# 有关前厅部年终工作总结及计划(六篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-01-20

*有关前厅部年终工作总结及计划一经营工作的两项核心内容是努力增加营收和全力控制费用。那么，围绕全酒店6300万经营目标，电商部的工作目标是要努力超越总经理室下达的1000万任务（门票700万，客房300万）。具体工作计划：其次，温泉门票700...*

**有关前厅部年终工作总结及计划一**

经营工作的两项核心内容是努力增加营收和全力控制费用。那么，围绕全酒店6300万经营目标，电商部的工作目标是要努力超越总经理室下达的1000万任务（门票700万，客房300万）。具体工作计划：

其次，温泉门票700万任务的突破需要努力，我们必须创新思路，开拓渠道，包括：

a、根据宾客需求进行严格的市场细分；

c、打造新的产品组合上线销售；

营收数据是实实在在的东西，要用铁的纪律来保障任务完成。我们制定的目标和计划 要得到落实必须依赖有效的管理措施，而管理工作的核心内容在控制职能，主要内容包括督导工作和绩效评估。

首先，督导工作的职责是控制工作标准和服务流程，它可以使我们有效率的开展管理工作。督导部在管理工作中起到的作用就是要使董事会和总经理室的决策能够得到贯彻执行，具体要求包括：

1、定量定位制度：按照林总的工作指导，定量定位是我们酒店标准化建设的基础工作。包括：物品摆放标准、清洁卫生要求、责任人、检查制度等。

2、宾客意见和非常态：通过“事件管理”，分析问题、解决问题、保障宾客的合理需求得以满足，它是检验我们服务质量的优劣，以及预防服务质量问题发生的关键工作。

3、服务质量检查：督导巡查的重点工作是：产品知识、操作标准和规范、对客礼仪、在岗工作状态和纪律，按照林总的要求制定相关问题的处罚标准和制度。其次、分析前厅部管理工作中的问题，我们制定了新的管理目标。我们需要实现从“思想观念的转变”到服务提升，再到经营收入提高的过程。那么，管理思想的转变，需要具备以下三个条件：管理人员的决心，管理团队的共识，以及我们在执行管理工作中的步骤和方法。

管理人员，特别是部门经理对于管理工作紧盯不懈的工作态度和决心 是我们实现工作目标的必要条件：为此，前厅部按照酒店督导检查制度的要求，制定和优化符合部门运作的督导检查机制、问题管理机制（非常态日志的管理），真正的贯彻落实层级督导体系，责任到人、责任到岗位。

前厅部的工作标准：

1、服务意识强；

2、服务质量高；

3、技能娴熟；

4、员工的专业性，高素质；

5、各岗位的合作流畅，沟通良好；

6、员工的服务标准和流程要清晰明确，缺什么补什么。

要做到：

1、制定标准和流程，一定要按照客人的需求；

2、要根据客人需求来调整服务流程；

3、管理人员要被训，也要培训员工，要一个个的考核过关；

4、团队的执行力“按时、按质、按量”完成；

5、认真的贯彻随时、随地、随人、随事的监督检查，出现问题的管控方法，先沟通，然后处罚。

6、凝聚力：

7、员工的问题和难处，意见和想法。

8、部门的核心任务，岗位的核心工作要清楚，并且细节量化，更有利于执行。

三，各级督导层在工作中，要建立通畅的信息反馈制度，保证宾客需求和投诉得到及时解决，以确保服务质量。我们将重点落实和细化vip信息反馈工作的可行性，把全酒店的宾客预订、消费信息、投诉和意见，以及客史档案进行综合利用，发挥贵宾部宾客信息总控的职能，提高宾客信息的流通效率，提升宾客的满意度，最终达到提升回头客占比的目的。

服务工作实际上就是为了体现前厅部作为酒店形象窗口和信息中心的重要职能。那么我们需要从以下三个方面开展工作。

一、服务意识（彰显形象窗口职能）：做到积极主动、热情大方。前厅接待服务礼仪进行规范、量化，执行、监督：

a、我们用一个月的时间对各分部操作规范sop进行分解，找出容易引起投诉的关键性问题，制作培训课件；再用两个月的时间集中培训，在旺季到来前做好练兵工作；

b、每天下午交班会，大副用10分钟时间，就前厅部温馨八声，对客礼让和问候标准进行培训；

c、前厅岗的离岗衔接管理制度，以及前厅引领岗的宾客问询、解答、主动对客服务意识的工作标准，提高服务水平。

二、服务质量（做好信息中心职能）：做好个性化服务工作：

a、重要宾客、特殊宾客引领入房，派发名片；

b、vip客人的个性化服务方案，客房、餐饮配合共同完成；

c、提升高价房附加值，除了赠送水果外，按照宾客的需求和喜好进行客房的提档升级；

d、宾客档案的建立，在没有宾客信息管理系统支持的情况下，我们用人工收集信息、手工整理宾客档案；特别针对有意见、投诉和抱怨的宾客，进行持续性的服务优化工作，保证宾客的忠诚。

三、团队精神，要求前厅部全体员工对部门的工作目标和荣誉达成共识。前厅部存在的三大问题：凝聚力缺失导致部门内部的事情你推我赶，漠不关心；团队内部没有共识导致员工不服从；以及执行力存在严重扭曲导致工作分配后无法按时、按质、按量的完成。

团队精神是保证服务工作得以顺利开展和有效衔接的重要因素。前厅部对于团队建设的基本要求是：坦诚、合作、包容。部门内部的工作沟通要积极主动、坦率真诚；工作配合要有责任、有担当、要顾全大局。

一、市场细分：市场细分能够真正的找到我们的客户。我们将宾客对产品的不同需求，不同的购买方式分成不同的类别，运用大数据的思维方式进行分析、整理，明确我们的目标客户，确定各种销售渠道，制定合理的价格体系，以达到有的放矢的销售目标。具体的方法如下：

1、制定各类客户消费档案：按照客户行为习惯，场合、需求、使用时间、品牌忠诚度和消费频率。

a、场合就是：为什么客户在贝迪有需要？目的是什么？是工作、度假、亲朋聚会？

b、需求：客户的需求是什么？五星级品质要求，便宜的价格，酒店环境等等

c、使用方式：什么时候需要？需要多少？一个月、或一个季节消费一次？提前预定还是自来散客？客户一般订几间房？

d、我们的回头客有多少？等等这些都要分析。

2、整理消费档案成为客史档案。

3、按照客史档案中不同客户的消费习惯确定我们的菜品、房间、spa和保健等产品的特色亮点，以及我们的定价。

二、营销渠道：

2、我们的威胁和挑战：

b、ota 酒店中介发展在壮大、不断侵蚀酒店客源市场；

c、单体酒店的市场影响力量可能不断降低；

d、酒店员工的高流动率，造成客户的流失。

3、会员营销的好处：我们的费用支出比较，ota一般是房费的15%（预计佣金每月1万元，100个房晚）；而我们如果自建会员体系，给予会员积分，费用可以控制在5%以内。我们要用积分奖励建立我们自己的忠诚客户，而不要把佣金给ota，去保障ota的忠诚客户，一举两得。

a、会员更愿意预订高房价客房（附加值高）；

b、维护忠诚度的成本更低；

c、使用ota的几率减少；

我认为，经营管理工作最终目标是要落脚到利润上的。没有利润，即使有最佳的产品、最好的形象、最优秀的团队，企业也难以得到发展。我们努力提升企业的竞争力，做到部门团结、执行力强、标准和流程能够细节量化，都是为了能够创造利润。所以，努力增加营收，努力降低成本，这就是我们的奋斗目标。

**有关前厅部年终工作总结及计划二**

1、接听电话语言技巧培训

2、针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训

3、接待员的礼节礼貌和售房技巧培训

4、新员工应知应会的的培训

5、完成了历史迟付账的整理工作

6、每日对大堂内及外围的巡视工作

7、顺利的完成了本月团队接待的工作

8、每周一次对本部门的卫生大扫除

9、员工离职后重新安排班次

下月计划

1、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(全月)

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量(全月)

3、前台新员工到岗后的业务知识培训(第一周)

4、控制满房时的房态工作(第一周)

5、继续做好团队接待工作(全月)

6、试工期员工转正的考核工作(第二周)

年度工作计划

①、与销售部一起努力，开拓市场份额，建立销售渠道，努力提高酒店市场占有率。

②、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客卡片”的形式建立接待处的第一手资料。

③、继续实行售房销售提成奖励制度，激励前台的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

④、每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚的了解酒店客房出租的实际态度。

⑤、注重各部门之间的协调工作。部门与部门在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

**有关前厅部年终工作总结及计划三**

大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。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，使我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，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\_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。

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。

成绩是喜人的，但不足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、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

新的一年即将开始，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。

**有关前厅部年终工作总结及计划四**

酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命;前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费;总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗;商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1、xx年上门客销售任务，根据xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

要加强宣传、教育将“提倡节约、反对浪费、开源节流”观念深入员工心中增强员工节约意识同时更要加强这方面管理在水、电及空调使用方面我们将根据实际情况限时开放并加强督促与检查杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象并加强员工澡堂管理严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

我们将参照以往有关标准规定并根据实际情况重新梳理制定各部门办公用品、服装及劳保用品领用年限与数量标准并完善领用手续做好帐目要求按规定发放做到帐实相符日清月结并对仓库物品进行妥善保管防止变质受损

3、加强车辆乘车卡及电话管理

建立车辆使用制度实行派车制严禁私自用车与车辆外宿并加强车辆油耗、维修管理以及车辆护养确保酒店领导用车及用车安全对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格管理及登记制度防止私用

总办酒店对外接待窗口酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调重要部室今年我们将利用已有外交资源继续加强与有关部门联系为酒店经营发展创造一个良好外部发展环境

同时根据部门职能我部将注重与店内各部室衔接协调各部室工作及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁事务并对酒店各项措施决定落实情况进行督促并编汇每月工作会议纪要使酒店各部门工作月月有安排日日有行动

1、要提高文件材料写作水平与质量及时完成酒店各种文件、材料起草、打印及发送工作要加强档案管理建立档案管理制度对存档有关材料、文件要妥善保管不得损坏、丢失

2、及时宣传报道酒店典型事迹加大对酒店宣传力度大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出先进典型极力推介酒店树立良好酒店外部形象提高酒店知名度

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

**有关前厅部年终工作总结及计划五**

转眼间入职公司工作已半年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作工作总结，并就20xx年下半年的工作打算作简要概述。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴,员工之间相互监督,共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

1、做好内部工作

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

以上就是的小编为各位朋友们分享的前厅部员工上半年工作总结范文的内容，大家可以通过阅读上面的范文来了解如何去写一份总结，期待大家也可以更好的总结之前的工作。

**有关前厅部年终工作总结及计划六**

20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。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，使我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，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x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：

“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；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。

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。

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。

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。

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。

成绩是喜人的，但不足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、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx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20xx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。新的一年即将开始，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最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

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！