# 酒店前厅经理年终工作总结怎么写

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-03-06

*每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《酒店前厅经理年终工作总结怎么写》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注！>【篇一】酒店前厅经理年终工作总结怎么写　　作为前台主管，一年...*

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《酒店前厅经理年终工作总结怎么写》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注！

>【篇一】酒店前厅经理年终工作总结怎么写

　　作为前台主管，一年的工作有顺利的，也有困难的，但总算是过来了，这一年也是有很多的经验值得去总结下，现在就我工作的一些情况小结一下。

　　一、对前台工作重要性的认识

　　尽管前台工作没有象酒店业务、营销、财务等部门对酒店发展所作的贡献大、直接，但酒店既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。对前台工作，应该是\"酒店的形象、服务的起点\"。因为对客户来说，前台是他们接触酒店的第一步，是对酒店的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

　　二、努力提高服务质量

　　前台的主要工作是迎客，为客户答疑，包括转接电话、收发快件。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

　　三、加强礼仪知识学习

　　要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

　　四、加强与酒店各部门的沟通

　　了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。做好酒店部门和客户沟通的桥梁。

　　五、努力打造良好的前台环境

　　要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

>【篇二】酒店前厅经理年终工作总结怎么写

　　20XX年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对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。

　　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。20XX年客房收入与20XX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竟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20XX年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出来年年工作计划：

　　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质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

>【篇三】酒店前厅经理年终工作总结怎么写

　　20xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

　　一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

　　前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

　　从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

　　酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

　　酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

　　金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到化。

>【篇四】酒店前厅经理年终工作总结怎么写

　　前台的服务，是代表着我们酒店的形象，而这一年，我们也是尽责的去为客户服务，去取得他们的肯定，做好了工作，同时也是让我感受到做好前台经理并不是那么的轻松，但是我也是尽责的完成工作，让自己得到成长，在此也是来整理下自己的工作，做好这一年的`总结。

　　前台的服务工作也是我主抓的重点，而自己也是从前台的工作中出来的，所以也是熟悉这份工作该如何的开展，作为经理我也是带领同事们尽责的为客户去服务，平时的时候自己也是多去培训他们，多反思工作之中遇到的问题，每天也是会一起沟通，一起了解工作里头哪些问题出现了，哪些是可以去继续进步做的更好的，服务好了客户，得到他们的肯定，也还是我们前台该做好的，同时也是对于自己的一个负责，对于工作多去思考，多去优化，让我们的服务第一时间就是被客户认同的，那么无论是有什么情况都是可以更好的处理，同时也是可以为酒店带来更多的回头客。工作当中我也是做好管理，我清楚工作并不是一个人可以去完成的，而是依靠大家一起的努力，而我作为带头的人，平时的时候同事们有什么问题也是会及时的处理，同时一些同事有急事，我也是会去顶班。

　　工作上的流程优化，以及自己也是对于服务的理解更多，以前在前台的岗位其实思考的并不是那么多，毕竟工作也是很忙碌，但是现在虽然也会是更忙碌了，但是肩上的责任同样也是更重，我也是多去考虑，我们的服务是不是还有再继续改进的，只为了让酒店的前台服务客户是更为满意，无论如何，这服务的姿态，也是客户选择酒店一个非常重要的参考，我们也是要尽责的去做好。当然依旧有做的还不到位的方面，自己作为经理的一个经验不是很足，有时候管理起来也是有些急躁，或者经验不是那么的成熟，但是也是去改进，去思考也是会在以后做好。

　　一年的服务工作也是要结束了，作为经理，看到自己以及同事们的进步，我知道对于来年工作也是更有信心，而且外部的环境也是越来越好，对于我们酒店的经营更好，我也是要更好的来带领同事们做好前台工作。同时自己也是要积极的去提升管理经验，多学多去做来更好服务。

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！