# 关于酒店大堂经理工作总结大全

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-10-05

*关于酒店大堂经理工作总结大全【5篇】酒店大堂经理工作总结怎么写?总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，下面是小编为大家整理的酒店大堂经理工作总结，仅供参考，希...*

关于酒店大堂经理工作总结大全【5篇】

酒店大堂经理工作总结怎么写?总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，下面是小编为大家整理的酒店大堂经理工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**关于酒店大堂经理工作总结大全【篇1】**

我今年担任酒店大堂经理，负责酒店餐厅的服务管理，在一年工作中我积极开展工作，提高工作效率，现在总结一年工作。

我注重酒店服务质量，毕竟在酒店，服务一直都是重点，我们酒店内的员工必须要具备高素质，在接待客户方面能够做到礼貌接待客户，热情周到服务。为此我每两个月开展培训工作，培训员工的礼仪，工作方式，同时传递酒店的文化。员工来到我们酒店要拥护酒店文化，保证服务周到，从而得到更多客户好评。

对于礼仪的培训分为多方面，重点是沟通和服饰方面，要求所有员工统一按照酒店规定来工作，对待每一个酒店客户，必须做到礼貌周全，工作细心，在穿着方面也必须要保证每个员工干净整洁，统一的服饰展示的是我们酒店形象，给客户的感觉更加好，从而使客户来我们酒店就餐和入住。

对待员工工作方面，我对每一个员工要求很简单，投诉少，不能与客户争吵，必须尽快满足客户的上菜要求，遇到问题及时反馈，不准偷懒，不准旷工等，只要做好基本工作让客户满意，即可达到我的要求，但在具体工作中并不是每一个员工都能够做到，总会有一部分员工做不到，出现各种小毛病需要及时纠正更改。

对于经常犯错的问题，我会在每周的列会上直接点出，同时对于屡教不改的员工处以惩罚，同时对于做的好令客户满意的服务员，给予应有的奖励，把他们塑造为其他员工积极学习的目标，鼓励员工向着好的方向学习。在酒店工作，上班期间工作必须井然有序，每个人都有自己的任务，上班期间发现偷懒员工，采取罚款措施，同时让员工相互举报，只要检举就能得到相应的奖励。

为了积极采纳员工的意见和客户的一些建议，在酒店内设置有匿名建议箱。积极鼓励员工把自己的想法和意见说出来，让我能够及时了解到工作的具体情况，方便工作继续下去。因为作为一名经理我不能保证自己是不是对于酒店的员工了解清楚，希望通过这样的方式来让更多的员工参与到酒店的建设中来，把在工作中遇到的一些问题，或者酒店管理方面不周到的地方点出来方便修改。

广开渠道才能够采纳更多好意见，每一个员工都会有不同的想法，对于我来说必须能够采纳优秀建议来完成酒店的任务，提高酒店的营业额是我的目标，虽然在一年中我们酒店的营业额突破了上一年总额，对我来说这只是一次小提升，我希望能够继续提高酒店的形象吸引更多客户，做一个合格的大堂经理。在工作中我依然需要努力，继续提升员工的工作能力，提高自己的管理能力，争取在下一年工作中有更大的提升，同时让我们我们酒店所有员工更加团结。

**关于酒店大堂经理工作总结大全【篇2】**

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大全【篇3】**

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大全【篇4】**

20\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_年。过去的一年,是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

在这一年里，我在酒店领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、工作表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻酒店

经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识;遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

(1)代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门(包括个人)的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。

(2)会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。

(3)解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。

(4)维护宾客安全。

(5)维护酒店利益，索赔，催收。

(6)收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。

(7)维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。

(8)督导，检查在大堂工作人员的`工作情况及遵守纪律情况。

(9)协助总经理或代表总经理接待好VIP。

(10)夜班承担酒店值班经理的工作。

(11)协助各部维系酒店与VIP客人，熟客，商务客人的良好关系。

(12)完成各领导临时指派的各项工作。

(13)参与前厅部的内部管理。

为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项业务知识，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，具体计划如下：

一、工作中做到“六点”，即：

(1)耐心多一点

(2)态度好一点

(3)动作快一点

(4)语言得体一点

(5)层次高一点

(6)办法多一点。

二、更新思想观念，强化服务意识。根据当前酒店及本部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际的让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

三、以身作则，严格管理。“打铁先要自己硬，己所不欲勿施于人”要求员工做到的首先自己要做到，有困难我先上，有好处让要给员工。当好生活中的老大哥，学习上的小老师，工作上的小模范。集体有问题，民主解决。做到大家都没有意见，不偏向任何人，率先垂范。

以下是本人对酒店及本部门在20\_\_年的一点建议及意见：

一、不断提高员工的业务素质，因为这是提高酒店工作效率和服务质量的基本条件。所以一方面要抓好员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面要抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

(1)热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

(2)在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

(3)人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

(4)熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

(5)对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

(6)营造员工队伍的团队精神。

(7)实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

二、在管理过程中，要认真执行奖罚制度，对员工的思想及业务水平定期进行考察，根据各种特长合理的安排使用，重视培养选拔人才，形成一支骨干队伍，在各项工作中发挥中坚作用。

三、开源节流，做好酒店设备、物资的管理与控制。

四、树立天天多售房的主导思想。

五、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

以上就是我的总结，如有不妥之处，还敬请领导多多批评指正。

**关于酒店大堂经理工作总结大全【篇5】**

经理负责服务质量良的监督和管理工作，作为旅游饭店行业一个四的饭店，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的访查标准。四饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。

在工作中树立了三个理念即

①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是ISO9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。

②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。

③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用

①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;

②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提

①一切以客人的满意为出发点;

②一切以饭店利益为重。

例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的访查标准。四饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的`结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：

①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。

②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。

③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

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