# 2024大堂经理年终总结

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-11-09

*20\_大堂经理年终总结 大堂经理，通常指酒店大堂经理和银行大堂经理。主要职责是为客人提供服务和维护大堂秩序。“大堂经理”作为职业的一种，在现代的酒店、餐饮企业中扮演着相当重要的角色。 >大堂经理年终总结(1) 作为大堂经理其中很难的就是...*

20\_大堂经理年终总结

大堂经理，通常指酒店大堂经理和银行大堂经理。主要职责是为客人提供服务和维护大堂秩序。“大堂经理”作为职业的一种，在现代的酒店、餐饮企业中扮演着相当重要的角色。

>大堂经理年终总结(1)

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

>大堂经理年终总结(2)

回顾201X年来的工作， 有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕 苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了世博论坛、 等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做 好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加 收入做出了尽自己的一份努力。

一、改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量 差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做 到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是 详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出 解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免 类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

二、切实履实职责，完成上级交办的各项工作：在工作中，我虽 然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简 单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个 产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地 毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一 过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

三、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、 共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避 免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作， 有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱， 从而认真的投入到工作中。

四、协助主管提高员工对客服务质量，强化服务意识;对员工服 务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情 况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

201X年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如 继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌!

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！