# 酒店前台工作人员工作总结

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-08-09

*前台接待，又叫“行政前台”，与“行政后台”对应，归属公司行政部管辖，它是现代企业典型职位之一，属于面向于公司外部的公司门面，代表着企业的形象，必须形象气质佳，由于此岗位需要值班，不得脱岗，故此职位人数最低不得少于2人；大多数企业通常会依人员...*

前台接待，又叫“行政前台”，与“行政后台”对应，归属公司行政部管辖，它是现代企业典型职位之一，属于面向于公司外部的公司门面，代表着企业的形象，必须形象气质佳，由于此岗位需要值班，不得脱岗，故此职位人数最低不得少于2人；大多数企业通常会依人员流动性提供周期性内调的规定。今天为大家精心准备了酒店前台工作人员工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　酒店前台工作人员工作总结

　　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忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。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忙的部门领导和同事们，多谢！此刻我对前面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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们必须要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一向都严格依照酒店的规定。总结起来能够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

　　怎样持续微笑，怎样问候客人，如何为客人带给服务，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必须要求淡妆，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，带给信息，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，我们随时都要持续认真，细致工作作风和职责心！以免给客人和自我的同事带来很多的不便！

　>　四、前台英语

　　一些前台英语潜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，但是，之后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。透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，给自我不断充电！唯有不断的学习才能使自我有更好进步，才让自我各个方面的潜力不断增强！

　　>五、以大局为重，不计较个人得失。

　　不管是工作时光还是休假时光，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，用心去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自我的一份力量为酒店。平时用心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状况和经营资料。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，同事和我提的推荐就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我必须会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自我的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮忙！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！

**酒店前台工作人员工作总结**

　　我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

　>　一、好的方面。

　　不断加强自身学习，业务水平大大提高。酒店的设施、管理和工作都体现了\*级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

　　>二、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

　　来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

　>　三、严于律己，遵守单位的规章制度。

　　在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

>　　四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

　　作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

　　在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

>　　一、存在问题一、自身的学习抓得还不紧。

　　在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

　　>二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

　　工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

　>　三、下步打算一、加强学习，不断提高自身的文化素养。

　　要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

　　>四、努力钻研本职业务，提升职务技能。

　　不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

>　　五、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

　　在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

**酒店前台工作人员工作总结**

　　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，“事不关已，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！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！