# 酒店客服年终工作总结

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-06-18

*酒店客服年终工作总结（共19篇）由“”投稿提供，下面小编为大家整理后的酒店客服年终工作总结，希望大家能够受用!篇1： 酒店客服年终工作总结20xx年，酒店客服在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理...*

酒店客服年终工作总结（共19篇）由“”投稿提供，下面小编为大家整理后的酒店客服年终工作总结，希望大家能够受用!

篇1： 酒店客服年终工作总结

20xx年，酒店客服在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

一、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。客服部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

二、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。通过客服部员工的集体努力，圆满完成了多次大型会议的接待工作，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待xx会议时，由于xx接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

三、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

客服工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，客服部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。

为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

四、工作中存在的不足

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。客服员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

篇2：酒店客服人员年度工作总结

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的`人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

篇3：酒店客服经理年终工作总结

时光如梭，一眨眼20xx年就已经结束了，我在xx酒店的客服工作也宣布告一段落，回首看一下自己自己今年的工作表现，个人自我感觉还是挺满意的，作为一个在酒店工作了两年的客服来说，一年的时间这么长，我竟然没有在工作中存在一点的瑕疵，一次错误也没犯过，甚至还在这一年的工作锻炼中，个人自身的能力得到了加强。

一、规范自身，坚守岗位

我在这一年中，做到了给自己制定的目标，上下班一次都没有存在迟到早退的现象，甚至连病假都没请过，一年里，除了放假无一例外的在岗上班，这是我对自己的个人要求，作为一个客服人员，自我约束能力一定要好，起码是要高于平常人，不然就没办法保证自己以最好的工作状态去服务顾客，每个人在一天的工作中肯定会有疲惫期的，作为客服我是坚决不允许自己出现这样的情况，在这一年里，我严格遵守的自己的岗位职责，从未犯过技术性的失误，这是让我感到自豪的地方。

二、服务水平、服务质量、服务意识都得到了提高

今年上旬，酒店告知我们会有一次极为重要的培训，主要是针对客服人员的，像我这样对自己工作严苛要求的自然不会错过这次机会，经过我一段时间的工作表现之后，我拿到了这个培训的名额，经历过这次培训后，整个人感觉在工作中的气质都变得不一样了，果然是听君一席话胜读十年书。我的服务水平、服务质量、服务意识相比去年都得到了极大的提高，我能感觉得到，顾客给我的反馈都是截然不同的，我能够迅速的从顾客的只言片语中知道他想表达什么，并提供最好的解决方案。一年以下，还没有遇到过任何一个我解决不了的难题。

三、审视自己，着手准备明年的工作

我的工作职责就是在顾客给我们酒店打咨询电话过来时，解决顾客的一切问题，包括酒店住房剩余问题，每个类型的房间都是什么价格，酒店附近有什么好吃的好玩的地方等等，知识面一定要广泛，当顾客遇到突发情况请求我们的时候我们也能提供最专业的回答，比如在酒店入住的时候，被热水烫伤了怎么办，我们就需要先告诉他们紧急的处理措施，然后再去医院处理。我对自己的工作方面还是十分的自信的，能够很好的完成自己的分内工作。明年是我们酒店成立30周年，我要是想升职，就在此一举了，但是有一点也值得我重视，我一直都没遇到过难题，这就意味着我不知道自己自身的薄弱处在哪，我可不希望一直不犯错的我，在明年犯一个天大的错误。我希望我能在明年继续保证自己今年的这个工作状态，一路向前，我相信我能在客服的这条道路上越走越远的。

篇4：酒店客服上半年工作总结

上半年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运行发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20x月x日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

四、地下室透水事故处理工作

年x月x日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到2024年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在公八司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从客服管理最基本的概念，到客服人员的沟通技巧，到客服管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队。把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

篇5：酒店前台客服年终工作总结

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着xxxx前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、本年度部门各项工作如下

1、规范内部管理，增强员工责任心和主动性自xxxx客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

2、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

3、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

4、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

二、20xx年工作计划要点

1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

篇6：酒店前台客服年终工作总结

时间转瞬即逝，又一年过去了，在新的一年即将到来之际，我对这一年中自己的工作做出了以下总结，希望得到领导及同事们的评定和指导：

1、尊守酒店的各项规章制度，每天按时上下班，不迟到不早退，认真做好自己的本职工作；

2、工作态度认真负责。做好旅客入住登记，认真填写旅客住宿登记表，仔细核对旅客信息，做到公安部门要求的实名登记；旅客离店时，做好结帐工作，认真核算费用，尽量做到准确无误；

3、每天认真核对当日帐务及票据，上交财务部，并于次日与同事做好交接工作，发便于工作继续顺利进行；

4、克服工作中遇到的一切困难，在人手不够工作量大幅增加的情况下能够坚守岗位。在新进人员对工作不熟悉的情况下，能够手把手不厌其烦的教她们并做好带头工作，认真执行领导的各项工作指示，让她们快速投入工作状态；

5、在日常工作中遇到紧急情况或突发事件时，能够冷静的做出分析及相应的应急措施，第一时间汇报给领导等待指示，并及时通知有关负责部门，以便于做出更好的解决方案；

前台是酒店的窗口，是至关重要的一个部门，也是顾客光临时的第一印象，我们要始终秉承礼貌热情，耐心周到的服务理念，让客人真正感受到宾至如归。

首先要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美好的一面去迎接客人，让每一位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时如果是熟客我们要准确的说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息，并尽最大的努力满足客人，让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

再者，提供个性化服务。在客人办理入住手续时，我们要多关心客人，多询问客人，如果是外地客人可以向他们讲解本地的风土人情，主动向他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速的办好登记手续；当客人退房时，客房查房时需要等待几分钟，这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里遇到的种种不快。由于科苑的硬件条件有限，所以面对客人的投拆与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通的过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时应保持与客人有时间间隔的目光交流，不可低头或是长时间直视客人。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，听的过程中要不断点头示意，以示对客人的尊重，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。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加色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲！

以上是我对这一年来的工作所做的小结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于科苑。

从20xx年始，我会认真回顾过去，反省自己的不到之处，更加端正自己的工作态度，努力提高各方面的业务能力，新的一年里，我将和同事们一起做出新的成绩，让我们的科苑给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌！

篇7：酒店前台客服年终工作总结

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获！充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的20xx年终工作总结如下：

一、工作方面

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到最好。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出最优质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的承诺绝对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供最优质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

二、个人方面

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在x月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的去了解，以便更加方便的为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

三、不足的地方

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面！在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况！也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，心得体会自己身为一名服务人员，理应是以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的！在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

四、总结

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

篇8： 酒店客服年终个人工作总结

一、规范自身，坚守岗位

我在这一年中，做到了给自己制定的目标，上下班一次都没有存在迟到早退的现象，甚至连病假都没请过，一年里，除了放假无一例外的在岗上班，这是我对自己的个人要求，作为一个客服人员，自我约束能力一定要好，起码是要高于平常人，不然就没办法保证自己以最好的工作状态去服务顾客，每个人在一天的工作中肯定会有疲惫期的，作为客服我是坚决不允许自己出现这样的情况，在这一年里，我严格遵守的自己的岗位职责，从未犯过技术性的失误，这是让我感到自豪的地方。

二、服务水平、服务质量、服务意识都得到了提高

今年上旬，酒店告知我们会有一次极为重要的培训，主要是针对客服人员的，像我这样对自己工作严苛要求的自然不会错过这次机会，经过我一段时间的工作表现之后，我拿到了这个培训的名额，经历过这次培训后，整个人感觉在工作中的气质都变得不一样了，果然是听君一席话胜读十年书。我的服务水平、服务质量、服务意识相比去年都得到了极大的提高，我能感觉得到，顾客给我的反馈都是截然不同的`，我能够迅速的从顾客的只言片语中知道他想表达什么，并提供最好的解决方案。一年以下，还没有遇到过任何一个我解决不了的难题。

三、审视自己，着手准备明年的工作

我的工作职责就是在顾客给我们酒店打咨询电话过来时，解决顾客的一切问题，包括酒店住房剩余问题，每个类型的房间都是什么价格，酒店附近有什么好吃的好玩的地方等等，知识面一定要广泛，当顾客遇到突发情况请求我们的时候我们也能提供最专业的回答，比如在酒店入住的时候，被热水烫伤了怎么办，我们就需要先告诉他们紧急的处理措施，然后再去医院处理。我对自己的工作方面还是十分的自信的，能够很好的完成自己的分内工作。明年是我们酒店成立30周年，我要是想升职，就在此一举了，但是有一点也值得我重视，我一直都没遇到过难题，这就意味着我不知道自己自身的薄弱处在哪，我可不希望一直不犯错的我，在明年犯一个天大的错误。我希望我能在明年继续保证自己今年的这个工作状态，一路向前，我相信我能在客服的这条道路上越走越远的。

篇9：酒店客服工作总结及工作计划

时间过得真快，走上酒店客服工作岗位已快一年了，在酒店领导及各位同事的关心与帮助下，自己也慢慢地进入了酒店从业人员的角色。作为一名新手，在这近一年里，我学到了很多东西，也得到了很多帮助。

一、企业理念的深入学习

企业发展离不开人才培养，主席在论为人中讲到：“有错误的是我，没有错误的是他。”这句话深深印在我的脑海中。的确，一个人要想在职业生涯中走得更远，就必须具备这种良好的心理素质，要平衡心态。首先要从自身找原因，敢于承担错误。

二、业务技能的全面提升

这一年中，对于之前英语方面的欠缺，现已开始逐步的提升。能够放平心态，认真聆听客人的需求。在接待外宾电话时，像转房间或是叫醒服务，都能很好的应对。

对于总机一些细节方面的问题，自己也会主动去研究，直到弄懂为止。在销售方面，自己总结出一套销售的技巧，懂得怎样抓住顾客的心理，也完成了十一张会员卡的销售成绩，较前半年有了进一步的提高。

虽然自身的业务有了完善，但还有待加强，虽然有理论知识作铺垫，但把理论和实践结合起来确实还需一个过程。要从多方面来提升：

1.语音语调，在报自己的岗位时，要保持愉快的心情才能有悦耳的音调，同时也可使对方减低排斥感，加强亲和力。

2.添加适当的问候语，拉近彼此的距离感，而非只是电话拜访员。

对于总机来说，是一个比较特别的班组，我们是用自己的声音和客人打交道的。虽然客人看不到我们，但是可以通过一根小小的电话线感受到我们的服务、水平和业务技能。内容虽不是很多，但比较烦琐。服务细节问题需要注意，针对这种情况，我们不能害怕，不能退缩，而是要积极思考解决问题的途径。

三、存在的问题和今后努力的方向

回顾自身存在的问题，我认为主要有三点：

1.顾虑太多，有很多意见和想法未及时提出，总怕出现错误。在今后要放下所有的包袱，全力以赴地投入到自己的工作中去。

2.固执己见，对某事过于执着，应多听取他人意见，好好与同事交流，虚心像领导问询，自己再完善的想想。

3.工作和生活分不开，在生活中遇到不开心的事情，有时很情绪化，会发泄几句，可能会导致接客人电话时，语音语调的不完美。

所以，我一直在努力地改变自己，尽量不把生活中的烦恼带到工作中去，也不把工作中的压力带到平常的生活中！

篇10：酒店客服个人工作总结

酒店客服个人工作总结

客服虽然是一个普通岗位，但是对我来说这是一个努力也是一个选择，对我的成长帮助很大，对我有莫大的助益，我也愿意一直都坚持努力下去，一直都不会放弃的，因为我愿意这样做，虽然平凡但是却愿意绽放光芒，虽然平淡却可以不断成长。

在工作中我经常会接受到很多客户打来的电话，有的是来订房，有的是用餐，有的是来询问情况个中各样的人都有，有的素质高，有的素质低下，但是我都会礼貌对待，因为我知道既然是一个客服，我代表的就不只有自己，我在客户眼中代表的就是我们酒店，代表这我们酒店的形象，如果不想我的.做法被客户所排斥，就要礼貌待人，待人以诚，待人友好，基本礼貌不能丢，不能义气用事，在工作的时候应该抛弃个人的情感，不能与客户争吵，良好的素养才能够得到客户的认可。

虽然每天都要接待很多客户，服务客户，但我也在一点点成长，客服不是简单的工作有这他独特的美丽，在客服工作中，我个人得到了很大改变，气质上，谈吐上都有了一定风度，说话也得体，不但让我在工作中，没有留下阻碍，反而让我有了更高的成绩同样对我的生活也有很大帮助，与人相处交流也更顺畅。

时间如同奔腾的江水，一去不复返，算一算时间我已经工作了三年，三年的时间让我成熟，成长，也有了新的认知。工作中我还是喜欢自己以前工作的心态，用全部的努力和全部的精神投入到工作中，用全部的力量做好工作，当我能够解决一个客户的问题时感到自豪，让我有一种成就感，让我有更大的动力去做好工作。

做的再好也会犯错，我曾经因为迟到影响过工作，在一年中，虽然只有一次，那次也不是有意犯错的，但是我却迟到了，没有及时上班，耽误了客户，让一个客户非常生气，等我来到岗位上时，公司的电话都已经被打了很多个，还好客户是一个大度的人在我再三的道歉下终于原谅了我，这也让我更加重视上边时间，从那之后我就很少在迟到，都会及时感到学习及时处理相应工作。

在工作中我的能力并不杰出，需要学习的地方有许多、我也都一直这样努力着，每天我都是花费时间在工作中，每天都是坚持如一，向大家学习，客服需要了解的东西也比较多，所以需要一个学习的过程需要努力，虽然轻松，但是也不容易，更是要不断的努力不断的做好工作。酒店在不断发展我也希望自己能够一直追随公司的脚步，所以不能停就要前进，不能放弃就要坚持，未来还需努力我会珍惜现在。

篇11： 酒店客服年终个人工作总结

我是今年年初刚来酒店的一名客服，以前没有做过客服的我，对于做客服是还有很大的好奇心和好感的。也正是这种好奇心和好感，让我在一整年的客服工作中没有感到委屈或者厌烦。有很多做客服的工作人员，在为顾客服务的过程中是会有委屈的情况，也是有厌烦的情绪的，但我在这方面还好。也许我懂得人与人都是相互的这个道理，在我用自己的真心去为顾客服务的时候，我也收到了顾客对我的真心回应，这让我没有觉得顾客的怠慢或者要求是一种委屈我的想法，这样也就不存在产生其他客服产生的厌烦情绪了。

在今年的.酒店客服工作中，值得一提的是我因为有着语言方面的兴趣，我自己自学了好几种语言，没想到在我与来酒店消费的顾客之间成功地使用起来了。不仅得到了顾客对我服务的高度评价，还获得了同事们心中值得学习的好评价。对此，我不会骄傲，但我会明白，在酒店这个人来人往的环境中，如果多懂一点语言，便可以给更多的顾客带来便利，不仅增加了我们酒店的好评，也为自己的工作经验增加厚重的一笔。我打算在明年的工作中，继续学习和锻炼自己的语言沟通能力，用更方便的语言与顾客进行真诚的交流，让我的客服工作更加顺利和方便。

客服是锻炼人的，酒店的客服是尤其锻炼人的。我很高兴今年自己来到了我们酒店做一名客服，这让我学到了很多过去工作未曾学到的与人沟通的技巧，这些技巧不仅可以帮助我把工作越做越好，也可以帮助我在人生的道路上越走越远，为我想要成为的那种豁达开朗的人铺踏踏实实的路。这样一种看得见未来的希望，支撑着我做好我的每一项工作，也支撑着我成为一个得到顾客肯定的客服。在明年的工作中，我依然会带着自己今年的好状态继续前行，如果有可能的话，我还希望可以影响我身边的客服，一起加入到语言的学习中来，让我们大酒店成为真正的国际大酒店，欢迎来自世界各地的顾客都来我们店参观和入住。

篇12：酒店客服人员个人工作总结

时光如梭，转眼间工作即将结束，在酒店领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这一年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着\_\_酒店前期客服工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了酒店服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自\_\_酒店客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对酒店管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了酒店管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是酒店与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这一年本人制定了较全面的酒店管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。圆满完成\_\_酒店从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了酒店员工宿舍的房屋租赁事宜。

三、明年工作计划

继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期酒店管理不同阶段制定相应的培训计划。协助开发酒店销售楼盘，着手准备前期酒店管理的接管验收工作和入伙工作。完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期酒店管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现酒店目标，为酒店贡献一份绵薄之力。

篇13：中国酒店客服文员年终工作总结

不知不觉，进入某某酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢!下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

一、负责酒店打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

2、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

二、给酒店员工档案资料建立。

1、本月期间我将酒店员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2、对酒店各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

三、负责员工考勤工作。

1、初到某某酒店，由我负责酒店的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应本酒店的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

五、接待服务工作。

六、外来电话的接听。

九、酒店内部其它事务性工作。

十、领导交办的其它工作。

来某某酒店这一个月学习了很多，收获了很多。现在我将自己这一个月的收获和认识向领导做一下汇报。

一、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

二、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

三、大家能在同一酒店上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

四、工作收获：

1、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

2、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

五、工作中存在的不足：

2、外来客人的接待和服务不够热情大方。做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

接下来的工作计划：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情!

篇14：酒店客服辞职报告

尊敬的主管：

您好！

首先，非常感谢您这几年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这半年来的工作情况，觉得来\*\*酒店工作是我的幸运，一直以来我也非常珍惜这份工作，这半年多来老板对我的关心和教导让我感激不尽。在xx酒店工作的半年多时间中，我学到很多东西，无论是交际方面还是做人方面都有了很大的改善，感谢老板对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激这份工作给予了我很好的锻炼机会，但同时，我发觉自己从事这份工作心有余而力不足，长时间的工作让我有点吃不消。故我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定。我将做到年底结束后离开酒店，以便完成工作交接。我很遗憾不能为\*\*酒店辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿酒店的业绩一路飙升！老板及各位同事工作顺利！

此致

敬礼！

申请人：xxx

20xx年xx月xx日

篇15：酒店客服辞职报告

尊敬的主管：

辞职报告是一种法律程序，如果你想离职，那么我们首先应该提交辞职报告，否则酒店算是旷工离职，一是会扣工资，二是可能拿不到解除劳动合同证明，可能影响以后找工作。同时辞职行业登记种类也不同，如果没有处理好辞职报告的手续等相关问题，找新单位时可能会被拒绝。一般的辞职报告都有三个原则，具体化的原则，情感化的原则，艺术化的原则。辞职报告 范文网为大家提供各种各样的辞职报告范本，欢迎参考！

我真心的感谢酒店领导一直以来对我的信任，感谢身边同事对我的关心和帮助，很荣幸自己成为过酒店的一员，我确信在酒店的这段工作和学习的经历和经验将成为我一生宝贵的财富。

再这里感谢领导对我在这段时间的帮助和照顾，希望领导批准！

此致

敬礼！

申请人：xxx

20xx年xx月xx日

篇16：酒店客服辞职报告

尊敬的领导：

您好！

xx年多的员工，我对酒店有着一种格外亲切的感觉。每一个人在他年轻的时候，都有很多第一次，我当然也不例外。

我的第一份工作是在酒店，我最青春的三年也是在酒店度过的。在这里，我学会了很多东西，能够跟同事们在一起工作，我觉得很开心，这里的每一位都是我的大哥大姐，我的叔叔阿姨，是他们教给了我在学校里面学不到的知识，如何为人、如何处事、如何工作……在酒店里，领导们也对我十分的关心，从刚进入酒店开始，我就感受到从上至下的温暖。

因为我是酒店里年龄最小的，也从来没有在这么大的集体里生活过，自然而然的，心里面就会产生一种被呵护的感觉。这是一种以前在集体里未曾有过的感觉，很温馨，很自豪，而且它一直陪伴着我，直到我离开……但这种感觉不会随着我的离开而走远，我想我永远也不会忘记，毕竟我曾经生活在一个温暖而又温馨的集体里。

王总，还记得第一次跟您近距离接触和认识是在20xx年的时候。那时的我们参加酒店自成立以来组建的第一届篮球队，您正好是队长。让我意想不到的是，平时看起来那么斯文而又带点书卷气息的您在球场上也是那么的生龙活虎，丝毫也不比年轻人逊色，虽然我们在第一次的组队中没有取得好的成绩，但我们坚持到底、团结奋斗的拼搏精神。

仅语重心长地替我权衡利弊，分析情况，提醒我要做好家人的解释工作，而且又在办理手续方面给予我各种便利和一定的补偿，我真的不知该说什么才好。也许，千言万语也抵不过一句感谢，我想再对您说一声“谢谢您，王总”！

辞职人：xx

20xx年xx月xx日

篇17：酒店客服辞职报告

尊敬的领导：

您好！

十分感谢酒店领导给予我在那里工作的机会以及在这两年多时刻里给我的帮忙和关怀！因xx月底需返校进行为期一年的xx培训，这天我在那里提出正式辞职申请。来到xx已两载有余，正是在那里我步入了社会，完成了自我从一个学生到社会人的转变。两年多的时刻里，有过欢笑，有过收获，也有过苦涩。酒店新鲜的工作环境以及和谐的同事关联，能使我在那里安心的工作、开心的领悟，然而随着时刻的推移，一切微妙的变化着，工作上的不成熟感、应对琐事的烦闷感、生活的压迫感、未来的彷徨感开始让自我焦躁不安。

记得有人曾这么说过，工作上如果两年没有起色就该往自我身上找原因了。或许这真是对的，当然我也只能这么或许着，由此我开始了思考，认真的思考。然而我的每一次思考，都会让上帝发笑，且这笑里带着的一丝苦涩不禁让自我害怕，每次思考的结果连自我都感到惊讶或许腹中所学真的太少，或许自我并不适合那里，并不适合这个工作环境。还记得xx年来的时候一大群，而今屈指，寥寥无几，或许走有走的原因，留有留的理由，细想我的原由，还真不知道是什么：或许这个地方是我第一次由学校踏入社会的纽带；或许这个地方以前让我细细品味过酸甜苦辣；或许这个地方有那么多帮忙过我的同事，关心过我的领导；或许这个地方给我留下过很多夹杂琐碎烦恼的完美；或许这个地方只是我人生旅途的一个小小站台。

人总是要应对现实的，以前一连串的问号：自我的兴趣是什么，自我钟爱什么，自我适合做什么。如今已打破这一连串让人彷徨的问号，是到该做点什么的时候了，家人给我争取的机会是该好好珍惜了，故而确定了辞职的念头，若执着于根本，或为原因者四：

1、有言道，父母在，不远游，期或近之，此为其一也；

2、近三载，困守一岗，虽智不逮，未能尽善，然疲乏之心满矣，窃或离之，亦不可得，然境不合，登大雅难也，余生亦不想混迹于碌碌无为中矣，此为其二；

3、不敢言辞劳苦，但凡琐碎之事，东奔西顾，未曾少安，绩或无表。然至而立不久矣，其岗虽无忧于温饱，然念及日后，禄俸单薄，又何希冀于家之担当，是为其三；

4、混迹现世三载，沌淆求生，然觉腹墨甚少，无从大展，顾需返校求知，此为其四，也为首要矣。或许只有重新跑入社会去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自我的定位，才是我人生的下一步选取。从小到大一向过得很顺心，这曾让我骄傲，如今却让自我闷愤不已，如再不破釜，或将沦入另一无法自拔，也许人真的要学习并领悟慢慢长大。能为酒店效力的日子不多了，我会站好自我最后一班岗，做好本职工作，尽全力让班组员工平稳、顺利过渡，不至于让酒店工作环节受到影响。

在xx的这段时刻里，受益实多，在此无以复言，唯多作感谢，徒表我心！愿xx兴旺发达，终开天下！

篇18：酒店客服辞职报告

尊敬的领导：

您好！

请您谅解我做出的决定，也原谅我采取的暂别方式，我希望我们能再有共事的机会。我会在上交辞职报告后1—2周后离开酒店，以便完成工作交接。在短短的一年时间我们酒店已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为酒店辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿酒店的业绩一路飙升！酒店领导及各位同事工作顺利！

酒店近期人员变动较大，因此交接工作可能需要一个时期。我希望在7/15左右完成工作交接。这个时间也许比较紧，如果实施上有太多困难，我同意适当延迟一段时间。但是我还是希望经理理解。我希望在我提交这份辞程的时候，在未离开岗位之前，是我的工作请主管尽管分配，我一定会尽自己的职，做好应该做的`事。另外，希望主管不要挽留我，其实，离开是很舍不得，原因自不用说明。但是既已决定，挽留会让我最终离开的时候更为难。谢谢！最后，希望酒店的业绩一如既往一路飙升！主管及各位同仁工作顺利！

辞职人：xx

20xx年xx月xx日

篇19：酒店客服辞职报告

尊敬的领导：

您好！

十分感谢酒店领导给予我在那里工作的机会以及在这两年多时刻里给我的帮忙和关怀！因XX月底需返校进行为期一年的XX培训，这天我在那里提出正式辞职申请。来到XX已两载有余，正是在那里我步入了社会，完成了自我从一个学生到社会人的转变。两年多的时刻里，有过欢笑，有过收获，也有过苦涩。酒店新鲜的工作环境以及和谐的同事关联，能使我在那里安心的工作、开心的领悟，然而随着时刻的推移，一切微妙的变化着，工作上的不成熟感、应对琐事的烦闷感、生活的压迫感、未来的彷徨感开始让自我焦躁不安。

记得有人曾这么说过，工作上如果两年没有起色就该往自我身上找原因了。或许这真是对的，当然我也只能这么或许着，由此我开始了思考，认真的思考。然而我的每一次思考，都会让上帝发笑，且这笑里带着的一丝苦涩不禁让自我害怕，每次思考的结果连自我都感到惊讶或许腹中所学真的太少，或许自我并不适合那里，并不适合这个工作环境。还记得XX年来的时候一大群，而今屈指，寥寥无几，或许走有走的原因，留有留的理由，细想我的原由，还真不知道是什么：或许这个地方是我第一次由学校踏入社会的纽带；或许这个地方以前让我细细品味过酸甜苦辣；或许这个地方有那么多帮忙过我的同事，关心过我的领导；或许这个地方给我留下过很多夹杂琐碎烦恼的完美；或许这个地方只是我人生旅途的一个小小站台。

人总是要应对现实的，以前一连串的问号：自我的兴趣是什么，自我钟爱什么，自我适合做什么。如今已打破这一连串让人彷徨的问号，是到该做点什么的时候了，家人给我争取的机会是该好好珍惜了，故而确定了辞职的念头，若执着于根本，或为原因者四：

1、有言道，父母在，不远游，期或近之，此为其一也；2、近三载，困守一岗，虽智不逮，未能尽善，然疲乏之心满矣，窃或离之，亦不可得，然境不合，登大雅难也，余生亦不想混迹于碌碌无为中矣，此为其二；3、不敢言辞劳苦，但凡琐碎之事，东奔西顾，未曾少安，绩或无表。然至而立不久矣，其岗虽无忧于温饱，然念及日后，禄俸单薄，又何希冀于家之担当，是为其三；4、混迹现世三载，沌淆求生，然觉腹墨甚少，无从大展，顾需返校求知，此为其四，也为首要矣。或许只有重新跑入社会去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自我的\'定位，才是我人生的下一步选取。从小到大一向过得很顺心，这曾让我骄傲，如今却让自我闷愤不已，如再不破釜，或将沦入另一无法自拔，也许人真的要学习并领悟慢慢长大。能为酒店效力的日子不多了，我会站好自我最后一班岗，做好本职工作，尽全力让班组员工平稳、顺利过渡，不至于让酒店工作环节受到影响。

在XX的这段时刻里，受益实多，在此无以复言，唯多作感谢，徒表我心！愿XX兴旺发达，终开天下！

此致

敬礼！

辞职人：XXX

时间：

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