# 关于酒店大堂经理工作总结优秀范文

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-10-05

*关于酒店大堂经理工作总结优秀范文【5篇】酒店大堂经理工作总结大家都怎么写?总结就是对一个时期的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的回顾和分析的书面材料，它能够给人努力工作的动力，下面是小编为大家收集的酒店大堂经理工作总结，希望对大家有所...*

关于酒店大堂经理工作总结优秀范文【5篇】

酒店大堂经理工作总结大家都怎么写?总结就是对一个时期的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的回顾和分析的书面材料，它能够给人努力工作的动力，下面是小编为大家收集的酒店大堂经理工作总结，希望对大家有所帮助。

**关于酒店大堂经理工作总结优秀范文精选篇1**

时间如流水，转眼间20\_\_年度的工作就结束了。在支行领导班子的正确领导下，我行全面并提前完成了总行、分行下达的各项任务指标，并取得了优异的成绩。

回顾20\_\_年的工作，我的人生观和价值观有了全新的认识。我任职大堂经理还不到一年的时间。刚开始工作由于业务知识不够熟练、且思想不够成熟，对于工作中存在的一些现象和问题不能及时的对待、处理。通过积极的学习和不断接触，很快便掌握了各项业务。在工作中我始终严格要求自己，勤奋敬业尽职尽责，积极主动的做好客户服务工作。为客服提供最舒适的环境和服务。想客户所想，急客户所需。大堂经理是一个综合性非常强的职位，要应对方方面面的事务。对外是面对广大客户，对内是做好各部门协调工作。每天早上大堂经理要微笑着迎接每一位客户;每天傍晚大堂经理要微笑着目送每一位客户。当客户来到营业大厅，第一个接触的就是大堂经理，大堂经理就是招行的门面，他代表着招行的形象、也代表着招行的文化。客户有不同层次的需求，我们就要不断提供不同层次的产品，这需要我们不断的发现和不断的完善。我们所作出的努力，就是为了服务客服，最后得到客户的支持和认可。

我们必须认真面对每一个细节，谨记细节决定成败这一名言。例如，当柜面人员发现假币，客户暴跳如雷时，大堂经理就要上前劝阻、安慰并做好解释工作;当客户将储蓄卡丢失，办理挂失无法提供证件或埋怨解挂时间太长时，大堂经理就要及时为客户说明原因，倾听客户的怨言;当大厅客流量大，六、七个客户围着你，不分先后的问着不同的问题时，大堂经理要用目光以及微笑去照顾到每一个客户，确保能准确的回答上客户所提出的问题。

为了更好的做好我的.工作，在平常工作中，我一般遇到问题都会及时的记录下来，然后及时的向上司反应，最后解决问题。我认为现代化商业银行的最终目的就是为了更好的盈利，不同类型的客户对银行做出的贡献是不同的。高端客户占一家银行存款份额的60%以上，10万到30万的客户占到30%左右，他们为银行带来的经济效益是非常大的。因此对于这些重要的客户，我们不但要有完善的售前、售中服务体系，还应该具有优良的售后增值业务，以稳定客户群。

我还是一名保管箱管理员，为了能够及时的通知客户办理退租或续租手续，方便客户正常使用保管箱，我建立了客户资料电子档案，并在保管箱到期日的前十天通知客户。经常有客户在开启保管箱时，需要记录一些资料，我便为客户准备好笔和便签纸。其实有很多的事情都是在细节方面做好的，只要自己兢兢业业做好了，就会得到客户的认可和好评。

在全年计划指标完成情况，7个月新增储蓄存款9，676，207.22元，金卡和白金卡共217张，长城久泰基金完成任务58万元，招商先锋基金完成任务42万元，各项外汇受托理财均超额完成任务。在分行“激情60天”活动中获得分行排名第28名;在“为支行行庆献礼活动”中，获得二等奖;并积极参加各种户外宣传和路演活动。

在20\_\_年的工作中，我通过自身的努力和各部门对于自己的支持，取得了不小的成绩，但我也清醒地认识到自己的欠缺和不足，还应不断提高自身素质，努力学习，我有信心在20\_\_年取得更大的进步。

**关于酒店大堂经理工作总结优秀范文精选篇2**

度过试用期以后让我能够适应酒店的工作环境了，这对于资历尚浅的我来说无疑是个催人奋进的好消息，毕竟这段时间在酒店工作中的努力着实花费了自己太多的精力，再加上酒店工作的完成并不简单自然得认真对待才行，所以我很重视自己在试用期间的表现并在完成这段时间的工作以后做好了相应的总结。

作为大堂经理让我在试用期的工作中始终驻守在大厅区域，毕竟只有处理好这部分区域的工作才能够让我积累相应的经验，这对我来说并非是踏入职场的小小测试，考虑到工作中需要照顾到客户的感受以及员工的管理自然得用心对待，所以我对大厅区域的`酒店工作人员进行了安排从而确保各司其职，我在工作日期间也会对大厅各个工作岗位进行巡视从而确保他们都能够认真做好工作，其实这也让我明白做好本职工作才是对酒店发展十分重要的环节，而我在酒店工作中便能够做到脚踏实地从而以稳重的风格确保自己不会出现任何差错。

为了提升服务质量导致我也会在客户接待工作方面花费更多的精力，毕竟客户踏入酒店也会因为大厅区域的环境产生不同的意见，所以我在安排保洁人员打扫的同时也会亲自参与到这方面的工作中去，通过良好环境的营造从而对进入大厅的客户产生较好的印象，只不过想要维持好大厅区域的整洁自然得定期做好打扫工作，所以我能够定期对环境卫生进行检查从而有利于酒店工作的展开，身处于这样的环境也能够让大厅区域的员工在工作时更有动力，

比较重视领导在酒店工作中的安排并参与了相应的培训，主要是关于营销技巧自己酒店业务方面的学习让我获得了能力的提升，考虑到酒店大堂经理需要经常解答客户的疑虑自然得对业务方面的知识更加了解才行，除此之外我也会协助前台人员做好业务办理工作从而积累这方面的经验，可以说处于试用期的自己比较注重学习的积累自然能够在工作中保持谦虚的态度，只不过面对酒店工作中的挑战应该要更加积极应对才能够使其得到解决，然而通过这段时间的表现让我意识到自己存在着比较怠惰的状况需要进行解决。

对我来说试用期工作的完成并不意味着自己可以降低酒店工作中的要求，毕竟站在新的起跑线以后将会面临更加艰巨的挑战，我也不断强化自身能力直至更好地完成酒店工作才行，可以说在酒店发展的过程中我也会迎难而上从而完成更多重要的挑战。

**关于酒店大堂经理工作总结优秀范文精选篇3**

一、上半年度主要工作情况

今年我在广发黄石支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、综合柜员、客户经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的.客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力;为了解决这些问题，我们准备了方案，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“\_\_\_\_客户请到\_\_号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。为了预防设备机器突发故障，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

二、工作中存在的问题

在过去的半年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在下半年中，我要努力学习服务技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

**关于酒店大堂经理工作总结优秀范文精选篇4**

酒店的大堂是客人进入酒店最先接触的地方，而大堂的接待做好了，那么才能有后续的服务，同时也是可以给客人留下一个深刻的印象，让客人认可酒店的服务，而作为大堂经理我也是对于过去这段日子的工作总结下。

担任大堂经理短短的几个月里，我也是担心自己做不好工作，不过之前我也是熟悉大堂的工作是怎么样来做的，只是从之前做事情到而今管理，我本着以身作则的\'态度，去对待，无论是前台也好，或者其他的工作人员，都是严格的去要求，并且自己做好，作出表率，遇到问题也是及时的去解决，同事们的一些要求也是去满足，尽力的去把大堂的工作都来做好，我清楚，大堂的工作不是靠一个人来完成的，更不是我这个经理去要求就行了，而是要靠大家的努力，所以在工作里头，我也是会经常的和同事们去探讨，怎么做更好一些，并且也是给予了一些激励，并去了解他们工作的情况，对于做得好的予以支持和鼓励，对于做得差的或者还不够的，会和同事们探讨是什么原因，予以指导，并且我也是知道，每个人的能力是有差别的，不可能说都做的一样，但也是可以靠努力去弥补一些的。

除了工作方面，我也是和同事们一起去学习，多进行一些探讨，利用下班的时间，自己也是看一些管理方面的书籍，而同时一些大堂的工作经验我也是会去教同事们，来让他们更好的做好工作，特别是大堂的工作，只有大家的经验多了，熟悉了，彼此相互的配合，共同的去进步，那么收获也是会更大的，我也是相信，经过自己的努力，我们大堂的服务会让客人满意，而从这段日子的反馈来看，的确如此，和之前相比，也是有了一些进步，大家共同的努力也是没有白费，特别是得到客人的表扬的时候，都是非常欣喜的，这份肯定比我去表扬他们更让他们满意。

当然我也是看到自己还有一些做的还不够的地方，特别是有时候脾气比较急，一些事情本来应该是同事们做的，但是我看到，却是自己去做了，虽然结果是好的，但是也是没有让他们得到锻炼，同时管理上，也是有些方面做得不够，要继续的努力，去提升，来让自己来把大堂的工作做得更好，去为客人服务。

**关于酒店大堂经理工作总结优秀范文精选篇5**

20\_\_年已经过去，在这一年里，\_\_大酒店在\_\_公司和\_\_公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，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\_\_大酒店在20\_\_年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使\_\_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。20\_\_年客房收入与20\_\_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2812。9元根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20\_\_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20\_\_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;

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。

新的一年已开始，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。

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