# 酒店预订部年终总结范文大全(热门16篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-02-07

*酒店预订部年终总结范文大全1从我担任酒店前台职务到现在已经将近一年的时间了，通过工作中的表现让我明白履行好前台职责的重要性，因此这一年的工作中能够围绕着酒店的经营目标而努力，而且通过酒店工作的完成也让我从中积累了不少经验，对于自己在工作中的...*

**酒店预订部年终总结范文大全1**

从我担任酒店前台职务到现在已经将近一年的时间了，通过工作中的表现让我明白履行好前台职责的重要性，因此这一年的工作中能够围绕着酒店的经营目标而努力，而且通过酒店工作的完成也让我从中积累了不少经验，对于自己在工作中的进步则让我感到十分激动，但我也要正式前台工作中的不足并努力将其改善才行，现对这一年完成的酒店前台工作进行以下总结。

认真接待进入酒店的客户并为对方提供帮助，无论客户是否办理酒店业务都要保持微笑服务才行，因此我会询问客户的来意并尽力解决对方的问题，无论是对业务信息的讲解还是后续的办理工作都是很重要的，于是我便在前台工作中严格要求自己并提升服务水平，而且我也会积极向同事请教从而改进工作中的不足，这方面的努力则是为了在前台工作中有着更好的表现，思想上的积极性让我对前台工作的完成十分重视，由于前台工作中有着不错的表现从而让我得到了领导的认可。

做好房卡的保管工作从而为客户办理入住服务，由于酒店房间较多的缘故自然需要对房卡进行严格保管，而且我还会对房卡做好标记以便于能够尽快找出所需的钥匙，在为客户办理业务的时候则会核对好对方的身份，要求客户出示证件以后再来为对方进行登记，坚持这方面的原则对于保障酒店安全是很重要的，考虑到客户用餐方面的需求导致我也会向对方进行询问，向对方说明酒店提供用餐的时间从而让客户了解这方面的信息，若是客户有送餐上门的需求也会安排服务员进行处理。

对电话来访则会记录好重要信息并反馈给部门领导，有时在前台工作中会遇到客户打电话预定房间的状况，我会认真帮助对方进行预定并在下班前向领导进行反馈，而且在交接班的时候也会向同事说明值班期间的注意事项，做好信息的交流以便于前台工作能够顺利完成，而且在节假日的时候也会负责联络老客户并向对方送去问候，当客户需要退房的时候则会认真为对方进行办理，而且在收银方面也会为客户开具发票以及退还押金，每个月末还会对酒店营业额进行分析并在统计后交给领导。

能够做好前台工作自然得益于平时在工作中的努力，因此我会继续履行好前台职责并为酒店发展而努力，希望能够始终秉承严谨的作风并更好地完成自身工作。

**酒店预订部年终总结范文大全2**

（一）主要精力做好干熄焦和矿热炉方面余热发电项目。

（二）xx周边的水泥行业严重过剩，拥有良好的石灰石资源，建成15条旋窑生产线，后期水泥厂都在缓建中，致使水泥项目没有可跟踪的及无发电项目可做。

（三）通过xx公司介绍，认识高xxxx公司的张总（老板的弟弟）及集团的董事长高总，让做好技术方案和投资性经济分析，国庆后去约见老板，具体是哪种模式没定下来，要继续加强工作。

**酒店预订部年终总结范文大全3**

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及VIP用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

（1）对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

（2）对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

（3）年中评估已结束，针对性地找每位员工谈话，根据其近段时间的工作状态及自身特点进行辅导及鼓励，指出其工作中的不足，表扬其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

**酒店预订部年终总结范文大全4**

（一）开展常规省，不断的提高自己的思想认识和知识水平。

（二）经过这样紧张有序的一个月，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一新的月度，又从无限简单中走出这一月度，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的职责心是如何重要。

（三）在这月的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作潜力上有了新的提高和进一步的完善。

（四）在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

（五）回顾这个月的自己的工作状况，扪心自问，在诸多方面还存在有不足。

因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高销售工作的方法技能与业务水平。

**酒店预订部年终总结范文大全5**

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照酒店规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

时光飞逝，眨眼间xxx年就要过去了，回顾xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把年工作总结如下。

**酒店预订部年终总结范文大全6**

针对工作中存在的不足，为了做好下一月度的工作，突出做好以下几个方面：

（一）用心搞好内部的协调工作，进一步理顺关系。

（二）加强新知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

（三）利用好长林公司的关系，做好高义钢铁公司的干熄焦项目。

（四）加强利用中介的资源和关系开展好客户的开发。

（五）加强基础工作，强化销售的创新实践，促进销售水平的提升。

在今后的工作中严格地要求自己，在工作中要不断创新，我相信：在上级的正确领导下，xxx的明天更完美！

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，预订员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，预订员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，预订员必须具备较好的素质。

1）齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2）写迅速，反应快。

3）工作认真，记忆力强。

4）较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5）有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6）熟悉电脑操作及打字。

7）掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8）有很强的信息沟通能力。

话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位预订员的声音都代表着“酒店的形象”，预订员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

1）电话转接及留言服务：之后再来话。

4）报警电话的处理：

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，预订员必须说明火情及具体地点。

5）叫醒服务：

程序与规范：

a.预订员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、预订员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班预订员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，预订员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.预订员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

a.预订员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，预订员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后（五声），必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言（非工作时间或管理人员办公室无人应答时），一律由预订员清楚地记录下来（重复确认）通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

工作总结报告就是把一段时间的工作进行一次全面系统的总分析、总检查、总研究、总评价，总结分析所得成绩、不足与经验的文件。它是对自身社会实践活动的总结，是对自身思想认识提高的总结，从而把零散、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，克服缺点、吸取教训，为下一段时间工作的开展做好准备。

酒店年终工作总结报告专辑主要包括了酒店的财务部、销售部、保安部、信息部、餐饮部等不同部门的年终工作总结报告，还包括了总经理保安、销售人员等不同岗位的工作总结报告，为酒店进行年终的工作总结提供参考。

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

20\_\_年是\_\_大酒店实现\_三步走\_战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的\_立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理\_这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现\_以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展\_总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结

一、各项考核指标全面完成。

20\_\_年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工\_\_、\_\_、\_\_三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度达到度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在=月中旬，又遇\_云娜\_等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到\_\_个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以\_客人是服务的对象\_为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，局开展多项文体娱乐活动，如在广场举行的艺术节电力专场演出，消防安全运动会，职工篮球赛。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间\_\_多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了局机关所交给的任务。另外，部门多次制止电力系统内部职大规模。得到了局领导的好评

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持\_安全第一，预防为主\_的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路=次，发现不安全因素==次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。棋牌室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水的事件=起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。与蓝天消防系统生产厂家保持密切联系，配合厂家人员一道做好消控中心人员专业操作培

训，使消控中心工作人员能够正确使用好蓝天消防设备，并爱护、保养好蓝天设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加局里举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

年度，局工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，派代表参加了电力系统第一届运动、消防运动会等各项文体活动。在比赛中，我部门员工徐峰、郑海峰分别获得了\_\_米第一和第四名，由我部派代表参加的蓝球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了荣誉。

六、积极配合酒店完善iso\_\_质量管理体系和iso\_\_环境管理体系的认证工作。

在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式通过双体系认证。一年来，我部门严格按照认证工作中的《服务监控控制程序》要求，认真进行三级质检制度，为内部的管理工作提供了真实、有效的参考信息，提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20\_\_年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势形。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

**酒店预订部年终总结范文大全7**

20xxx年上半年，酒店预定人员在领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就主要工作做如下总结。

一、工作内容

接听顾客预订电话，然后确认他要住什么样的房间，如果他对房间不是很清楚的话要你向他解释说明，确认好后下订单预订房间，如果你是酒店的文员那就可以直接预订就OK了，要是你是代理预订的那么你以后还要和酒店确认客人是否到店，计算佣金情况，

二、工作中的感悟

很多人觉得酒店预定的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我了解到，想要做好预订员，首先就是端正自己的心态，对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

三、预定工作的改进

1、在以后的预定工作中，一定要细心、多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

2、由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

20xxx年上半年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下半年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

**酒店预订部年终总结范文大全8**

一直来，本人以高度的责任感和事业心，自觉服从酒店和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于酒店财会工作繁事、杂事多，其工作很多都具有事务性和突发性的特点，因此结合具体岗位情况，各岗位的工作如下：

（1）收入审计岗位：收入审计主要是对前台结账及餐厅结账的工作进行审核和监督，不仅是记录酒店收入的第一步，也是酒店财务管理的重要环节之一，更直接体现酒店收入的第一手资料，因此，要求每一名审计员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，包括夜间稽核过数，处理收费系统数据，核对报表，对各营业厅面的收款进行审核，检查现金、信用卡、支票的收受程序，检查发票、账单管理等一系列工作规定，装订原始账单、报表等存档资料，做到及时映酒店每日收入情况，保证资金收回准确无误，同时还要及时与营业部门沟通，掌握第一手营业资料。

（2）日常账务会计岗位：按照财务制度及预算收支科目，处理日常发生的业务。按工资报表要求建立工资统计账目，以便于分项目统计，准时向主管部门报送财务、统计月报季报；充分发挥会计核算、监督职能。及时向上级管理公司、领导提供相关信息、资料，以便正确决策。主动按照上级规定的财务制度和开支标准，经常了解各部门的经费需要情况和使用情况，主动助各有关部门合理使用好各项资金，以达到资金的正常周转。在对外付款方面，按规定审核凭证手续是否完整，及时结算记账，做到各项开支都符合规定，一切账目都清楚准确，严格把关，严格执行和遵守国家财经制度，账务做到日清月结、账实相符、账账相符。

（3）资产核算岗位：主要是按照上级管理公司《财务预算规程》的要求，指导酒店各部门编制年度资本性支出的预算；监督和检查资本性支出，严格按照管理公司批准的资本性支出项目，审核酒店各项资本性支出情况，对超预算外项目，及时上报立项报告，经批准后才能正式实施。

（4）酒店财产管理员岗位：由于酒店财产品种繁复多样，到一辆车，小到一部手机，都需要建立明细账进行管理，为便于管理，每项财产一经投入，马上督促验收人、使用部门经办人签字，填制财产投入登记表，如属固定资产还需填制固定资产卡片，将每项财产的名称、型号、数量、金额、使用地点等填写清楚，凭此资料按部门建立财产明细账，并将属固定资产。

（5）财产的录入账务系统，按月计提折旧。财产报废时，主动助使用部门填写报废单，转交工程部做技术鉴定，提出报损意见，再交由财产管理员填写所属类别、财产原值、已提折旧、净值等资料，将报废单送交财务总监、总经理批准，待整套手续完成后再调整财产明细账，属固定资产再进行账务处理，将报废单作为原始凭证编制会计分录。每年组织一次财产盘点，按照财产管理的有关规定，监督和检查各部门财产管理工作及台账的记录情况，核对账实相符，发现问题，及时查找原因进行调整，保证酒店财产安全。

在这一系列的工作中，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在酒店领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

**酒店预订部年终总结范文大全9**

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的就是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，此时外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不一样程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

**酒店预订部年终总结范文大全10**

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，预订员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，预订员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，预订员必须具备较好的素质。

1）齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2）写迅速，反应快。

3）工作认真，记忆力强。

4）较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5）有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6）熟悉电脑操作及打字。

7）掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8）有很强的信息沟通能力。

话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位预订员的声音都代表着“酒店的形象”，预订员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

1）电话转接及留言服务：之后再来话。

4）报警电话的处理：

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，预订员必须说明火情及具体地点。

5）叫醒服务：

程序与规范：

a.预订员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、预订员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班预订员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，预订员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.预订员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

a.预订员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，预订员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后（五声），必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言（非工作时间或管理人员办公室无人应答时），一律由预订员清楚地记录下来（重复确认）通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

**酒店预订部年终总结范文大全11**

财务工作像年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是作为企业正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的重要性，也在自己的工作中设定了一些学习目标：

一是加强思想和品德修养，及时了解行业动态，学习行业里先进的管理方法，结合自己实际情况，改善工作效率；

三是努力钻研业务知识，积极参加酒店相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，服务前线，始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

**酒店预订部年终总结范文大全12**

xx年，公司对安全生产工作提出了更高的要求。酒店领导班子始终把安全生产工作摆在至为重要的位置，突出抓好布置、落实、检查、考核等各项工作，逢会必讲，警钟长鸣。

安全生产xxx机构继续完善。为加强对安全生产工作的领导和协调，酒店设立了“安全生产领导小组”，由酒店总经理担任小组长及酒店安全责任人，各部门经理担任组员及本部门安全责任人；并成立了“应急抢险救灾小分队”，由酒店工程部人员担任专职队员，各部门也都设立了专门的“安全员”岗位。酒店自上而下逐步形成了一个职能健全、指挥有效、反映快速灵活的安全生产xxx体系，确保了安全工作的正常开展。

**酒店预订部年终总结范文大全13**

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个。军区5次，VIP100次，共接待人数37500人次。如建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

**酒店预订部年终总结范文大全14**

20xx年上半年，酒店预定人员在领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就主要工作做如下总结。

一、工作内容

接听顾客预订电话，然后确认他要住什么样的房间，如果他对房间不是很清楚的`话要你向他解释说明，确认好后下订单预订房间，如果你是酒店的文员那就可以直接预订就OK了，要是你是代理预订的那么你以后还要和酒店确认客人是否到店，计算佣金情况，

二、工作中的感悟

很多人觉得酒店预定的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我了解到，想要做好预订员，首先就是端正自己的心态，对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

三、预定工作的改进

1、在以后的预定工作中，一定要细心、多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

2、由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

20xx年上半年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下半年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

大家在日常的工作中，需要注意总结不足，这对未来工作是很有帮助的。在上面提供了一篇酒店预订员上半年工作总结范文，希望可以对大家有所帮助。

**酒店预订部年终总结范文大全15**

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

在酒店工作的每个员工都要直接应对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的职责重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，用心主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人带给优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的十分好!淘汰，实在不是你没有潜力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没潜力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样.

在与客人沟透过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应持续与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，个性当客人对我们提出批评时，我们必须要持续笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们持续微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。用心主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

xx月份就快结束，回首这个月的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，现就本月的重要工作状况总结如下：

**酒店预订部年终总结范文大全16**

20xx年xx月底我成为公司的一员，于3月至8月这段期间担任酒店前台服务员一职，同年8月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

>一、前台作为酒店的门面

是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，人民公园、机场大巴、中山小吃街等地点都是常常问到的。面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度;其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户;最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

>二、不足之处

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

>三、未来工作计划

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的.工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

>四、总结

感谢领导和各位同事在这一年里对于我工作的帮助和支持,今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务,虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

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！