# 推荐前厅部门年度个人工作总结(精)(5篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-22

*推荐前厅部门年度个人工作总结(精)一前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于顾客人来说，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，酒店对顾客人的服务，从前台迎顾...*

**推荐前厅部门年度个人工作总结(精)一**

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于顾客人来说，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，酒店对顾客人的服务，从前台迎顾客开始，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：

礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候顾客人，如何为顾客人提供服务，在服务中对顾客所要用的语言等。

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顾客，从而维护酒店的形象，让顾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。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，顾客人入住，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!以免给顾客人和自己的同事带来很多的不便!

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顾客人服务。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，后来在接待外国顾客人的时候，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!

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。

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顾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!

**推荐前厅部门年度个人工作总结(精)二**

前厅部是酒店为宾客提供服务的中心环节，是酒店各种业务活动的神经中枢，主要负责为宾客办理入住登记手续、问讯服务、委托代办服务、商务服务、外币兑换及电话接转服务等。另外，酒店设立行政楼层，方便商务客人的住宿，为商务客人提供特别服务。大堂要为客人提供“金钥匙”服务，以满足客人的一切合理需求，充分体现酒店的管理特色。

前厅部的管理水平与服务质量直接影响宾客的满意程度，决定客人对酒店留下的第一印象和最后印象。因此，前厅部的员工必须具有很高的素质：性格外向，五官端正，身材匀称，气质高雅，机智灵活，有良好的中外文表达能力（前厅必须要有中、英、日、韩、法、德等六种语言的对客服务功能）。

（一）房务总监

直接上级：驻店经理

直接下级：前厅部经理、行政管家、秘书

岗位职责：

1. 负责监督、指导、协调、组织、控制全部房务工作，确保前厅、客房服务工作的高效率和高水准。

2. 拟订房务工作计划，向驻店经理做季度、年度总结汇告。

3. 负责房务工作预算，完成成本控制工作，

4. 加强部门之间的联系，不断改进工作，保证本部门工作的顺利进行。

5. 参加店务会议，传达落实会议精神。

6. 巡视房务工作区域，及时发现和解决问题。

7. 处理宾客投诉。

8. 主持召开房务工作例会，布置任务听取汇报。

9. 评估属下前厅部经理与行政管家的工作。`

素质要求：

基本素质：具有强烈的事业心、认真积极的工作态度。能够妥善处理各种关系及矛盾。

自然条件：身体健康，五官端正，气质高雅。身高：男1.76米—1.80米，女1.67米—1.70米。 文化程度：大本以上学历。

英语水平：高级英语水平，能用英语处理日常公务。

工作经验：5年以上前台管理和客房管理经验。

特殊要求：公正处理问题，精力充沛，具备完成工作的组 织能力、协调能力、应变能力和交际能力。有海外学历及海外酒店管理经验为佳。

直接上级：客务总监

直接下属：无

岗位职责

1． 根据总监的指示做好各项文书工作。

2． 处理有关信函、电传及电话。

3． 做好部门会议记录和文件收发工作。

4． 保管和存放各类文件和工作报表。

5． 填写各种有关工作单据，报总监审批。

6．翻译、整理并打印文档材料。

素质要求

基本素质：热爱本职工作，责任心强，工作主动。

自然条件：身体健康，身材匀称，气质高雅，年龄23岁以上，女性为宜。身高1．67～1．69米。

文化程度：大本以上学历。

外语水平：高级外语水平，能用英语起草或翻译有关文件或资料。

工作经验：熟悉客务工作程序和标准，有3年以上酒店工作经验。

特殊要求：语言表达能力强，精力充沛，工作细心。

直接上级：房务总监

直接下属：前厅部副经理、大堂副理、各主管、文员

岗位职责：

迎送客人，检查落实接待贵宾的各项工作；主持部门工作，提高部门工作效率；负责策划、组织、指导、控制和预算；协调与其他部门的矛盾，调配各部门的工作，保证高质服务，最大限度地提高房间出租率。

1. 报告和预测房间出租情况、订房情况、到店和离店情况以及房间帐目收入和其它一些由管理部门要求的统计情况。

2. 确保前台各部门（包括问讯处、接待处、商务中心和行李部等）运行顺利。按照奖惩条例对

各岗员工进行定期评估。

1) 向前厅部各员工解释他们的工作范围和相应的工作标准。

2）指示各部门主管监督其所属部门的工作情况。

3）在处罚员工之前，要及时和人事部经理取得联系。

4）在面试求职员工时，必须向其描述其申请部门的具体工作情况。

5）负责培训、督导、检查前厅部的所有员工，保证执行酒店制度。

3. 每天与进、离店的团队协调配合：

1) 提醒销售部，在团队到达前7天内及时了解该团队的具体要求。

2) 通过销售部指导团队的善后工作。

4. 检查大厅及公共区域并与管家部及工程部协作，确保其设备设施的完好和正常运作。

5. 抓好员工纪律和仪容仪表、确保大厅井然有序，门前交通畅通。

1）每月回顾各部门主管提供的员工出勤情况。

2）检查员工的仪容仪表和制服的卫生情况。

3）与保安部配合控制酒店门庭客流量以及停车的安全问题。

6. 与电脑部紧密配合，熟悉电脑程序，确保电脑的安全使用。

7. 协助总经理和协调发生在大厅的特殊事件。

8. 履行总经理或其他管理部门要求的其它业务。

9. 与保安部协调，做好安全管理。

10. 检查vip接待工作，包括亲自查房、迎送。

11. 组织每周工作例会，传达酒店例会工作要点，听取汇报，布置工作，解决难题。

12. 负责沟通本部门与酒店各部门的联系。协调平衡本部门各工种之间所出现的矛盾。

素质要求：

基本素质：性格开朗，易于交流，有良好的个人修养，具有很强的领导能力、组织能力和合作精神，熟练掌握前厅部和业务。

自然条件：年龄在28岁以上，男女均可。品貌端正，气质高雅。身高：男1.76米—1.79米，女1.67米—1.70米。

文化程度：高等院校旅游酒店管理专业本科以上或同等文化程度。

外语水平：高级英语水平，能用英语处理日常事务。

工作经验：5年以上酒店前厅工作经验，2年以上前厅经理或副经理经验，熟悉前厅部、管家部、销

售部工作，略懂餐饮、工程、财务等知识。

特殊要求：了解市场状况，掌握酒店经营及管理动态，善于 处理各类投诉；熟悉管理心理、善于激励下属，能够与各业务部门协调配合；能适应超时工作，无家庭拖累；善于交际，风度优雅、谈吐大方，除精通英语外，略懂日语或广东话者为优选对象。

直接上级：前厅部经理

直接下属：前厅各组主管

岗位职责

协助前厅部经理管理前台的各项日常工作，当前厅部经理不在时，代行其职，保证前厅部各环节的正常运转。

1．检查前厅部各部门工作，为前厅部经理写出报告。

检查当班人员仪表仪容。

抽查员工工作表现。

保证所有来咨询的客人得到及时有效的帮助。

2．及时处理客人投诉并及时反馈。

在处理客人投诉时，要本着既保证使客人满意，又要维护酒店利益的原则。

让客人相信其投诉或要求已得到重视。

当处理客人投诉时，要使客人相信我们确实在乎他们。

3．对vip的接待工作予以关注。

根据报告，检查当天的到店情况，确认其特殊要求是否已准备好。

检查vip房间及鲜花、水果、刀叉等是否准备好。

如发现房间等有差错，应及时通知有关部门。

4．如酒店房间已满预订，与销售部及时联系，帮助解决宾客的住宿和车辆。

联系相同类型的酒店。

已确认的预订，要免费安排运送到别的酒店。

在交班本上记录下客人姓名以及所安排酒店的名称，以便有事或有空房时再联系。

5．检查酒店的后台工作(夜班)、大厅和客人活动区域情况(包括门外停车区)。

每日巡视酒店两次。

确保检查过的每个区域没有问题。

发现有意外情况，及时与有关部门联系并记入交班本中。

6．与保安部配合检查酒店散客和可疑客人的情况。

记下可疑客人的情况，并通知保安部。

同保安部一同处理可疑客人。

记录调查结果。

7．记录部门当天的工作情况，呈交前厅部经理。

1)只记录公事，私事不允许写在交班本上。

2)在记录任何事件后，签上自己的名字。

8．报告并记录酒店内的一切异常情况

事故报告必须在同一天内呈送驻店经理、财务总监、人事部经理和前厅部经理。 ·如有财产物品丢失或人员伤亡，写出报告及时通知客人并索要费用。

9．亲自培训员工

培训前厅部各个小部门的员工。

每月开会研究所出现的问题。

10．与电脑部经理协调配合，保证电脑系统的正常运作。

11．执行前厅部经理或管理部门交给的其他任务。

素质要求

基本素质：性格开朗，风度优雅，有良好的个人修养，易与客人沟通。

自然条件：年龄在25岁以上，男女均可。品貌端正，气质高雅。身高：男1.76～1.79米，女1.67～1.69米。

文化程度：大学文化程度。

外语水平：高级英语水平，精通英文读、写、听、说。

工作经验：5年以上前厅部工作经验，熟练掌握前厅部工作的各个环节和程序。熟悉客房、销售工作，略懂餐饮、工程和财务知识。

特殊要求：掌握酒店管理基础知识，善于同宾客交往、沟通，处事周到、果断，能独立处理各种投诉。了解市场变化和酒店经营动态，协助经理作出相应的计划，不畏工作重任。

直接上级：前厅部经理

直接下属：无

岗位职责

协助前厅部经理处理文字、信件、档案等案头工作及公关、内务等。

1．按标准接听电话，如需要可留言并转告。

2．打印报告、信件、备忘录、表格和经理的各项文件，并很好地做好档案管理。

在收到打印文件的当天，必须完成并且发送。

保存酒店内部所有部门的备忘录。

定期整理酒店内电话分机号码表。

3．如有重要事情，必须写在布告牌上，以通知前厅员工，并且及时通知员工定期召开的部门会议。

将最近即将发生的重要事情写在布告牌上。

打印会议纪要，张贴在布告牌上。

根据情况，相应安排布告牌的内容。

4．做好前厅会议纪要，并存档。

参加每日的前厅会议并做记录。

打印周会纪要，交给部门主管及前厅部经理。

5．填写支票申请、零星收支、采购单等，保证办公室以及各个小部门的物品供应。 ·通知各小部门主管每星期申请领取办公用品。

每周二填写物品申领单，交经理签字。

6．通知各小部门每天到店重要客人的情况及宴会情况、酒店的重要活动或其它有关事项。 ·提前一天了解次日到店的vip客人，记录重要客人的房间安排以及到店时间。 ·浏览每日活动表。

7．对本部门来信予以归类、记录、拆封，并通知相关的员工。

8．统计制作营业周报、日报。

9．严格做好考勤，并与各小部门主管配合，建立员工档案。

10．处理一些杂项事务，辅助经理从事一些翻译工作。

11．检查工作区域的卫生、设备，保持办公室的卫生。

每天打扫办公室卫生(包括电脑)。

每天检查各个小部门的工作区域卫生。

12．完成前厅部经理或其它管理部门人员临时交办的其他任务。

素质要求

基本素质：熟悉前厅部工作程序和办公室的各项工作，精通电脑、中、英文打字，性格内向，喜欢静态工作，工作细心，耐性佳。

自然条件：年龄在20岁以上，女性。品貌端正，气质高雅。身高：1.67～1.69米。 文化程度：大学文化程度。

外语水平：熟练掌握英文，达到高级以上水平，且具有一定的文字阅读及写作能力。 工作经验：具有酒店文秘工作经验。

特殊要求：办事灵活认真，善解人意，保守机密，能帮助经理协调本部门内及与其它部门之间的关系，能为前厅经理日常工作提供方便。

直接上级：前厅部经理

直接下属：前厅主管

岗位职责

协助前厅部经理指导并检查前台、预订、总机、门童和礼宾部的工作。

1．代表总经理受理宾客对酒店内各部门的一切投拆。

2．代表总经理做好日常的贵宾接待工作，完成总经理临时委托各项工作

3．回答宾客的一切询问，并向宾客提供一切必要的协助和服务。

4．维护大堂秩序，确保宾客的人身和财产安全以及酒店员工和酒店财产的安全。

5．负责检查大堂区域的清洁卫生、各项设施设备的完好情况，从而维护酒店的高雅格调。

6．负责协调处理宾客的疾病和死亡事故。

7．征求宾客意见，沟通酒店与宾客间的情感，维护酒店的声誉。

8．协助前台收银解决宾客在帐务方面产生的问题。

9．保证宴会活动的正常接待。

10．确保大堂清洁卫生、秩序良好，无卧睡者及衣冠不整、行为不端者。

11．每周向前厅部经理报告常规数理统计，包括因硬件、软件引起的投拆，员工违纪建议等，并抄报总经理。

12．协助前厅部经理做好前厅部的日常管理工作。

13．沟通前厅部与各部门之间的关系。

14．完整、详细地记录在值班期间所发生和处理的任何事项，将一些特殊的、重要的及具有普遍性的内容整理成文，交前厅部经理阅后呈总经理批示。

15．协助保安部调查异常事物和不受欢迎的客人。

素质要求

基本素质：坚毅果断，口齿清楚；个性开朗，能适应不同性格、类型的人；熟悉客房。

**推荐前厅部门年度个人工作总结(精)三**

通过近段时间同部门接触与了解，发现前厅部目前存在的问题相对较多，员工士气较低落，整体缺乏凝聚力，思想存在散慢、陈旧的观念，业务操作水平相对溥弱，缺乏个性化服务意识，对客服务语言生硬等一系列问题，针对目前存在的问题，本职觉得任重道远，虽然存在的问题较多，但工作还是要努力去做，并且计划在0x年的下半年主要做以下几点工作：

今年是中国的奥运之年，也是深圳五星级酒店建设的收获之年，部门下半年工作计划。继马哥孛罗好日子酒店、大中华喜来登酒店之后，中心客房部工作重点：

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中\"只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来\"的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的\"进攻\"，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡\"节能降耗\"的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的，工作计划《部门下半年工作计划》。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

其中：

六月份的工作计划：

1、完成总机话务部与礼宾部的岗位知识培训，主要是针对在实际工作中出现较弱的方面进行必要的培训，方式偏向模拟操作培训.

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作.

3、培训前厅部员工对客服务技巧，提高员工的对客服务意识.

4、协助营销部做好6.1儿童节套票会餐与父亲节相关活动的接待工作.

5、月中旬将全面贯彻部门的规章制度，计划给员工半个月的时间进行磨合，希望在七月份初员工能有一个全新的工作面貌.

6、月下旬将对部门的员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，刺激员工的神经，提高员工对工作的积极性.

七月份的工作计划：

1、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象，同时将成绩上报总办.

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作.

3、月中旬根据六月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，踪合考虑相关较弱的员工建议岗位变动处理.

4、根据工作需要，拟定好本月的培训计划，根据培训的内容主抓业务、精神状态、工作积极性有所放松的员工.

5、月下旬将根据工作的进度，计划安排一次英语培训，主要的内容偏向酒店岗位专用英语。(如果可以希望酒店在内部找一位英语口语较好的管理层或在外面请一位英语老师专门驻扎在酒店传授员工英语知识)，这样让喜爱酒店英语的员工能在下班后可以学习英语，争长自己的知识面，留住员工的心，减低员工的流失率.

八月份的工作计划：

1、八月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在银晶国际酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店员工的努力，真正让宾客体验\"家外之家\"的温暖.

2、计划出台一个\"最佳员工\"的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态.

3、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感.

九月份的工作计划：

1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作.

2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个\"粤语随便说\"的活动(以茶花会的形式)，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力.

3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训.

4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对\"预防为主，防消结合\"的思想能真正贯彻到底.

十月份的工作计划：

1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰.

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策.

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题.

4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假.

十一月份的工作计划：

1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的熟练度.

2、协助营销部门做好会议与团队的接待.

3、计划在本月下旬对全体部门员工进行一次\"饭店对客人的服务与责任\"的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行\"饭店对客人的服务与责任\"的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任.

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作.

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会.

3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识.

4、总结0x年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚.

5、根据0x年的工作，拟定好0x年的工作计划呈总办.

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成。

**推荐前厅部门年度个人工作总结(精)四**

随着天气的转冷，旺季工作已接近尾声，就20xx年前厅部工作做旺季结束后的总结。

20xx年，前厅在宾馆领导的决策下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实宾馆领导的各项指示精神，在前厅工作日益繁重，宾馆管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。期间共接待大小型会议17次，接待客人数量近两万人次，平均房价超过500元/间；接待vip客人数次，受到各方领导好评，给宾馆带来了较大声誉。前厅工作一年来在硬件方面有：宾馆年初对前厅进行了墙面粉刷、室内美化；增设了旅客信息扫描仪器等等；软件方面有：增加了人员并培训考核上岗，对员工礼仪、服务等方面有了严格要求；完成了相关管理制度；规划了财务制度和职责；于前台增设了宣传公园、宾馆的文件和宣传册；并做了大量宣传工作，发放了部分宣传册，联系了相关网络售房；安全工作是宾馆工作的重中之重，不可小视，宾馆安全工作放在前厅部，期间宾馆无安全事故发生，这给宾馆增加了一定的安全性；一系列的工作都体现了宾馆工作在进步、在不断发展。

本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到“人人都知晓，事事有跟进”，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查；进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成12年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

使“顾客第一、员工第一”达到质的统一前厅站在宾馆服务的最前沿，服务的好坏，事关宾馆的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各服务人员灌输“顾客就是上帝”“客人永远都是对的”“服务要超越宾客的期望”这一服务理念，并组织员工进行了专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范和指正，重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心.

控制好成本本部门严格贯彻落实宾馆的节能方针，严格控制本部门的成本消耗，号召员工节约宾馆每一度电，每一滴水，用好每一张纸，每一支笔，大大提高了员工的节能意识；

今年来宾馆在房型、房价及优惠项目的调整的同时推出了一系列的客房促销方案如；提升自助餐券、免费矿泉水、水果等优惠政策，并树立接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人留下来”的工作宗旨，争取更高的入住率。

     前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同餐饮、厨房、客房、工程等部门都有着紧密的工作关系，出现问题，我们都能主动地和相关部门进行协调解决，避免事情停滞或朝不利方向发展，因为大家的共同目的都是为了宾馆的成长和发展，不解决或处理不妥将对宾馆的发展带来一定的负面影响。在工作中不断增强员工的集体主义责任感；

虽然，前厅做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离宾馆的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。同时不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、员工在服务上缺乏灵活性和主动性；由于12年总台员工大多是新进员工，以前未从事过此类工作，虽然经过培训和实践，但实际工作起来还是欠缺灵活主动性，不够积极，欠缺工作责任心，员工素质达不到相关要求，这给工作带来很大不便，也造成了一定影响。经过一个旺季的忙碌，员工缺点一一显现出来，我们会用接下来的时间继续学习，加强员工思想教育和业务技能。

2、门童业务不熟练、不受约束，导致车辆经常被堵；由于今年门童人员年龄较小，责任心不强，经常会有车辆停放不序的情况，门童冲忙培训上岗有部分原因，明年将重点将这方面工作方案调整。

3、前厅员工缺乏灵活的售房技巧，达不到提高散客的入住率；员工没有把宾馆当成家的思想，对于宾馆工作可大可小，没有尽心尽力，而且员工有“干多干少一个样的想法”，这一方面将在培训思想工作和实际工作中慢慢改变。

1、做旺季工作的总结工作，认真总结20xx年宾馆经济收入不景气的经验，做好备战“十一”黄金周的准备，力争下一步工作尽量弥补全年经济损失量；

2、配合财务人员处理应收账务，做到应收尽收，防止跑账、坏账；

3、关注顾客需求，积极真实的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；

4、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

6、完善各工作标准及程序，推行宾馆质量标准化服务；

7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争弥补前段时间下滑的销售任务。

在接下来的工作里，前厅部所有员工将会在宾馆总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在推行“关注顾客、注重细节、关心员工”的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、扎实工作，为使前厅及宾馆工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

**推荐前厅部门年度个人工作总结(精)五**

通过近段时间同部门接触与了解，发现前厅部目前存在的问题相对较多，员工士气较低落，整体缺乏凝聚力，思想存在散慢、陈旧的观念，业务操作水平相对溥弱，缺乏个性化服务意识，对客服务语言生硬等一系列问题，针对目前存在的问题，本职觉得任重道远，虽然存在的问题较多，但工作还是要努力去做，并且计划在0x年的下半年主要做以下几点工作：

今年是中国的奥运之年，也是深圳五星级酒店建设的收获之年，部门下半年工作计划。继马哥孛罗好日子酒店、大中华喜来登酒店之后，中心客房部工作重点：

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中\"只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来\"的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的\"进攻\"，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡\"节能降耗\"的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的，工作计划《部门下半年工作计划》。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

其中：

六月份的工作计划：

1、完成总机话务部与礼宾部的岗位知识培训，主要是针对在实际工作中出现较弱的方面进行必要的培训，方式偏向模拟操作培训.

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作.

3、培训前厅部员工对客服务技巧，提高员工的对客服务意识.

4、协助营销部做好6.1儿童节套票会餐与父亲节相关活动的接待工作.

5、月中旬将全面贯彻部门的规章制度，计划给员工半个月的时间进行磨合，希望在七月份初员工能有一个全新的工作面貌.

6、月下旬将对部门的员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，刺激员工的神经，提高员工对工作的积极性.

七月份的工作计划：

1、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象，同时将成绩上报总办.

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作.

3、月中旬根据六月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，踪合考虑相关较弱的员工建议岗位变动处理.

4、根据工作需要，拟定好本月的培训计划，根据培训的内容主抓业务、精神状态、工作积极性有所放松的员工.

5、月下旬将根据工作的进度，计划安排一次英语培训，主要的内容偏向酒店岗位专用英语。(如果可以希望酒店在内部找一位英语口语较好的管理层或在外面请一位英语老师专门驻扎在酒店传授员工英语知识)，这样让喜爱酒店英语的员工能在下班后可以学习英语，争长自己的知识面，留住员工的心，减低员工的流失率.

八月份的工作计划：

1、八月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在银晶国际酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店员工的努力，真正让宾客体验\"家外之家\"的温暖.

2、计划出台一个\"最佳员工\"的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态.

3、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感.

九月份的工作计划：

1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作.

2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个\"粤语随便说\"的活动(以茶花会的形式)，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力.

3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训.

4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对\"预防为主，防消结合\"的思想能真正贯彻到底.

十月份的工作计划：

1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰.

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策.

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题.

4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假.

十一月份的工作计划：

1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的熟练度.

2、协助营销部门做好会议与团队的接待.

3、计划在本月下旬对全体部门员工进行一次\"饭店对客人的服务与责任\"的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行\"饭店对客人的服务与责任\"的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任.

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作.

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会.

3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识.

4、总结0x年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚.

5、根据0x年的工作，拟定好0x年的工作计划呈总办.

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成。

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！