# 酒店前台员工转正工作总结

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-06-17

*酒店前台员工转正工作总结5篇工作总结不过是将过去一年的工作成果进行总结与反思，只有把实践工作中所得的感悟，置于理性磨砺，获得新的认识，以此来实现自己新的进步。下面是小编为大家整理的酒店前台员工转正工作总结，希望对您有所帮助!酒店前台员工转正...*

酒店前台员工转正工作总结5篇

工作总结不过是将过去一年的工作成果进行总结与反思，只有把实践工作中所得的感悟，置于理性磨砺，获得新的认识，以此来实现自己新的进步。下面是小编为大家整理的酒店前台员工转正工作总结，希望对您有所帮助!

**酒店前台员工转正工作总结篇1**

我自20\_\_年x月意外的进入了酒店，能顺利的通过酒店的面试让我感到真的非常的兴奋，同时这也是让我在工作前下定决心要努力的去工作，为酒店做出自己的贡献。可是自己不过初出茅庐，在很多的贷方并没有自己想象的那样出色。在经历了几次的失败后，我开始脚踏实地的努力奋斗，通过自己的努力从工作中一步步强化自己的能力。

现在，转眼自己已经结束了x个月的试用期工作，即将在自己的岗位上，转正成为一名正式的\_\_员工。对此，我真的感到很高兴。同时，没我也决定要更加的努力，去提高自己的工作能力。现在，我在这里趁着转正，对自己的工作进行一个总结。

一、个人的工作情况

作为一名新人，我在刚进入酒店后，就被安排了长达x周的培训。从酒店的基本礼仪开始，直到自己能顺利的通过培训的考核，自己才能走上正式的工作岗位。而来到岗位后，自己还要在前辈的教导下慢慢的增加自己的工作，慢慢的让自己真正的学会如何在酒店的前台工作。在这学会如何的做好这份工作。

和自己过去所想的不同，自己在培训中重新认识了酒店前台这个职业。这并不是一个简单的职业，并不是简单的在柜台站好当一个“花瓶”就能做好的职业。最为一个前台，我们要了解酒店的各个方面，酒店的房间、业务、菜品、配置，这些都是非常重要的，因为我们最重要的工作，就是要让顾客留下，在我们的酒店住下。这就意味着，我们没一点对酒店优势的了解，都是我们的有利的优势！我们越是明白，越是能做好推销的工作，也越能给酒店带来利益。

在这段时间的工作中，我不断的锻炼自己的能力，让自己能更好的完成酒店的任务。也能更好的完成自己的职责。在后面的几个月中，自己的工作步入正轨，为酒店招揽了不少的顾客。

二、不足

这几个月的工作，自己在刚开始的时候，实在是有些自大，导致工作没多好，错误倒是犯下了不少。不过好在领导并没有非常严厉的批评，只是在一点点的教导我该怎样去面对顾客，怎样去做好自己的工作。在领导和同事们的帮助下，我很快改正了自己的缺点和问题，渐渐的，自己也变得更加出色。

三、总结

这段时间来，自己真的给大家添了很多的麻烦，但是，我也从大家这里学会了很多。在今后的工作中，我会更加努力的提升自己，更加努力的做好自己的工作！让自己能为酒店做出更多的贡献！

**酒店前台员工转正工作总结篇2**

前台是展示的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们的第一步，是对的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了的形象。同时，对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应的快速发展。

二，努力打造良好的前台环境。要保持好的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三， 以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自己的一份力量为效命。平时积极参加组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为做的多些。

在16年我要不断提高自身形象，做好16年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心.

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与各部门的沟通。了解的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**酒店前台员工转正工作总结篇3**

即将到来的20年，是充实、忙碌、快乐的一年。今年年底，回顾过去，展望未来！自10月份以来，在公司的指导下，在部门领导的关心帮助和同事之间的友好合作下，我们的工作和学习取得了很大的进步。

第一，提高服务质量，规范前台服务

前台是展示公司形象和服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，很重要。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务是从前台欢迎客户开始的，良好的开端是成功的一半。得其

理解的重要性，所以我们必须认真做好自己的工作。

努力提高服务质量。认真接听每一个电话，认真回答问题，做好记录。同时，根据信息涉及的部门或负责人进行调度、传递和报告。客户来访时，我们将始终注意保持良好的服务态度和热情接待。在合适的环境中巧妙回答客户的问题。微笑，耐心，细致，温暖。在业余时间，我们将加强学习

电话技巧和服务礼仪知识。不断的\'为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计,20--年我来公司开始：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类。

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20--年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

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。所以我们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们的机会;通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好!

四、来年工作计划

20--年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20--年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊!我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

**酒店前台员工转正工作总结篇4**

我于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日正式在客服部前台工作，试用期三个月，时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**酒店前台员工转正工作总结篇5**

作为前台这份工作的新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。都说前台是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等。

主要工作总结如下：

1、完成部门交办的事项

每个月做两次的餐厅用量报表(每半个月一次)给餐厅组长核对汇报;每个月初统计纸张用量以及电话记录交给企管主管留底汇报，尽量做到节省公司资源;每个月做好顺丰快递和申通快递的运杂费报销单交给财务部报销;以及登记写字楼的矿泉水(桶装与小瓶)、办公设备物料(纸张、色带以及墨盒)的领料单。

2、完成日常的正常管辖范围内的工作

更换传真机的色带，备用复印机，打印机的纸张;处理传真机、复印机和打印机的卡带、卡纸问题;每天登记纸张用量和拨出电话记录;更换饮用矿泉水;以及对一楼走廊通道和样品参观室的门户管理。

3、讯息处理和工作记录

过滤来电以及接收信息及时转接给所需部门;注意传真内容及时转达给上级;以及记录来往供应商和常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

4、来访客人通报及接待

事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑迎接问侯，指引客人到所需地方等候接洽，及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。以及协助应聘事宜。

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