# 2024年学前班老师述职报告(四篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-06-20

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。学前班老师述职报告篇一酒店为了到达必...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**学前班老师述职报告篇一**

酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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。

三、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必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种.种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**学前班老师述职报告篇二**

尊敬的\_\_\_\_，亲爱的各位同事：

大家下午好!我是前厅部经理助理\_\_\_\_，众所周知，前厅是酒店的信息集散中心;是房务部销售的排头兵;前厅汇聚了全酒店形象气质最佳，个人能力最突出的精英，是带给客人最初和最后印象的地方，是酒店的形象窗口，是最容易产生口碑效益的地方。所以，如何打造前厅部核心竞争力，提升普客服务水平，促进评定性星级复核圆满完成是\_\_\_\_年需要重点展开的工作。今天我述职的主题就是“塑造品牌，打造前厅部核心竞争力”。

我将从以下四个方面展开工作：

一、精兵打造客房预订班组，让客人“闲”下来，塑造品牌价值

预订是客房销售非常重要的一个环节，与之相关联的各项工作可以直接影响到客房的出租率。去年客房年平均出租率\_\_\_\_%，散客占到总出租率的\_\_\_\_%，是客房营收的主体。而散客当中，上门散客只占\_\_\_\_%不到，其余散客均为预定形式。一直以来我们都是由前台兼做预订的，随着客房出租率的节节攀升，逐渐出现诸多工作效率问题，影响服务质量。

经详细考证，组建和打造客房预订班组优势如下：

1、节省人力资源;

2、可以进一步规范预定程序，将此项工作做得更深入，更细致，比如预订回复、预订跟踪就可以把服务做在客人开口之前，让客人真正闲下来;

3、减轻前台工作压力，让前台员工能更加专心致志的做好接待和宾客问讯工作，体现快捷和高效。

4、加强与销售部的良好沟通与对接，提高信息准确性，减少宾客投诉。

5、创造良好的无嘈杂的预定环境，迎评定性星级复核。

6、将预定班组置于商务中心，有效整合商务中心员工工作量，改变“闲时太闲，忙时太忙”的状态。

在进行预订和商务中心整合后，将开展以下的工作：首先拟订岗位说明书，再根据岗位说明书拟订岗位工作清单，完善sop操作流程，挑选合适人员，集中培训等一系列工作。

二、精练前台技能，让接待班组“立”起来，塑造品牌形象

1、硬件改造立起来

前台因台面设计的原因，导致员工在进行单据填写、电脑资料录入、客人信息查询等工作时均需低头弯腰操作，对于员工来说，劳动强度加大。今年通过\_\_\_\_的指导，决定在前台里面的台面上再增加小接待台，方便员工操作，解决实际困难，提升服务形象。

2、软件升级立起来

现在大部份高星级酒店前台接待入住登记全部实现科技信息化，如果我们升级后能使客人身份证扫描进治安系统的同时，其基本资料连入\_\_\_\_系统，直接完成入住登记单、押金单、欢迎卡的打印，减少手工抄写的话，整个登记入住过程将节约大量时间。我们已将情况与电脑房进行了沟通，联系\_\_\_\_工程师进行软件升级，即便不能按我们的设想完成所有的改造，哪怕只是解决掉一半的问题都能帮助员工减轻很大的工作负担。

3、精简程序立起来

\_\_\_\_年即将建立和实施的sop操作流程，我们会使用文字、图片、录像的形式结合顾客需求及新版星评标准，创建最佳工作方案，订立服务规则，以期在员工培训和规范化操作方面发力，树立服务品牌。

三、打造专业的管家服务，塑造品牌专业

行政管家一直是酒店对客服务的亮点工程，但我们知道，管家服务还有很大的提升空间。我们的行政管家在为vip客人提供服务时特别不自信，究其原因主要是行政管家对于要掌握的技能心里没底。如何帮助员工有效提升呢?我们设想了两套解决方案：

1、 外聘专业人员对员工进行系统培训，或者外派人员参加专业学习：

管家的服务理念是倡导酒店的各种服务要做到‘精细、周到、圆满、美好，让客人永世不可忘记’。” 据了解，\_\_\_\_年底正式成立并开始培养的中国酒店皇金管家服务，旨在为酒店高端商旅客人提供超值服务。“主动”是基本意识，“精细、周到”是服务技能的完美体现，“圆满、美好”是不断追求的服务效果。在他们的培训中，涵盖了酒店经营、管理、服务的理念和基本操作标准。每一位皇金管家接受的专业训导，均注重与实践的结合，以案例分析的形式与标准和规范相对照，他们强调“为了一切客人”：树立“创造舒适、卓尔不凡”的经营理念;“为了客人的一切”：履行“诚信服务、和谐致亲”的服务理念;“一切为了客人”：践行“小事做透、大事做精、日常事做细”的管理理念。从标准化、规范化，到个性化服务，从宾至如归、金钥匙服务，到皇金管家服务，我们一直力求突破。

2、 店内交叉培训：

制定出系统的培训计划，包括中餐服务、西餐服务、酒水服务、客房服务、礼宾服务等。我们各场点都有经历过省级技能大赛的精兵强将，他们是最宝贵的财富，也是最能帮助到我们的导师。我们计划从班组内挑选合适的1-2人进行换岗培训，确保专业系统的学习。

四、打造无所不能的大副班组，塑造品牌效应

我们现在的大副班组其实比其他岗位员工要热情、主动，但总觉得还是缺了点什么。六年前我在\_\_\_\_大酒店看到过这样一位老礼宾员，他的服务很简单，问候进出酒店的所有客人，提供详细而周到的问询服务„„时隔六年，匆匆一瞥为何给我留下这么深刻的印象呢?因为我从那位同行身上看到了很多优秀的品质：他的眼中进出酒店的都是客人;他的问候体贴、周到;他的笑是从心里、眼里透出来的，真诚，亲切，极富感染力„„让人打心眼里尊敬他、欣赏他，愿意亲近他。我想我们的大堂副理、gro如果能多一点落落大方的气质，多一点让人过目不忘的风采(亲切)，那我们的大副班组就有更大亮点!

1、大门岗做热情：

1)、必须保证16小时在岗服务，不论什么情况都不能缺岗;

2)、现场服务应把面部表情、肢体动作、语言表达三个方面作为基础，将服务意识、心理暗示等贯穿始终。

2、电梯岗做周到：

一楼电梯间应该是酒店客流量最大的地方，gro定岗电梯间除了迎送梯服务以外，还需要提供大量的问询服务。所以，条件允许的话，电梯间也必须有专人16小时在岗服务。

3、前台岗做专业：

每天早07:00-09:30是退房高峰期，下午17:00-21:30是入住高峰期，这两个时段我们的大副或gro是会在现场跟进服务的，但是现在做得还不够，如果能系统、全面的学习和掌握前台接待和收银的相关操作流程，实打实的为等候宾客解决问题将对我们的服务有很大的提升。

4、客户拜访做真诚：

如果说以上服务都是为了树品牌形象的话，那么客户拜访就是建立忠实客户关系的良好渠道。我们现在的店内拜访主要为电话拜访，很少会至房间当面拜访。当面拜访可以通过与客人的正面接触了解到客人的习惯、喜好、禁忌等，对于收集宾客信息和意见更为直观有效，同时我们还可以向客人传递积极、友善的信息，建立良性互动。

尊敬的\_\_\_\_，亲爱的各位同事，我一直相信“个人的优秀不足以说明什么，只有团队的优秀才可以证明你是真的优秀!”，只要我们前厅部全体干职员工团结一致，用心做，做精细，坚持做，我们就一定可以不断提炼前厅核心竞争力，塑造酒店服务品牌。我愿意和大家共同努力，在这个风起云涌的时代，打造最具竞争力的\_\_\_\_前厅部。

我的述职报告完毕，谢谢大家!

兴趣班前台老师述职报告篇2[\_TAG\_h3]学前班老师述职报告篇三

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\_\_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忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。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忙的部门领导和同事们，多谢!此刻我对前面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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们必须要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一向都严格依照酒店的规定。总结起来能够用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样持续微笑，怎样问候客人，如何为客人带给服务，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必须要求淡妆，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，带给信息，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，我们随时都要持续认真，细致工作作风和职责心!以免给客人和自我的同事带来很多的不便!环保标语

四，前台英语，一些前台英语潜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，但是，之后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。透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，给自我不断充电!唯有不断的学习才能使自我有更好进步，才让自我各个方面的潜力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时光还是休假时光，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，用心去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自我的一份力量为酒店。平时用心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状况和经营资料。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，同事和我提的推荐就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我必须会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自我的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮忙!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!

兴趣班前台老师述职报告篇3[\_TAG\_h3]学前班老师述职报告篇四

尊敬的\_\_\_\_，亲爱的各位同事：

大家下午好!我是前厅部经理助理\_\_\_\_，众所周知，前厅是酒店的信息集散中心;是房务部销售的排头兵;前厅汇聚了全酒店形象气质最佳，个人能力最突出的精英，是带给客人最初和最后印象的地方，是酒店的形象窗口，是最容易产生口碑效益的地方。所以，如何打造前厅部核心竞争力，提升普客服务水平，促进评定性星级复核圆满完成是\_\_\_\_年需要重点展开的工作。今天我述职的主题就是“塑造品牌，打造前厅部核心竞争力”。

我将从以下四个方面展开工作：

一、精兵打造客房预订班组，让客人“闲”下来，塑造品牌价值

预订是客房销售非常重要的一个环节，与之相关联的各项工作可以直接影响到客房的出租率。去年客房年平均出租率\_\_\_\_%，散客占到总出租率的\_\_\_\_%，是客房营收的主体。而散客当中，上门散客只占\_\_\_\_%不到，其余散客均为预定形式。一直以来我们都是由前台兼做预订的，随着客房出租率的节节攀升，逐渐出现诸多工作效率问题，影响服务质量。

经详细考证，组建和打造客房预订班组优势如下：

1、节省人力资源;

2、可以进一步规范预定程序，将此项工作做得更深入，更细致，比如预订回复、预订跟踪就可以把服务做在客人开口之前，让客人真正闲下来;

3、减轻前台工作压力，让前台员工能更加专心致志的做好接待和宾客问讯工作，体现快捷和高效。

4、加强与销售部的良好沟通与对接，提高信息准确性，减少宾客投诉。

5、创造良好的无嘈杂的预定环境，迎评定性星级复核。

6、将预定班组置于商务中心，有效整合商务中心员工工作量，改变“闲时太闲，忙时太忙”的状态。

在进行预订和商务中心整合后，将开展以下的工作：首先拟订岗位说明书，再根据岗位说明书拟订岗位工作清单，完善sop操作流程，挑选合适人员，集中培训等一系列工作。

二、精练前台技能，让接待班组“立”起来，塑造品牌形象

1、硬件改造立起来

前台因台面设计的原因，导致员工在进行单据填写、电脑资料录入、客人信息查询等工作时均需低头弯腰操作，对于员工来说，劳动强度加大。今年通过\_\_\_\_的指导，决定在前台里面的台面上再增加小接待台，方便员工操作，解决实际困难，提升服务形象。

2、软件升级立起来

现在大部份高星级酒店前台接待入住登记全部实现科技信息化，如果我们升级后能使客人身份证扫描进治安系统的同时，其基本资料连入\_\_\_\_系统，直接完成入住登记单、押金单、欢迎卡的打印，减少手工抄写的话，整个登记入住过程将节约大量时间。我们已将情况与电脑房进行了沟通，联系\_\_\_\_工程师进行软件升级，即便不能按我们的设想完成所有的改造，哪怕只是解决掉一半的问题都能帮助员工减轻很大的工作负担。

3、精简程序立起来

\_\_\_\_年即将建立和实施的sop操作流程，我们会使用文字、图片、录像的形式结合顾客需求及新版星评标准，创建最佳工作方案，订立服务规则，以期在员工培训和规范化操作方面发力，树立服务品牌。

三、打造专业的管家服务，塑造品牌专业

行政管家一直是酒店对客服务的亮点工程，但我们知道，管家服务还有很大的提升空间。我们的行政管家在为vip客人提供服务时特别不自信，究其原因主要是行政管家对于要掌握的技能心里没底。如何帮助员工有效提升呢?我们设想了两套解决方案：

1、 外聘专业人员对员工进行系统培训，或者外派人员参加专业学习：

管家的服务理念是倡导酒店的各种服务要做到‘精细、周到、圆满、美好，让客人永世不可忘记’。” 据了解，\_\_\_\_年底正式成立并开始培养的中国酒店皇金管家服务，旨在为酒店高端商旅客人提供超值服务。“主动”是基本意识，“精细、周到”是服务技能的完美体现，“圆满、美好”是不断追求的服务效果。在他们的培训中，涵盖了酒店经营、管理、服务的理念和基本操作标准。每一位皇金管家接受的专业训导，均注重与实践的结合，以案例分析的形式与标准和规范相对照，他们强调“为了一切客人”：树立“创造舒适、卓尔不凡”的经营理念;“为了客人的一切”：履行“诚信服务、和谐致亲”的服务理念;“一切为了客人”：践行“小事做透、大事做精、日常事做细”的管理理念。从标准化、规范化，到个性化服务，从宾至如归、金钥匙服务，到皇金管家服务，我们一直力求突破。

2、 店内交叉培训：

制定出系统的培训计划，包括中餐服务、西餐服务、酒水服务、客房服务、礼宾服务等。我们各场点都有经历过省级技能大赛的精兵强将，他们是最宝贵的财富，也是最能帮助到我们的导师。我们计划从班组内挑选合适的1-2人进行换岗培训，确保专业系统的学习。

四、打造无所不能的大副班组，塑造品牌效应

我们现在的大副班组其实比其他岗位员工要热情、主动，但总觉得还是缺了点什么。六年前我在\_\_\_\_大酒店看到过这样一位老礼宾员，他的服务很简单，问候进出酒店的所有客人，提供详细而周到的问询服务„„时隔六年，匆匆一瞥为何给我留下这么深刻的印象呢?因为我从那位同行身上看到了很多优秀的品质：他的眼中进出酒店的都是客人;他的问候体贴、周到;他的笑是从心里、眼里透出来的，真诚，亲切，极富感染力„„让人打心眼里尊敬他、欣赏他，愿意亲近他。我想我们的大堂副理、gro如果能多一点落落大方的气质，多一点让人过目不忘的风采(亲切)，那我们的大副班组就有更大亮点!

1、大门岗做热情：

1)、必须保证16小时在岗服务，不论什么情况都不能缺岗;

2)、现场服务应把面部表情、肢体动作、语言表达三个方面作为基础，将服务意识、心理暗示等贯穿始终。

2、电梯岗做周到：

一楼电梯间应该是酒店客流量最大的地方，gro定岗电梯间除了迎送梯服务以外，还需要提供大量的问询服务。所以，条件允许的话，电梯间也必须有专人16小时在岗服务。

3、前台岗做专业：

每天早07:00-09:30是退房高峰期，下午17:00-21:30是入住高峰期，这两个时段我们的大副或gro是会在现场跟进服务的，但是现在做得还不够，如果能系统、全面的学习和掌握前台接待和收银的相关操作流程，实打实的为等候宾客解决问题将对我们的服务有很大的提升。

4、客户拜访做真诚：

如果说以上服务都是为了树品牌形象的话，那么客户拜访就是建立忠实客户关系的良好渠道。我们现在的店内拜访主要为电话拜访，很少会至房间当面拜访。当面拜访可以通过与客人的正面接触了解到客人的习惯、喜好、禁忌等，对于收集宾客信息和意见更为直观有效，同时我们还可以向客人传递积极、友善的信息，建立良性互动。

尊敬的\_\_\_\_，亲爱的各位同事，我一直相信“个人的优秀不足以说明什么，只有团队的优秀才可以证明你是真的优秀!”，只要我们前厅部全体干职员工团结一致，用心做，做精细，坚持做，我们就一定可以不断提炼前厅核心竞争力，塑造酒店服务品牌。我愿意和大家共同努力，在这个风起云涌的时代，打造最具竞争力的\_\_\_\_前厅部。

我的述职报告完毕，谢谢大家!

兴趣班前台老师述职报告篇2

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找