# 酒店前台简短个人总结

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2023-11-10

*酒店前台简短个人总结(通用10篇)酒店前台简短个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店前台简短个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店前台简短个人总结(通用10篇)】，供你选择借鉴。自学校毕业来\_\_酒店工作，...*

酒店前台简短个人总结(通用10篇)

酒店前台简短个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店前台简短个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店前台简短个人总结(通用10篇)】，供你选择借鉴。

自学校毕业来\_\_酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。这是我20\_\_年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。作为酒店前台，要面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到受到了尊重和重视。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力服务好客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多询问客人，如果是外地客人，可以向其多讲解当地的风土人情，为其介绍车站、商场、景点的位置。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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种.种不快。

微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和一直盯着客人是不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要保持微笑，客人火气再大，有礼貌的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语。对待宾客要来时有迎声，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，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想不到的回报。注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于自己的辉煌!

作为一名\_\_酒店的前台员工，在20\_\_一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在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打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，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、吸取过去的经验。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，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，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基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。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，了解他们要住多久。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须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样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能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

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!

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。我做出如下工作陈述：

工作主要体现在一下几个方面：

一、提高认识酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作。一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习。扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。总之，在20\_\_\_\_年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

作为一名\_\_\_\_酒店的前台员工，在20\_一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在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打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，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、吸取过去的经验。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，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，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基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。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，了解他们要住多久。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须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样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能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

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!

回顾这个八月的工作，由于是在暑假，可以说出游的人也是比较的多，而我们酒店也是比较的繁忙，作为前台，我也是认真尽责的去做好这月的工作，而今到了月尾，我也是就这月的一个工作来做好总结。

作为前台，面对着客户，我知道要做好服务，而这月我也是尽责的去做好服务，无论是一家人的接待，或者老师，学生各类的团体接待，我都是尽责的去做好，确保酒店前台的工作做好了，而服务做好，其实很多的时候后面的事情也是可以更好的去完成，对于领导交代的销售工作，我也是尽责的去到位，去把客户安排好，对于客户的要求，我也是尽可能的满足，客户联系我们的时候，一些需求我也是会和同事去配合做好，最后做好跟进，确保客户是满意的，最后离店的评价里面，我也是得到了很多的肯定，工作上的认真其实也是和之前上半年的一个培训和自我提升是有关系的，疫情的出现也是让我们更加的意识到，如果客流少了，那么我们的每一个客户都是要格外的珍惜，除了硬件方面要去做好，而我们服务的人员更是要去做好服务才行，这样才能让客户更加的满意，有更多的回头客。

此次的确也是有很多的客户是之前的老客户，对于我们的工作满意也是让他们愿意多次的来我们酒店，虽然竞争的压力很大，甚至一些店比我们的硬件条件要好，价格也是低一些但是很多的客户也是看中了我们的服务水平，八月除了工作做好，自己也是不断的去反思总结，每天下班也是会和同事沟通哪些方面要做的更好一些，哪些地方也是可以再继续的完善的，服务的工作就是如此，不但是流程上要做好，同时也是要不断的思考，究竟如何，能把服务做的更为出色，有特色，让客户更加的满意，虽然我做前台也是不短的时间，但是我也是知道，服务是没有尽头的，还是要多一些思考，才会更好。

一个月工作的结束其实也是意味着要进入到下个月工作里头了，而对于九月我也是制定好了工作的计划，同时也是不断的改进完善，争取自己的工作越来越好的，我也是相信自己会做到，对于八月自己发现的一些问题，也是会去做好改变，来让自己的前台服务做的更为到位，得到更多认可。

回顾这一年完成的工作让我为自己的成长感到进步，毕竟通过工作中的努力让我在综合素质方面比以往有了很大提升，而我也时刻保持着谨慎的态度对待酒店前台工作，对于领导的指示也能够认真遵从并不断反思自己是否存在不足之处，随着一年来酒店工作的完成也让我进行了相应的总结。

做好酒店业务办理工作并针对客户的预约进行管理，作为前台人员自然要熟悉业务办理的流程才能够更好地为客户提供服务，所以我很重视对酒店业务的学习并了解如何进行办理，而且在结束当天的前台工作以后也会写好相应的工作日志，将每天的工作心得写在上面从而让我积累了许多经验，即便是与同事进行交接班的时候也会通过相互间的交流了解注意事项，对待前台工作严谨一些自然能够确保自己不会出现差错。对于客户需要提前预定房间的需求也会进行办理，这样的话当客户到来的时候就能够直接办理登记入住手续，这种高效率的工作也让我在这一年获得了不少便利。

对酒店客房的钥匙进行管理并核对好客户的证件信息，在办理入住手续的时候需要为客户提供钥匙并告知对方注意事项，而且在客户离店的时候也会负责钥匙的回收并做好相应的保管，毕竟钥匙的管理十分重要自然不能够存在任何的疏忽，另外当客户进行咨询的时候我也会耐心为对方进行解答，但当客户入住的时候需要对方提供证件并对此进行仔细的核对，另外我也会根据客户的需求开具发票之类的单据并提供给对方，在每个季度都会对酒店的效益进行统计并将其反馈给领导。

接听电话的过程中记录下重要信息并积极展开回访工作，由于部分客户会通过电话或者网络预订房间的方式来办理业务，因此我会针对这类需求认真进行办理并填写好相关的信息，而且我也会提前和其他部门进行沟通以便于这项工作能够得到更好的完成，对于曾经在酒店入住过的老客户则会展开回访工作，通过问候或者节假日的祝福来让对方感受到酒店工作人员的关心，这样的话也能够提升对方再次前来酒店入住的几率，所以我能够积极展开回访工作并分析对方的潜质需求。

不曾想过一年的时间原来如此之短，但由于工作中遇到不少问题也让我明白自己的准备是不够充分的，所以我会将本年度工作中积累的经验牢记在心并提前制定好下一年度的计划，希望在又有所准备的前提下能够将明年的前台工作完成得更好。

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、礼貌，礼仪

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

来酒店已经三个月了，这几天就是我转正的一个交接点了。因此在这里对我近期的工作进行一个总结和整理，也希望自己能够在今后的工作中更加发光，更希望酒店能够因为我的存在更加的红火。

酒店行业是我之前从未接触过的，除了旅游或者外出时，自己住了酒店之外，对酒店就没有别的了解。每次住酒店时，第一个迎接我的就是酒店前台。住了很多的酒店，见到了形形色色的前台，根据酒店规模的大小，前台也有着不一样的标准和要求。所以直接给客户的感觉也是存在着很大的区别。虽然我只了解了这表面的一些情况，但是自己深入思考下去的话，也会有多多少少的领悟。

所以这次经过思考之后，我选择了酒店前台这份职业作为我今后人生的一个道路。经过自己不断的奔波之后，终于，我收到了我们酒店的录用函。那一刻，直到现在我都无法形容我的心情，总之很激动很感动。一是因为酒店愿意给我这个机会，二是自己可以从事自己喜欢的职业了。所以我收拾好了所有的行李，义无反顾的走进了酒店这个行业。

刚开始工作的时候，我有一些得心不应手，总觉得自己的形象和语言没有很好地诠释出酒店的形象，所以在空闲时间里，我就看同事是如何接待客户的。观察她的表情和动作，学习她的态度和感情，渐渐地，我也做得像模像样起来。直至后来，同事和我说，她甚至感觉我比她更专业一些。我听到的时候真的很开心，能够得到别人的赞同真的是一件最满足和自豪的事情。所以在今后的工作中，我一直对自己严格的要求。虽然会遇见一些不讲理的客户，但是我还是耐着性子，轻言细语的解释。所以，许多事情也就在我的软磨硬泡下悄悄的就化解了。这也是我感到比较欣慰的地方。

但是，前台这个职位对我来说，有一个比较具有难度的挑战，就是需要值晚班。我是一个比较注重保养皮肤的人，我刚开始觉得这简直无法忍受。生怕熬夜把自己的皮肤变差了，也很焦虑。但是我后来换个角度想了一下，其实只要调理好了自己的身体，这一切都不是问题。何况也是很喜欢这份职业，因此，我就放下心来了，成功地解决了这个问题。

在我们的工作中，有很多的挑战在等着我们，但是只要我们耐下心来，我们就可以解决掉这些问题。所以无论遇到什么事情都不要急躁，只有理智和温和一些，这些事情才会不走那么多弯路，才会更好的解决。因此，在这三个月试用期里，我自己的成长我都看在眼里，也相信领导也看在眼里。因此，我想再次申请转正，也希望领导可以给予这个机会!

到了年底，也是要回顾这年的工作，酒店的营业也是非常的不错，毕竟也是到了\_，同时疫情的影响也是消退了很多，作为前台，忙碌的工作中也是让我是有挺多的收获，同时也是感受到自身还有很多可以去提升的空间，要继续努力的做好自己前台的一个工作，在此也是对于八月份的前台工作来做一个小总结。

面对这月的工作，其实我也是做好了准备，知道客人很多，我也是提前有做好计划，然后按照计划去做好，并且也是在沟通里面也是感受到，大家对于出游也是更多了，和往年相比，这月的客流还是明显的少了一些，但是也是比较的忙碌，在忙碌里头，我也是尽责的去做好自己相关的工作，给客人登记，推荐，做好服务，也是得到肯定，没有收获差评，同时也是看到很多的回头客，让我们对于之前的服务也是感受到，的确改变了，也是让酒店的客流量变多了，同时很多的客人也是朋友推荐来的，这也是让我感到自豪，自己的服务，酒店的服务得到肯定。工作里头，我也是尽责的去做好，让客人满意，对于他们的要求也是尽力的去满足，去让自己的服务得到更多认可。

同时忙碌工作之中我也是不忘去对自己的工作反思，一天下来，有哪些是还可以做得更好一些的，同时和同事的交流里面也是看到自身问题，去提升，从而更好的服务好，作为前台我也是清楚，自己代表的是酒店的形象，要去做好，微笑的面对，同时对于客人的刁难也是要从容的面对，有礼有节，并且也是要做好客房推荐的销售工作，去让业绩得到提升，这也是融入到服务里头，不会让客人觉得不舒服的，并且也是很多的房型得到了客人的认可让我也是知道自己做到位了，同时我也是尽责的去做，并且也是在前台这个岗位，从来到公司到现在，感受到，的确这是比较基础的岗位，很多的事情做起来，现在看并不是很难，但是也是有很多可以去提升，可以去更好了解酒店这个行业的地方。

八月的工作将要结束了，回头看，自己尽责做到位，同时也是有一些收获对于自己来说有很大的帮助，也是让我的基础更加的扎实，以后也是要继续的去做好，对于九月份的工作我也是会继续的计划好，并且去做好的。

我在毕业之后经历了很久的一段低潮，在对未来的不确定中迷失了自己，那段时间，我无法判断自己是否能变成未来想要变成的自己，我每天在怀疑和痛苦中度过。我也找了很久的工作，但我都觉得那不是我想要从事的职业，我对自己对他人对社会都充满了质疑，也许是因为我这些负面的情绪，让我的许多面试都在时光泡沫中偷偷溜走了。从而我更加的沮丧了。

直到后来，我自己一个人冷静了很久之后，我渐渐确定了自己想要从事的行业，其实我的性格还是比较好的，沟通的话也不是问题，我对自己的外貌也很自信。后来投了酒店的人事简历后，我来到酒店面试，发现酒店的环境中真的很舒服，前台的姐姐也很热心喝的我聊天打招呼，面试官也跟我谈了很久，足够的尊重我。我感受到了很大的触动，我便下定决心，我要进入酒店，我要成为酒店的一份子!

就这样，我来到了我们的大家庭中，一晃过去，已经三个月了。这三个月里我过得很开心，除了刚开始进来疑惑的一段时间，当我真正接触到我的职业时，我对我的职业又多了一些理解，也通过自己的努力不断的成长起来。那段时间，是我成长最快的一段时间，也是我最疲惫的一段时间，但是也是我最难忘的，最珍贵的一段时光。我想我永远都不会忘记它，我会带着它走到终点。

当我明白了工作的具体内容后，我不断地优化自己的工作能力，比如说接电话时的语气，面对客户的表情和语气态度，这些都是我不断学习的东西，只有更好的掌握了这些，我自己的能力才会提上去，我的工作也会做的更好。在这段不断努力不断进步的过程中，我很感谢领导和同事们对我的关照，还记得和我一起的姐妹，在我不懂时，她花费自己的休息时间，为我讲解，为我解决问题。还未毕业时，早就听闻了职场凶险。而我是多么的幸运，能遇见这么好的同事领导，能遇到这么好的平台，真的很感谢酒店能够给我机会，让我步入酒店行业，开启我的人生之旅。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找