# 2024底酒店人员工作总结【六篇】

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2025-04-07

*酒店的基本定义也称为酒店、酒店、酒店、商务旅行、客栈、客栈，中国称为酒店、酒店等，马来西亚、新加坡称为酒店是为用户提供安全舒适的短期休息或睡眠空间的商业组织。 以下是为大家整理的关于2024底酒店人员工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！第1篇:...*

酒店的基本定义也称为酒店、酒店、酒店、商务旅行、客栈、客栈，中国称为酒店、酒店等，马来西亚、新加坡称为酒店是为用户提供安全舒适的短期休息或睡眠空间的商业组织。 以下是为大家整理的关于2024底酒店人员工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 2024底酒店人员工作总结**

　　一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!通过对酒店全年工作进行回顾，现进行工作总结如下。

　>　一、以质量为前提，抓好客房工作。

　　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。

　　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。

>　　二、以效益为目标，抓好销售工作。

　　营销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“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。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

　　根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对营销部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度。

>　　三、以改革为动力，抓好餐饮工作。

　　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主动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。

　　餐厅除了分配政策作了改革，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政令畅通，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。

　　新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升!

**第2篇: 2024底酒店人员工作总结**

　　现在2024年快要过去，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有快一年时光，从刚开始对前台一无所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

　　酒店为了到达必须的财务目标，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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

　　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，工作班次分为早班、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状况分配剩余工作。

　　这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这20\_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应对客人，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，才能更好的为客人带给优质的服务。

　>　二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

　　前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，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状况灵活掌握房价，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必须的负面影响。

　>　四、思考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状况，请求帮忙。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忙感化，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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**第3篇: 2024底酒店人员工作总结**

　　20xx年即将曩昔，这一年是劳碌的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关切支持下，在某某司理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了宏大的造诣，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连立异高，在平安、卫生、办事等方面获得了相关的部门确定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过本身的尽力，也取得了不错造诣，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

>　　一、尊重领导，听从指挥。

　　在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接收领导，屈服支配，依照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无牢骚，任劳任怨。对付领导表扬奖励，可以或许正确观待，不骄不躁；对付领导指出工作中的不够之处能实时改正，不暴不弃。可以或许的完成领导交办的工作任务，常常受酒店及客房部司理的表扬。

>　　二、遵规守纪，搞好办事。

　　遵守酒店订定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上放工，处置惩罚好家庭和工作的关系，全年无告假记录，做到全勤上班。严格依照工作流程及领导要求搞好办事，做到房间扫除时不留死角，一尘不染，整洁清洁，为客人办事时，可以或许正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对付客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人说明清楚，取得客人的原谅。查房时，发明酒店物品有损失时，实时和客人一起进行核对，必要补偿时，说清事实，疏解来由，让客人满意。

>　　三、连合协作，不计得失。

　　和酒店人员打成一片，搞好连合，互帮合作，关切爱护同事。在工作中，本身的工作完成后，能实时赞助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍当心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，打消误会，配合做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能实时打电话问候和去医院看望，同事家里有事时，了解清楚后，实时关切赞助，以此来促进交情，匆匆进工作。

>　　四、客气学习，尽力进步。

　　固然做客房办事工作有七、八年了，但在酒店霉畚组织的基础技能和平安培训中，思想上看重，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后实时研习，加深印象，工作中，仔细琢磨，正确利用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使本身办事程度和个人素质再上一个新台阶。

>　　存在的不够和问题：

　　1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房对照多，光阴对照紧，房间卫生扫除得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记挂号的现象，给个人和单位造成了损失。

　　2、办事程度还需进步。文明礼貌用语用得少，态度对照生硬，缺少主动性。

　　在新的一年里，在上级领导的关切支持下，在某某司理的正确领导下，我将认真做好本职工作，尽力进步本身办事程度，连合同事，积极朝上提高，做到会听话，会办事，会学习，和酒店全体员工一起连合和谐作，配合尽力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞大进，节节高，再创佳绩。

**第4篇: 2024底酒店人员工作总结**

　　忙碌而充实的年结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

　　一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

　　二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

　　三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

　　四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费

　　五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

　　通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

　　明年我的计划是：

　　1、一如既往的地认真做好每一天的每一项工作。

　　2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。

　　3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

**第5篇: 2024底酒店人员工作总结**

　　过去的20\_\_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!

**第6篇: 2024底酒店人员工作总结**

　　岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了20\_年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。在这一年里我们的具体工作总结如下：

　　1.对外销售与接待

　　1)、旅行社和大型团队的销售

　　\_素有“\_绿宝石”之美誉，地处\_山南麓，\_平原北端。是\_x风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与\_各旅行社、\_\_景区和\_温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队\_家。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

　　\_除被誉为\_之乡以外，还是全省的\_之乡。去年x月份的全省\_公开赛在\_圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房\_x间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的\_赛仍在\_举行，前后三次比赛，为期\_天，入住房间\_x间，共为酒店创收\_x万元。

　　2)、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

　　\_除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝\_之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，\_的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡\_x张，共充值\_x万元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议\_x份，挂帐协议\_x份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

　　3)、会议销售

　　酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共\_x场。其中大型会议\_场。中型会议\_场。小型会议\_场。大型会议有：轻机招商会议、\_会议、全省\_会议、全省\_\_会议等，仅这几次会议为酒店创收\_x万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

　　4)、宴席销售

　　酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省\_\_会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席\_\_x多桌。其中，x月x日，\_轻机x总的寿宴创开业以来宴席的规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

　　2.对内管理与考核

　　1)、对内管理

　　销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

　　2)、回款与绩效考核

　　为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

　　3.适时促销，全员营销

　　销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与\_温泉签定了七月-八月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

　　七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴桌，为酒店创收\_x万元，占\_升学宴市场份额的\_%。

　　4.同行合作，互利互惠

　　今年七月份我们和\_旅游局、\_各旅游景区宾馆合作，以宣传\_风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们\_\_国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如，此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

　　5.存在的不足之处

　　一年的工作，经过酒店全体员工的共同努力，成绩是主要的，但仍不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉过来的反馈意见，有些是各部门自查所发现的。分别如下：

　　1)、对外销售需要继续加强。

　　2)、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

　　3)、有时由于沟通的不及时，信息掌握的不够准确，影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作中要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

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！