# 前厅服务员工作总结怎么写

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-05-11

*工作总结是为了我们的工作能够做得更好，我们的能力有所提高而要求撰写的，这个工作总结要怎么去写呢？《前厅服务员工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>【篇一】前厅服务员工作总结　　在这段时间，我在\_\_公司前厅从事服务工作，在这两个月里，...*

工作总结是为了我们的工作能够做得更好，我们的能力有所提高而要求撰写的，这个工作总结要怎么去写呢？《前厅服务员工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>【篇一】前厅服务员工作总结

　　在这段时间，我在\_\_公司前厅从事服务工作，在这两个月里，我见到了各色各样的人，增长了自己的见识，开阔了自己的视野，同时我明白了服务在工作中是多么重要，我认真的把工作做好熟练掌握了工作业务，在很多方面都得到了提高。这两个月里，我的工作总结如下：

　　一、业务水平的提高

　　前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

　　二、努力提高服务质量

　　服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

　　提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

　　三、明年的工作展望

　　20XX年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

　　树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作;加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的服务员。

>【篇二】前厅服务员工作总结

　　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。

>【篇三】前厅服务员工作总结

　　时间过得真快，转眼间20XX年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20XX年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

　　一、做的好的地方

　　1、能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

　　2、能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

　　3、可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

　　4、能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

　　5、可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

　　6、做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

　　7、能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

　　二、做的不足的地方

　　1、不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

　　2、团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

　　3、与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

　　以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

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！