

## 酒店前台经理个人总结范文（合集6篇）

### 篇1：酒店前台经理个人总结范文

紧急与劳碌的20xx即将过去，回忆这一年的工作，有很多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢指导的信任，让我有幸担当客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进展总结，下一年的工作进展筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格根据部门经理下达的各项指令进展工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。标准各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，进步员工工作热忱和工作实效。标准各项操作规程，稳步进步工作效率。

2、物品管理与本钱掌握方面：掌握物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节省意识，提倡掌握水、电等能源铺张的同时，施行物资管理责任制，设立易耗品台帐，掌握本钱费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进展维护和保养，进步客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理支配地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训方案，落实到个人。对不同的人员进展有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工实在的感受到培训对日常工作的重要性及有用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原那么，坚信“效劳无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人准时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的间隔，起到承上启下的作用；以身作那么，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作方案分为以下几大点：

一、协作部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力进步人员的素养。从效劳技能到各岗位的根本流程到简洁的英语对话等，结合实际工作给员工进展培训并考核。

三、通过培训工作进步在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，进

步工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、效劳工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务学问，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，觉察部门存在的一些缺乏：

1、房间卫生有待进一步进步

2、岗位的效劳用语有待进一步加强。

3、效劳人员和管理人员的综合素养、效劳技能、业务程度参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比拟混乱。

5、楼层部分地毯常常消失整体、部分较脏且无人处理

针对以上的缺乏，本人的整改方案：

1、连续加强对各岗位的培训工作，强化员工的效劳技能与效劳意识。

2、加强管理人员的队伍建立工作，对管理人员进展季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进展盘点，对消失的问题追究相关责任人。

5、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯部分较脏进展处理时会造成资源铺张，所以对各岗人员进展部分去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与方案，部门的缺乏与改良。综上所述，我坚信在酒店指导以及部门金经理的带着下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力协作部门经理做好本部门的各项工作，为进步房务部的效劳程度、管理程度、培训程度，质检工作、增加员工的分散力，进步员工的根本素养，协作酒店施行品牌建立工作而奉献自己的力气！

## 篇2：酒店前台经理个人总结范文

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xx大酒

店在20XX年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大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，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

### 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。20XX年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有XXX元，根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二四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;

## 篇3：酒店前台经理个人总结范文

前台的服务，是代表着我们酒店的形象，而这一年，我们也是尽责的去为客户服务，去取得他们的肯定，做好了工作，同时也是让我感受到做好前台经理并不是那么的轻松，但是我也尽责的完成工作，让自己得到成长，在此也是来整理下自己的工作，做好这一年的总结。

前台的服务工作也是我主抓的重点，而自己也是从前台的工作中出来的，所以也是熟悉这份工作该如何的开展，作为经理我也是带着同事们尽责的为客户去服务，平时的时候自己也是多去培训他们，多反思工作之中遇到的问题，每天也是会一起沟通，一起了解工作里头哪些问题出现了，哪些是可以去继续进步做的更好的，服务好了客户，得到他们的肯定，也还是我们前台该做好的，同时也是对于自己的一个负责，对于工作多去思考，多去优化，让我们的

服务第一时间就是被客户认同的，那么无论是有什么情况都是可以更好的处理，同时也是可以为酒店带来更多的回头客。工作当中我也是做好管理，我清楚工作并不是一个人可以去完成的，而是依靠大家一起的努力，而我作为带头的人，平时的时候同事们有什么问题也是会及时的处理，同时一些同事有急事，我也是会去顶班。

工作上的流程优化，以及自己也是对于服务的理解更多，以前在前台的岗位其实思考的并不是那么多，毕竟工作也是很忙碌，但是现在虽然也会是更忙碌了，但是肩上的责任同样也是更重，我也是多去考虑，我们的服务是不是还有再继续改良的，只为了让酒店的前台服务客户是更为满意，无论如何，这服务的姿态，也是客户选择酒店一个非常重要的参考，我们也是要尽责的去做好。当然依旧有做的还不到位的地方，自己作为经理的一个经验不是很足，有时候管理起来也是有些急躁，或者经验不是那么的成熟，但是也是去改良，去思考也是会在以后做好。

一年的服务工作也是要结束了，作为经理，看到自己以及同事们的进步，我知道对于来年工作也是更有信心，而且外部的环境也是越来越好，对于我们酒店的经营更好，我也是要更好的来带着同事们做好前台工作。同时自己也是要积极的去提升管理经验，多学多去做来更好服务。

## 篇4：酒店前台经理个人总结范文

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20XX年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20XX年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

### 二、前台工作的经验和教训

在到XXX企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

### 三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作



制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。

比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

## 篇5：酒店前台经理个人总结范文

作为一名xx酒店的前台员工，在202\_一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作才能。虽然我如今还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我翻开，如今的职位，就是我们工作高塔中的一个楼层，我必须打破自己，等自己的才能可以更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、汲取过去的经历。我的酒店前台工作总结如下：

### 一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的比照中，我也确实找到了不少自己缺乏的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的根本工作了，从为顾客推荐房间、效劳，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，理解他们要住多久

。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必需要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的详细房间款式和当时情况后才敢做出这样的判断。

## 二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写才能，但是必须保证字迹明晰和准确。

## 三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

## 篇6：酒店前台经理个人总结范文

时间一晃而过，20XX年就这么静静过去了。在这一年里，酒店领导和同事赐予了我极大的关心，在生活中也赐予了我极大的关怀，我看到了x酒店人的仔细、细心、专业、敬业以及团结的优秀品质。我为自己成为这里的一员感到无比荣幸。在酒店我是负责前台工作的，以下是我20XX年上半年工作总结：

### 一、前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。

首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最漂亮的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热忱。

### 二、关注来宾喜好。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，假如是熟客就要精确???，?无误地说出客人的姓名和职务，这一点特别重要，来宾会为此感受到自己的受到了敬重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满意客人，让来宾的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

### 三、供应共性化的服务。

在客人办理手续时，我们可多关怀客人，多询问客人，假如是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲惫，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使

客人多一份温馨，也能消退来宾在酒店里所遇到的种种不快。

#### 四、最终也是最重要的，微笑服务。

在与客人沟通过程中，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，应保持与客人有时间间隔地沟通目光。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，以示对客人的敬重。面对客人要微笑，特殊当客人对我们提出批判时，我们肯定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，许多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待来宾要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争论，就算是客人错了，也要有肯定的急躁向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。

我认为，只有注意细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为精彩。在工作中，每天观察形形色色的客人进进出出，为他们供应不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很欢乐。

我非常庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比傲慢，我真挚的喜爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作方案，会努力在这里制造出属于自己的辉煌！