

三、工作的不足

最多主管，其实我也有很多不足的时候，尤其是在工作上的马虎，这已经不止一次让我犯下了错误！尽管在之后都有认真的反省过，但却没能做到彻底根除。这为工作和团队都带来了瑕疵。但也正是如此，我在工作中开始锻炼每个员工的积极行动和责任心，让大家能做好自检工作，防止工作出现错误！同时，我自己也要加强自身的不足，在下一年的工作中，积极的改进并加强自己！

前台主管年终工作总结11

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，在来到我们酒店差不多一年里，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***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！现在我对前面一年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，我在过去的时间里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、礼貌，礼仪

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。

在过去的一年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，在新的一年里到来之际，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！

前台主管年终工作总结12

一、加强业务培训、提高自身素质

在前台主管、领班以及同事的热心帮助下、我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面、每个员工都要直接面对客人、所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分、我深知自己的责任重大、自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中、我认真负责的做好每一项工作、积极主动的向其他同事学习更多的专业知识、以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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、让客人喜出望外。

二、“开源节流、控制成本”从小事做起、从我做起

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下、我们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、我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用、当hse房入住、当sales要带客人参观房间、我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量、给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿、各种报表在尽可能的'情况下都采用双面打印。通过这些控制、为酒店创收做出前台应有的贡献、也尽自己的一点微薄之力。

三、加强自身的销售意识和销售技巧、提高住房率

在部门领导的培训帮助下、我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价、什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时、我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人、我都想尽办法让客人住下来、哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

四、注意各部门之间的协调工作、和同事友好相处

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽、它同餐饮、销售、客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中、我时刻注意自己的一言一行、主动和各部门同事处理好关系、尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴、只有这样、我们的酒店、我们的集团才能取得长足的发展。

更多 实用文体 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发