# 有关酒店接待工作总结汇报

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-10-05

*有关酒店接待工作总结汇报5篇作为酒店的门面，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。下面是小编为大家整理的有关酒店接待工作总结汇报，希望能够帮助到大家!有...*

有关酒店接待工作总结汇报5篇

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。下面是小编为大家整理的有关酒店接待工作总结汇报，希望能够帮助到大家!

**有关酒店接待工作总结汇报（篇1）**

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20\_\_年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给顾客的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接顾客，让每位顾客走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注顾客喜好。当顾客走进酒店时，我们要主动问好，称呼顾客时，如果是熟客就要准确无误地说出顾客的姓名和职务，这一点非常重要，顾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集顾客的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足顾客，让顾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在顾客办理手续时，我们可多关心顾客，多询问顾客，如果是外地顾客，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问顾客是否疲劳，快速地办好手续，顾客退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让顾客站着，请顾客坐下稍等，主动询问顾客住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让顾客觉得冷落了他。进一步沟通能使顾客多一份温馨，也能消除顾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与顾客沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与顾客交谈时，低头和老直盯着顾客都是不礼貌的，应保持与顾客有时间间隔地交流目光。要多倾听顾客的意见，不打断顾客讲话，倾听中要不断点头示意，以示对顾客的尊重。面对顾客要微笑，特别当顾客对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，顾客火气再大，我们的笑容也会给顾客“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待顾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦顾客时要有致歉声。与顾客对话说明问题时，不要与顾客争辩，就算是 顾客错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的.顾客进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**有关酒店接待工作总结汇报（篇2）**

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先就应对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的主角。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。透过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动状况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员必须要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下完美而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，个性是在电话或与来访人员沟通的.过程中，所以只有持续用热情用心的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去思考问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意!

**有关酒店接待工作总结汇报（篇3）**

一：经营数据统计：

客源统计：

房型统计：

房价统计：

收入统计：

二：上周主要工作：

（1）结合办公室对春节走访用酒的数量进行统计，入库。

（2）结合销售和客房对长租房进行调房。

（3）节后陆续对整个大厅/行李房/商务中心的卫生进行彻底清理。

（4）元月份餐卡和考勤的上交。

（5）在做好日常工作的\'同时，做好vip客人及vip会议的正常接待。

（6）对酒店装修期间实际可以出租的房间进行了统计，上交销售部和房务部。

（7）制定元宵节和情人节客房促销方案。

（8）对近期寄存前台的物品进行了电话跟进。

三：投诉

本周共4起投诉：1起是网络问题造成的客人投诉；另外3其均是投诉房间空调和水温不足的问题。第一时间在给客人解释致歉的同时，联系值班经理加送被子，加开空调，退房时，赠送小礼品，客人均满意离开。

四：不足之处

（1）年后，员工工作积极性比较懒散和被动，服务意识不足。

（2）前台员工缺少售房技巧，导致近期散客订房的数量下降。

（3）前台主管及领班人员缺少责任心，质检力度不够。

五：下周工作计划

（1）做好元宵节及情人节客房方案的实施工作。

（2）按计划陆续对前厅人员进行节后培训，主要目的是收心及服务意识的培训。

（3）对近期上岗的员工进行有计划的详细的细致的培训。

（4）召开部门管理人员碰头会，针对20\_\_年酒店的整体规划合理制定本部门20\_\_年目标任务。

**有关酒店接待工作总结汇报（篇4）**

关于酒店会议接待总结报告 在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

1、 准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧

急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、 会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后

不能做到会议楼层的专人服务。

3、 个别员工的前期重视度不够，没有很好的.团队意识，需要反思，并

在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、 服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟

进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、 结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。 好的方面：

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。 因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量 。

**有关酒店接待工作总结汇报（篇5）**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡 一面，我相信这里面除了我自己的付出与努 力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老 员工和领导对我支持。半年时间里我学到了 好多，“顾客永远是对的”这句服务行业周 知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要顾客的 物质需求得到满足更要满足顾客的精神需 求。所以在做为酒店的经营者，往往对顾客 的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前 提下，都会最大化满足顾客。所以从入职培 训就会为员工灌输：“顾客永远不会错,错的 只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客 人的微笑”。 我一直坚信顾客就是上帝的道 理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极 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 当中也包括了为顾客答疑，帮顾客处理服务 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 实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排 比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配 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。而且还可以缓解收银的 压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。 最重要的是，这样的工作方式，可以很快让 新人获得经验，在工作量小的时候由带班同 事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收 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 直接的面对顾客，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。只有通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 顾客提供优质的服务。

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，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：“只要到前台的顾客，我 们都要想尽办法让顾客住下来”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一定的负 面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失 误，保证顾客及时结帐，令顾客满意。 前台收银处是顾客离店前接触的最后 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，反而让顾客 怀疑整个酒店的管理，从而加深顾客的不信 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情况，请求帮 助。在问题解决之后，应再次征求顾客意见， 这时顾客往往被你的热情帮助感化，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 一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

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