# 最新前厅工作总结报告(通用17篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-06-17

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。前厅工作总结报告篇一2024年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**前厅工作总结报告篇一**

2025年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作，前厅服务员工作总结。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

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，工作总结《前厅服务员工作总结》。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。

2025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营销员。

**前厅工作总结报告篇二**

世上无难事，只怕有心人的豪言壮语，让我充满信心地对待我所面临的一切困难。我是今年5月份加入得尔乐大家庭的，其实这也是我第一次离开自己的家乡，来到外地，得尔乐这个地方也是我人生的另一个开始。

在刚来这里的时候还是筹备期，我当时被分配到另一个分店实习收银岗位，因为我去的比较晚一些，所以学起来比较吃力，但是那里的同事和领导都非常关心我，让我尽快熟悉各种操作流程，注意事项以及企业文化等相关知识，这样我也很有信心留下来，相信自己可以做的很好。

经过大家的不懈努力，终于迎来了神圣的那一天---开业的日子，后来还知道得尔乐有很多辉煌的历史，在去年也荣获了“四叶级绿色饭店”称号。

其实收银这个岗位看起来很平凡，但是在我看来不是所有人都可以做，也不是所有人都做的好。刚开始的时候我们收银台的三个人配合的不是很好，一些流程不是很懂，经常输错单，也经常被财务叫去训斥一顿，也赔过钱，也被罚过款，经历了这些挫折也就知道了收银岗位的重要性。

不知道是上天眷顾我还是领导们看到了我的付出和努力，让我从一名收银员变成了吧台领班，这也就是付出总有回报的道理吧。刚开始接手吧台领班的时候不管是收银员还是酒水员的岗位职责和流程都不是很清楚，工作的积极性和观察力也不够，酒水间也是零乱不堪等问题，加之其他同事有的比我入职时间早，资历比我老，管理起来难度可想而知。期间我都有放弃的想法，但是仔细一想，公司已经给了我机会，没有抓住可能就会错过很多。经过各方面的努力，慢慢的吧台工作也就好了起来。

开业至今，经历过很多事，这之中要感谢两位重要的人，第一位是整个团队的领导人—方总，虽然能交流的机会很少，但是在她身上有一种说不出的感觉，就是这种感觉让我知道了以后的目标和方向，第二位就是我的上级领导--钟经理，他就像是我的启蒙老师，在我很多不懂的时候，他会耐心的告诉我该怎么做，在我做错事的时候会纠正我。

值得高兴、感到荣幸的是20xx年得尔乐被评为“百家优秀品牌，百家优质服务”。希望得尔乐在新的一年里取得新的更高的荣誉！

**前厅工作总结报告篇三**

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，2025年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特总结如下：

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。

一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

2025年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

**前厅工作总结报告篇四**

上半年前厅工作总结及下半年工作计划要点(上)到公司已经半年多了。在这里，我从学校的一名学生走上了员工的岗位，学到了更多的知识和技能，各方面都有所提高。在领导的支持和同事的帮助下，我很好地完成了工作。非常感谢公司领导给我这个成长的平台，让我在工作中不断成长学习，提高自身素质。现在，我一年的工作总结如下:

1.把事情做得细致、有序、规范。前台的工作很琐碎，收发传真，邮件，报纸，维护办公设备，送水，接待不同的访客。刚接触工作的时候，有时候事情凑在一起就应付不来，显得手忙脚乱。虽然工作已经完成，但是在工作的过程中还没有注意到一些细节，事情显得杂乱无章。效率也低。经过不断的探索和总结，我意识到，要想高质量地完成这些任务，首先要对工作进行整体规划，然后从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有不断提升自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我们已经能够更好地统筹安排工作，并尽力妥善处理工作的细节。为大家争取最到位的支持和服务，不断提升自己的专业水平，时刻按照专业标准要求自己。同时规范化也需要加强，我在以后的工作中会更加关注这一点。

2.保持良好的工作状态。人的卑微是王，卑微是海。行政本身就是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户来访或公司有大型会议时，前台会负责一些茶水准备和服务工作，以便了解大家的需求，及时为大家服务。接待其他人的司机，如送报、送水、访客等，也要提供周到的服务，体现公司的良好形象。只有保持良好的工作状态，才能提高服务质量。在工作过程中，我要求自己避免负面情绪，牢记自己的工作职责，时刻把自己的位置放在适当的高度，以服务他人、提升自我的态度投入到工作中。这也是一个管理者必备的素质。

3.学会沟通，学会团队沟通，是一个人在这个社会生存不可或缺的能力。前台需要和内外部门以及社会上很多人打交道。沟通，良好有效的沟通尤为重要。在这一年的工作中，各种沟通基本顺畅，但本身问题也不少。当有事发生的时候，很多情况下，我缺乏沟通的积极性和主动性。总是花时间去思考，而不是及时去了解和沟通，处理事情略显被动。所以浪费了一些时间，降低了工作效率。这是非常不专业的。尽快主动解决问题。不仅能更好的完成工作，还能帮助自己养成不逃避、勇于前行、负责到底的品质。在以后的工作中，我会用这个标准要求自己，努力更好的完成工作。公司是一个整体，每个员工都是这个整体的一部分。无论我们在什么岗位上，做什么工作，都离不开同事们的配合。这就要求我们要有团队精神。在良好沟通的基础上，只有积极配合同事，团结协作，才能做好工作。这一点在工作中也深有感触。我会一如既往的认真积极配合，同时严格要求自己做好各项工作。

初出校门，初入职场，能力和阅历都有所欠缺。经过一年的学习和积累，我们已经能够保证这个岗位的正常运行，但是还有很多不足。我也在工作中寻找不足，努力学习，培养自己的能力。目前通过-，学习了相关专业知识，包括前台的专业素质和能力提升，档案管理，行政统筹管理等相关内容。会计知识也欠缺，正在学习这些知识。通过这些学习，我的技能得到了一定程度的提高，希望在以后的工作中能有机会参加相关的培训，更大程度的提高自己的工作技能。在平时的工作中，看到同事的一些好的工作方法，我也会努力学习，也真切地感受到身边的每一位领导和同事都是各有所长的老师，每个人都有我可以借鉴的地方。有时候工作技能不仅仅是从书本上学来的或者做出来的，还需要吸收别人的精华。

1、工作成绩、办公设备、大桶水等。，各种台账已经建立完整；餐饮、酒店、预订等服务基本完善；日常检查，各种维护顺利进行；各类账户报销流程规范；其他服务和后续工作有序开展。

2.存在的问题

(1)工作不够精细:前台工作比较贵，但是有很多地方我还没有做到这一点。在服务保障方面，二楼会议室、茶水间、前台大厅、办公大厅卫生状况差，出现问题不能及时发现，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向也有问题，没有给大家提供方便的服务。

(2)执行力不足:在接到领导的指令完成某项工作时，往往会出现执行卡壳的情况。这跟自己对任务和指令的理解，以及自己在问题和行动上的灵活性有关系。

(3)工作效率低:由于自身的知识结构和工作技能，有些工作效率跟不上。比如一些文档由于缺乏办公软件的知识和技能，无法保质保量的完成。其他专业工作也是如此。

以上问题将在20xx年下半年解决。上半年的工作真的让我学到了很多。非常感谢领导们的包容和支持，让我有了这样一个工作、学习、不断成长的机会。在接下来的工作中，我会再接再厉，做得更好。

**前厅工作总结报告篇五**

20xx年上半年，前厅部在中心领导的正确领导下，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，较好地完成上半年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就上半年主要工作作如下总结。

上半年计划任务125.5万元，实际完成140.53万元，超额15.03万元，(其中散客门市收入85.54万元，平均房价333.94元/间)，占客房收入23.23%，完成计划的111.98%，收入与同期相比增长34.78万元。

1、加强业务培训，提高员工素质。

半年来，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,以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

半年来，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。上半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。如省民政厅会议、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。

5、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩。

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

6、加强“开源节流，增收节支”的意识。

上半年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使上半年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，(主要是计提奖励、地方津贴等)，各项费用指标均达到要求。

**前厅工作总结报告篇六**

20xx年上半年，前厅部在中心领导的正确领导下，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，较好地完成上半年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就上半年主要工作作如下总结。

上半年计划任务125.5万元，实际完成140.53万元，超额15.03万元，（其中散客门市收入85.54万元，平均房价333.94元/间），占客房收入23.23﹪，完成计划的111.98%，收入与同期相比增长34.78万元。

1、加强业务培训，提高员工素质。

半年来，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,以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

半年来，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。上半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。如厅会议、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。

6、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩。

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识。

上半年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使上半年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，（主要是计提奖励、地方津贴等），各项费用指标均达到要求。

8、重视安全防范意识。

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之宾馆会议客人报到的集中性，前台电脑两台等因素为我们前台工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，同时将信息反馈销售部，协议单位担保，快速登记入住，严把入住登记关。对外宾我们又派人分别到分局录入、报单，做到专人专管，主管及经理抽查的制度。同时我们很抓了了钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认;对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存;保证了客人的财产不受损失;对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

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。

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

6、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成中心下达的目标任务。

7、严格执行实名登记制，进一步搞好安全稳定工作。

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。

**前厅工作总结报告篇七**

20xx年，前厅部在酒店总经理的正确领导下，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，从重视消防安保、强化业务管理，降低经营成本，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成20xx年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就20xx年主要工作做如下总结：

20xx年酒店前11月共计接待国内客人人次，前11月客房收入预算万元，酒店实际完成万元，完成前11月预算的%，超额万元。由于销售重心的转移，酒店20xx年前11月上门散客收入万元，入住间夜共计间夜，平均房价元/间，占目前客房总收入的，较20xx年前11个月上门散客收入有所下降，前厅部在酒店领导的大力支持下，积极推广、销售会员卡，截至到11月份底我们共售出会员卡张，赠送张，共计张，会员卡销售收入万元。会员的推广为酒店在会员市场的销售创造了超越以往的佳绩，前11月会员收入万元，入住间夜共计间夜，平均房价元/间，占目前客房总收入的，完成会员市场预算的%，收入与去年会员市场同期累计相比增加万元。

酒店的消防安全是至关重要的,酒店全年3次组织全店进行消防演习，加强对每位员工的灭火救灾能力的培养，同时部门还加强了对酒店内部及周边区域的巡查,认真查找消防死角，排除消防安全隐患，发现问题及时处理，更严格要求值班经理多走动，勤发现，当班期间仔细巡查每个角落，深入到各个部门，严查消防违规行为，确保酒店的正常运营，确保住宿客人的人身安全。

酒店毗邻二环路西便门桥，离天安门、国资委等国家部委较近，因此安全工作更是我们日常工作的重中之重，酒店从年初就制定了一系列的安全管理要求，让每位员工都认识到安全工作的重要性。部门还积极参加分局和派出所组织的各项安全培训和会议，并对其下发的各项要求予以贯彻和落实，定期举行例会，加强前台从业人员的培训，按照属地派出所的要求，抓好传达、布置、落实、检查、考核等各项工作，部门还加强了夜班值班经理的管理，严格执行巡查制度，严查各项安全隐患，酒店在前11月数十次成功接受相关行政职能部门的各项检查。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待等服务作为工作重点，通过合理排房，提高入住率，以热情满意的服务，留住到店的每一位客人。部门在年初编写了前厅部接待流程与系统操作手册，统一了部门服务标准，为培训、检查、监督、考核确立了依据，规范了员工服务操作流程，使前厅各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。良好的服务品质是保证优秀服务的根本，提高服务水平、客人满意度是我们长期的工作，部门定期召开培训会议，努力加强员工队伍建设，一方面加强对新员工的技能培训和角色转换，总结分析她们工作中的问题和服务状况，提高她们的服务水平，另一方面强调老员工的在日常业务中主导作用，积极与新员工分享经验，促进部门的整体服务水平的提升，部门还要求值班经理直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时纠正和提示，对典型问题进行记录并及时向相关部门负责人反映，分析问题根源，制定解决办法，堵塞管理漏洞。

为了响应集团和酒店的号召，达到“开源节流、争创效益”的目标，部门从抓内部管理着手，采取各种不同方式控制成本支出，节约费用。部门先后更换酒店原有的单据印刷品，a4和账单纸等办公用品的规格，降低印刷和采购成本，加强办公用品的管理，要求办公用品限量使用，杜绝办公用品的浪费现象，对可回收的.低值易耗品进行合理的再次利用，提倡办公纸张正反双面使用，同时注重公共区域的用电管理，根据天气等情况合理的控制大堂、楼层的灯光开关时间，从而极大的减少了酒店在办公用品和能源方面的支出。

前厅部先后抽调三位值班经理利用倒班休息时间前往消防学校学习、考取消防中控证，以替换原有的单一消防中控室值班人员，达到一岗多能，极大的节约酒店的人力资源，节省了酒店的人力开支。

公平地对待每一位员工，为员工营造一个关心、信任和尊重的氛围，关心员工的工作和生活，视员工为酒店最有价值的资产，公平为每位员工提供培训和发展的机会。部门抽调值班经理与业务骨干利用倒班和休息时间参加由公司创办的部门经理岗位职务培训班，学习先进的业务知识和管理理念，所有参加培训员工努力学习，以优秀的成绩完成考核并获得了相应的结业证书，回到单位将所学知识运用到实际工作中，提升了整体的业务水平，提高了整体的管理质量，也给酒店带来了较大的收益。

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，为员工创造轻松愉快的工作氛围。首先，酒店管理层高度重视员工宿舍，员工餐厅的建设，酒店先后投入资金对男女宿舍以及员工餐厅进行改造翻新，为员工提供舒适的居住环境和就餐环境，真正为员工营造一个“家外之家”。其次在年内前厅部数次与客房等部门组织带领员工外出郊游、采摘以丰富员工的业余生活，使她们感受到了酒店这个大家庭的温暖，部门值班经理以上管理人员经常找她们谈心，鼓励她们，使她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，减轻员工的工作压力，培养部门从上至下同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任酒店，从而使她们保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

1、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，造成了培训效果不佳，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、仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，需加大以后在日常工作中的检查力度。

20xx年工作计划：

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

2、继续严格执行上级有关职能部门下发的各项指示，进一步搞好消防、安全、维稳等工作。

3、加强前厅与销售、客房、财务、工程等方面的沟通协调，做好计划性的售房、控房、内控以及维护保养和清洁工作。

4、针对部门制定的工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨和可操作性，使全员主动自觉遵守。

5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务，继续加强业务和礼节、礼貌方面的培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。

6、结合明年即将更换的系统近一部完善各岗位的工作流程及工作标准。

7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率和平均房价，力争继续超额完成明年的预算目标。

8、确实关心员工，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

20xx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，下一年的工作将更艰巨，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。为此本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将前厅工作更上一层楼。

**前厅工作总结报告篇八**

上半年及下半年工作计划要点(上)到公司已经半年多了。在这里，我从学校的一名学生走上了员工的岗位，学到了更多的知识和技能，各方面都有所提高。在领导的支持和同事的帮助下，我很好地完成了工作。非常感谢公司领导给我这个成长的平台，让我在工作中不断成长学习，提高自身素质。现在，我一年的工作总结如下:。

1.把事情做得细致、有序、规范。前台的工作很琐碎，收发传真，邮件，报纸，维护办公设备，送水，接待不同的访客。刚接触工作的时候，有时候事情凑在一起就应付不来，显得手忙脚乱。虽然工作已经完成，但是在工作的过程中还没有注意到一些细节，事情显得杂乱无章。效率也低。经过不断的探索和总结，我意识到，要想高质量地完成这些任务，首先要对工作进行整体规划，然后从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有不断提升自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我们已经能够更好地统筹安排工作，并尽力妥善处理工作的细节。为大家争取最到位的支持和服务，不断提升自己的专业水平，时刻按照专业标准要求自己。同时规范化也需要加强，我在以后的工作中会更加关注这一点。

2.保持良好的工作状态。人的卑微是王，卑微是海。行政本身就是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户来访或公司有大型会议时，前台会负责一些茶水准备和服务工作，以便了解大家的需求，及时为大家服务。接待其他人的司机，如送报、送水、访客等，也要提供周到的服务，体现公司的良好形象。只有保持良好的工作状态，才能提高服务质量。在工作过程中，我要求自己避免负面情绪，牢记自己的工作职责，时刻把自己的位置放在适当的高度，以服务他人、提升自我的态度投入到工作中。这也是一个管理者必备的素质。

3.学会沟通，学会团队沟通，是一个人在这个社会生存不可或缺的能力。前台需要和内外部门以及社会上很多人打交道。沟通，良好有效的沟通尤为重要。在这一年的工作中，各种沟通基本顺畅，但本身问题也不少。当有事发生的时候，很多情况下，我缺乏沟通的积极性和主动性。总是花时间去思考，而不是及时去了解和沟通，处理事情略显被动。所以浪费了一些时间，降低了工作效率。这是非常不专业的。尽快主动解决问题。不仅能更好的完成工作，还能帮助自己养成不逃避、勇于前行、负责到底的品质。在以后的工作中，我会用这个标准要求自己，努力更好的完成工作。公司是一个整体，每个员工都是这个整体的一部分。无论我们在什么岗位上，做什么工作，都离不开同事们的配合。这就要求我们要有团队精神。在良好沟通的基础上，只有积极配合同事，团结协作，才能做好工作。这一点在工作中也深有感触。我会一如既往的认真积极配合，同时严格要求自己做好各项工作。

初出校门，初入职场，能力和阅历都有所欠缺。经过一年的学习和积累，我们已经能够保证这个岗位的正常运行，但是还有很多不足。我也在工作中寻找不足，努力学习，培养自己的能力。目前通过-，学习了相关专业知识，包括前台的专业素质和能力提升，档案管理，行政统筹管理等相关内容。会计知识也欠缺，正在学习这些知识。通过这些学习，我的技能得到了一定程度的提高，希望在以后的工作中能有机会参加相关的培训，更大程度的提高自己的工作技能。在平时的工作中，看到同事的一些好的工作方法，我也会努力学习，也真切地感受到身边的每一位领导和同事都是各有所长的\'老师，每个人都有我可以借鉴的地方。有时候工作技能不仅仅是从书本上学来的或者做出来的，还需要吸收别人的精华。

1、工作成绩、办公设备、大桶水等。，各种台账已经建立完整；餐饮、酒店、预订等服务基本完善；日常检查，各种维护顺利进行；各类账户报销流程规范；其他服务和后续工作有序开展。

2.存在的问题。

(1)工作不够精细:前台工作比较贵，但是有很多地方我还没有做到这一点。在服务保障方面，二楼会议室、茶水间、前台大厅、办公大厅卫生状况差，出现问题不能及时发现，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向也有问题，没有给大家提供方便的服务。

(2)执行力不足:在接到领导的指令完成某项工作时，往往会出现执行卡壳的情况。这跟自己对任务和指令的理解，以及自己在问题和行动上的灵活性有关系。

(3)工作效率低:由于自身的知识结构和工作技能，有些工作效率跟不上。比如一些文档由于缺乏办公软件的知识和技能，无法保质保量的完成。其他专业工作也是如此。

以上问题将在20xx年下半年解决。上半年的工作真的让我学到了很多。非常感谢领导们的包容和支持，让我有了这样一个工作、学习、不断成长的机会。在接下来的工作中，我会再接再厉，做得更好。

**前厅工作总结报告篇九**

本年度前厅部共接待16.6万人次，其中内宾14.2万人、外宾2.4万人。接待团队及会议1129（团）次。销售上门散客1745间夜，实现上门散客收入101万元。

二、部门培训工作。

本年度部门共培训689课时，培训920人次，通过培训使员工在业务知识和服务技能上有了进一步的提高，从而更好的为客人提供优质服务,培训也是让员工不断成长的过程。培训内容包括：

2、酒店应知应会、周边旅游及娱乐信息。

3、待客基本行为准则、电话礼仪培训。

4、前台业务知识、礼宾业务知识、部门规章制度。

5、部门安全培训；

6、前厅部常用英文培训；

7、每月网评分析及案例讲解；

8、客诉及酒店突发事件的处理程序及标准。

9、vip客人宾客接待程序及标准。

三、部门日常管理工作。

1、部门大力实施节能降耗方案，对纸张、房卡皮等低值易耗品及大堂灯光。

进行有效控制；

2、加强安全检查工作，落实住宿登记、行李寄存的安全防范；

3、完善部门质量管理及绩效考核工作；

4、对部门人员及班次进行合理安排与调配，提高劳动生产效率；

5、组织“新年”、“圣诞节”、“情人节”等各大节日的策划与实。

施，渲染大堂节日气氛，与客人有良好互动；

6、组织生日员工的礼品祝贺，生病员工的问候工作，增加团队凝聚力；

7、开展“微笑之星”、“优秀学员”、“委屈奖”、“优秀班前会召开者”“最佳。

工作日志记录者”的服务评比工作，提高员工工作积极性。

1、培训员工前台散客销售技巧，提高散客成功入住率；

2、培训员工房间安排技巧，提高客人入住满意度。

五、处理投诉，消除客服抱怨，维护宾客关系，提高企业美誉度。

1、年度处理有效投诉30件，无效投诉1件，有效处理30件；

2、电话拜访客户1874人次，有效电话拜访客户603人次，上房间拜访客户。

271人次，收集到宾客意见书5封，并一一进行反馈落实。

六、宾客意见反馈汇总。

1、酒店住店客人较多时，房间无线信号较弱。

2、房间地漏反味严重。

3、房间地漏排水不顺畅，客人使用卫生间后，经常有水囤积。

4、前台员工业务参差不齐，个别实习生工作效率不高，对客服务不够专业。

2025年工作计划。

一、部门人员问题。

效率，避免造成人工成本的浪费。

2、用人性化的管理，稳定员工队伍，降低员工流失率。

二、部门培训。

加大培训力度，进一步增加培训时间和内容，除业务培训外，可增加团。

队凝聚力、励志、成长等方面的培训，完善培训计划，每次培训。

前做好培训教案，并严格培训的考勤制度和培训后的考核机制，保证培。

训效果；通过培训提升接待能力及减少错帐率。

三、部门绩效考核机制。

部门在2025年推出新的绩效考核机制，执行工作量考核、员工个人荣。

誉考核、质检考核等全方位考核机制，与每月部门绩效奖金挂钩。

四、部门服务质量监督与考核。

部门成立质量管理小组，每周五队部门服务质量进行大检查，并将检查。

内容逐一落实，奖罚分明。

五、前台散客售房。

1、大力做好上门散客的销售工作，上门散客实行授权价格制度，实。

现最高房价与留住每位客人的增收工作。

2、员工对上门散客的销售技巧除日常培训外，进一步加强情景模拟。

演练，使每位前台员工都能熟练掌握。

3、进一步完善部门售房提成的分配工作，使分配更加透明、公开、公。

平。

六、宾客关系的维护及个性化服务。

1、进一步增加宾客意见收集的渠道、信息量，并完意见反馈机制，并。

将此项工作作为大堂经理日常工作考核的重要一项。

2、个性化服务的制定与开展，多与客户沟通，了解顾客需求，竭尽全。

力满足，提升整体服务水准，提高酒店美誉度。

3、健全酒店回头客档案，在回头客维护上多有些创意和个性。

4、vip客户的接待和管理。

1、将部门安全工作作为工作中的重中之重，加强走动式管理，发现苗。

头，及时处理。

2、根据当地公安机关的要求，严格住宿登记制度，严格可疑行李开包。

检查，对可疑人员及时上报，认真落实协查通报中的每项内容。

八、节能降耗。

部门持续对每位员工进行节能降耗的培训和监督，各岗位主管加强对低。

值易耗品的重复使用，合理使用办公设备，合理控制大堂灯光，一点一。

滴为酒店节支创收。

2025年作为酒店“服务质量年”，前厅部紧紧围绕部门服务质量工作，提高执行力，细致、认真落实每项工作，力争让酒店形象更上一层楼。

前厅部。

2025.01.05。

**前厅工作总结报告篇十**

是忙碌的一年，也是收获颇丰的一年，我们见证了虹溪谷温泉假日酒店的每一步成长，在这一年里有我们的丰功伟绩，但也有做的不足的地方，现对本年度前厅部工作进行总结，具体如下：

1、完成员工招聘及岗位培训工作。从8月5日第一批员工入职至10月24日酒店开业，短短两个半月时间内完成了员工招聘、培训工作，并快速进入营业状态。

2、规范各部门、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。由于前厅部为门面部门，给客人的第一印象直接影响客人对酒店的评价，部门一直以来重视对员工礼仪礼貌及标准服务用语的\'培训，在过去的半年中，未因服务引起过任何客人投诉，凡事贵在坚持，前厅部将继续加大培训、督导、检查方面的力度。3、加大技能培训力度，提高对客服务标准。从9月下旬西软系统培训至11月23日短短两个月时间内，完成了西软系统操作培训及华盛系统培训，并于11月23日配合工程部顺利完成华盛软件与西软软件的切换工作，在此期间未因系统原因引起过客人投诉，前厅部将继续加大对员工岗位技能的培训力度，以保证工作效率，提高对客服务标准。

4、完成部门营业物品采购工作。在酒店开业之前，完成所有营业使用印刷品、营业单据、办公设备、营业设备的采购工作。

5、完成工程问题自检及上报。在营业初期，对部门各营业区域存在的工程问题进行汇总、上报，并跟进解决进度，以保证达到营业状态。同时多次配合集团工程部对一区大堂前厅部功能区域的规划提出可行性建议。

6、完成固定资产盘点，做好资产管理。前厅部坚持每月进行固定资产部门自盘，并配合财务部完成年度固定资产盘点工作，无任何差异。

7、完成节日装饰，增加节日气氛。在圣诞节前，根据营业区域特点，采购圣诞物品，并对2#及3#楼及接待台进行装饰布置，并对总机及前台接听电话标准进行更改，增加了酒店整体的节日气氛，在圣诞节结束后又将所有圣诞装饰物品回收，返还酒店一级库。

8、管理酒店各部门电话权限，进一步控制成本。在酒店开业初期完成了酒店各部门电话分机数量的统计，分配各部门内部号段，并完成权限设置。为了做好成本控制力度，除销售部及部分营业区域有外线权限外其他部门均为内部权限，如需开通权限必须由总经理同意并签批后方可开通。

9、做好本职工作同时，积极参加酒店活动。在酒店开业初期，多次组织部门形象较好的员工配合酒店录制宣传片工作，员工穿着泳装在秋末气温较低的情况下，成功的拍摄了酒店的宣传片。同时前台两名员工还做为员工标准着装的榜样配合人力资源部拍照，并张贴在员工食堂供所有员工学习。

10、关心员工，体恤冷暖。前厅部一直以来都是讲究制度与人性相结合的管理方法，在员工住宿环境较差时，经常关心员工生活情况，在12月23日顺利完成员工宿舍搬迁工作，对员工反馈的宿舍及食堂问题及时反馈给人力资源部，并得到及时解决。同时由于3#楼一层接待区域气温太低，员工经常感冒，而且工作时经常手冻的麻木，为了增加温度为前台采购电暖气，在酒店采购员工大衣未到货的情况下同意员工穿着个人棉衣御寒，将继续加大员工团队建设力度，稳定员工队伍。

11、规范程序，加强管理。为了进一步规范财务管理制度，前台重新规定了‘入住客房押金收取程序’及‘前台帐目担保挂帐程序’，已抄送市场营销及财务等相关部门，并已对所有员工进行培训，将继续做好监督管理工作。

12、收集意见，按时反馈。每周前台主管根据在接待客人过程中收到的客人意见反馈进行整理、汇总，每周上报至总经理办公室，使客人意见有效及时的反馈至酒店管理层，将继续做好客人意见收集及反馈工作。

1、8月5日前厅部共部门大部分员工到岗，由人力资源部组织所有新入职员工进行了维期一个月的酒店产品知识及酒店行业基本礼仪培训，为我们日后进行岗位培训打下了良好的基础。9月初所有员工回归部门，由部门组织领员工进行岗位知识培训，并对前台、总机员工进行电脑系统操作培训，在10月初酒店进行试营业状态时对前台、礼宾部、总机员工进行考核，员工平均考核成绩均在80分以上，所有员工均可达到上岗状态。

2、在日常工作中，前厅部也非常重视员工的培训工作，对员工进行岗位操作技能、礼仪礼貌、酒店产品知识及酒店下发各种文件的培训，提高员工工作效率及对客服务质量，还通过工作中发生的特殊案例对员工进行培训，加强员工处理问题的能力。

3、部门还组织员工参加酒店组织的消防知识培训，提高了员工安全防范意识；组织员工参加人力资源部组织的“酒店产品知识100问”的考核。

1、截止12月31日共接待客房总数为间/晚，接待人数为3756人次，自用房101间，免费房138间，总收入：1,261,046元。（以上数据均为从11月23日起华盛系统内统计数据）。

2、从12月24日起思拉堡11间客房对外销售，客人入住时在3#楼办理入住，已对所有员工进行思拉堡客人销售程序的培训，将加大销售力度，增加酒店收入。

在走过的每一步都留下了我们的汗水，成绩虽不可磨灭，但我们也深知自身的不足之处。在度的工作中，前厅部会加大对员工的岗位知识、礼仪礼貌、服务技巧的等技能的培训力度，完善前厅部各岗位操作程序及管理制度，加大酒店产品的销售力度，为虹溪谷温泉假日酒店的壮美鸿图增加最绚丽的色彩！！

**前厅工作总结报告篇十一**

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺少灵活性和主动性;。

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;。

一、就是积极主动为公司招录人才。为化解公司发展的人力市场需求，今年以来，行政部按照公司领导的命令，多次出席人才市场招聘会，为公司招聘员工。二就是坚实做好员工中。为了能够二要提升员工素质，以更好地适应环境市场竞争，我部积极主动协调公司把优化人员结构和提升员工素质与企业发展目标紧密结合，把培训工作的规划列入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工的思想和专业技能等方面的培训，每周非政府公司员工展开各种业务学习和培训，并使员工的业务水平获得有效率提高，确保了各项业务工作的正常积极开展。

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。

3、个别崭新员工对本职工作操作方式不娴熟;。

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订了代莱销售指标和任务，20xx年对前厅部来说就是一个关键年，为能协调销售部顺利完成任务，特制订出来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、平衡员工队伍，增加员工的流动性;。

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：

3、“硬件”老化“软件”迁调，通过提升服务质量去填补设备老化的严重不足;。

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。

代莱一年即将已经开始，前厅部全体员工将以代莱精神面貌和实际行动向宾客提供更多最优质的服务，贯彻落实“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**前厅工作总结报告篇十二**

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最好成绩第二名，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：

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。

“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。

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。

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竟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xxxxxxxx元。

**前厅工作总结报告篇十三**

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业利于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做以下总结。

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的.是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

总结前期工作中存在的不足，在今后的工作中将着手以下几个方面进行：

2、积极培养锻炼接人待物、处理问题和认识自身职责的领导能力，做到人面玲珑；

5、全力以赴配合好兄弟部门做好整个酒店的宣传促销工作；

7、配合相关部门做好大堂高雅格调的维护和卫生的保养；

9、按照国家公安机关的相关规定做好外国客人的入住登记验证办理及时上报到外事办；

11、做好在日常工作中对客人的迎来送往工作及时完成好领导交予的临时性的工作任务。

文档为doc格式。

**前厅工作总结报告篇十四**

xx年即将过去，在这一年里，本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xx个，会议无数xx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：

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。

“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。

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。

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。xx年客房收入与xx年客房收入进行对比，住房率增加了xx%，但收入却减少了xx元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟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。

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。

**前厅工作总结报告篇十五**

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭;耐心;微笑;周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

**前厅工作总结报告篇十六**

单向伟时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的\'20xx年已经过去，通过酒店领导正确的指导与帮助，以及前厅部全体员工的勤奋努力，在汗水和智慧的投入中，白云宾馆前厅部的各方面工作取得了新的进步。看到酒店事业蒸蒸日上，我内心感到无比的欣慰和自豪。现将20xx年上半年工作情况总结如下：

一、经营方面。

截止到20xx年6月25日，白云宾馆客房上半年累计营业额为4548851元，共出租客房13171间夜，其中协议客户9297间夜、团队客人915间夜、前台散客2959间，平均房价为340.22元，上半年平均入住率为87.46%，共接待国内外宾客两万多人次。在上半年的六个月中，白云宾馆客房的平均入住率只有二月份未能达到90%，其余五个月的平均入住率均在90%以上。此外，我们通过推出特惠小时房、周末特价房、会员卡等促销活动进一步拓宽了市场，增加了宾馆的营业收入，并得到了新老客户的满意与认可。

图一：白云宾馆客房上半年入住率。

对散客房的销售力度（提高销售技巧和服务质量）；三、增加宾馆客房的增值服务。（minibar、洗衣服务、小商品、出海游）。

二、管理方面。

（1）加强业务培训，提高员工素质。

前厅部作为酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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日常工作中的重点。今年上半年以来，我部门根据“前厅部服务与管理教案”为员工制定了详细的培训计划。并根据部门特点适时的开展有针对性的培训，如“80、90后如何与企业共发展”、“酒店员工应具备的职场心态”、“如何识别和登记外宾护照”“前厅部常用英语”等等。我相信只有通过培训才能使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。

（2）在工作和生活中关心员工。

供明确的工作目标和准则；在制定制度框架的同时，更要进行辅助和指导，提供良好的环境条件；关心员工疾苦，体察员工实情，帮助员工解决实际难题，引导员工成长、发展、实现自我价值，并最终达成与企业的双赢。

（3）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，它同餐饮部、销售部、客房部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，避免客人的投诉及事态的恶化。

（4）加强各类报表及报关数据的安全管理。

前厅部按照公安局的规定对每一位入住的宾客进行入住登记，坚决执行公安部规定的“一客一单”制度，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店前台的报送系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报送。在今年上半年开发分局治安科的两次明察以及天津市公安的暗访检查工作中均达到公安机关要求并受到好评。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按期统计上报。

三、环境卫生方面。

**前厅工作总结报告篇十七**

上半年计划任务125.5万元，实际完成140.53万元，超额15.03万元，(其中散客门市收入85.54万元，平均房价333.94元/间)，占客房收入23.23﹪，完成计划的111.98%，收入与同期相比增长34.78万元。

1、加强业务培训，提高员工素质。

半年来，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,以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

半年来，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。上半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。如省民政厅会议、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。

6、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩。

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识。

上半年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使上半年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，(主要是计提奖励、地方津贴等)，各项费用指标均达到要求。

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