# 酒店前厅领班年度总结

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-26

*酒店前厅领班年度总结汇总5篇时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，回顾这段时间的工作，理论知识和业务水平都得到了很大提高，为此要做好工作总结。可是怎样写工作总结才能出彩呢？以下是小编整理的酒店前厅领班年度总结，欢迎大家借鉴与参考...*

酒店前厅领班年度总结汇总5篇

时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，回顾这段时间的工作，理论知识和业务水平都得到了很大提高，为此要做好工作总结。可是怎样写工作总结才能出彩呢？以下是小编整理的酒店前厅领班年度总结，欢迎大家借鉴与参考!

**酒店前厅领班年度总结【篇1】**

一年很快就过去了，我已经在公司工作一年多了。入职以来，在领导的带领下，我学到了很多公司的运营知识和工作流程。我也熟悉公司各个部门的负责人，以及我们公司有多少人。在我的日常工作中，我已经逐渐熟悉了我们公司的工作人员，使我能够很好地适应公司的工作。作为主席，我将简要总结一下今年的工作。

一、日常工作

刚进公司的时候，很多东西都不懂，都是在一点一点的摸索和学习，尤其是前台这份工作。我之前什么都没做过，很多东西都不知道。连最基本的礼仪都是我进公司后才学会的。原来平时对朋友漫不经心是很不礼貌的。如果在工作中也是这样，接电话也是不礼貌的。不像日常工作，需要礼貌用语。同时，我善于对来电意图进行归纳和总结。不是每个人都能说清楚自己想做什么或者想见谁。作为接电话的前台，我也要记住是怎么回事，怎么处理。而且不能错过，有些着急的也不能耽误。一年来，刚开始不太了解，后来能很好的接电话，也没什么问题。这部分工作我也做的不错。

当接待来访的顾客时，我总是礼貌地问候他们，询问他们来访的原因。如果有一些约会，我会及时带领他们进入公司，让相关同事接待。对于公司来来往往的快递和信件，我也是认真接收，及时打电话叫快递来取。早上来公司，也是及时打扫前台，保证工作环境干净整洁，检查办公室情况，提前开窗通风，或者打开空音，打开走道上的灯，检查公司的饮用水是否足够及时供应。

二、行政工作

作为公司的前台，我还是负责行政公司的一部分。像我的同事有时需要使用打印机，我也需要指导他们，或者帮助他们打印和复印等。公司需要清理。我也及时联系保洁阿姨。打扫完后我也及时检查办公室是否干净，一些需要订阅的事项也是我在这里需要处理的事情。同时，当人事同事需要我的帮助时，我也积极配合，比如招聘的电话，人事面试的安排和接待等等，我都会及时处理。

**酒店前厅领班年度总结【篇2】**

前台的服务，是代表着我们酒店的形象，而这一年，我们也是尽责的去为客户服务，去取得他们的肯定，做好了工作，同时也是让我感受到做好前台经理并不是那么的轻松，但是我也是尽责的完成工作，让自己得到成长，在此也是来整理下自己的工作，做好这一年的总结。

前台的服务工作也是我主抓的重点，而自己也是从前台的工作中出来的，所以也是熟悉这份工作该如何的开展，作为经理我也是带领同事们尽责的为客户去服务，平时的时候自己也是多去培训他们，多反思工作之中遇到的问题，每天也是会一起沟通，一起了解工作里头哪些问题出现了，哪些是可以去继续进步做的更好的，服务好了客户，得到他们的肯定，也还是我们前台该做好的，同时也是对于自己的一个负责，对于工作多去思考，多去优化，让我们的服务第一时间就是被客户认同的，那么无论是有什么情况都是可以更好的处理，同时也是可以为酒店带来更多的回头客。工作当中我也是做好管理，我清楚工作并不是一个人可以去完成的，而是依靠大家一起的努力，而我作为带头的人，平时的时候同事们有什么问题也是会及时的处理，同时一些同事有急事，我也是会去顶班。

工作上的流程优化，以及自己也是对于服务的理解更多，以前在前台的岗位其实思考的并不是那么多，毕竟工作也是很忙碌，但是现在虽然也会是更忙碌了，但是肩上的责任同样也是更重，我也是多去考虑，我们的服务是不是还有再继续改进的，只为了让酒店的前台服务客户是更为满意，无论如何，这服务的姿态，也是客户选择酒店一个非常重要的参考，我们也是要尽责的去做好。当然依旧有做的还不到位的方面，自己作为经理的一个经验不是很足，有时候管理起来也是有些急躁，或者经验不是那么的成熟，但是也是去改进，去思考也是会在以后做好。

一年的服务工作也是要结束了，作为经理，看到自己以及同事们的进步，我知道对于来年工作也是更有信心，而且外部的环境也是越来越好，对于我们酒店的经营更好，我也是要更好的来带领同事们做好前台工作。同时自己也是要积极的去提升管理经验，多学多去做来更好服务。

**酒店前厅领班年度总结【篇3】**

时光如梭，转眼间20\_\_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\_\_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\_\_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、20\_\_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。

**酒店前厅领班年度总结【篇4】**

转眼间，20\_\_一整年都过去了。我自20\_\_年x月来到了\_\_公司，并负责保洁员工的管理工作。在20\_\_年里，我也和大家一样在努力和辛劳中渡过了这一整年。尽管作为主管，但除了对人员的管理以及各种大小事务之外，该做的事情还是要继续做。所以，比起打击努力的体力劳动，我这也轻松不了多少。

但也真因为如此，我在工作中的努力才能得到领导的认可，得到保洁部各位同时的认可，最终，才能组建这样一支优秀超群的保洁队伍。

如今，反思这一年来的情况，我收获不少的，也反思不少。工作的总是偶遇进步，但也常常会伴随着对错误的反思。为此，我对自己一年来的工作情况做如下总结：

一、认真处理日常工作，配合其他部门的工作清扫

在一年来，我们您能严格、严谨的这多好每天的日常工作，通过对团队的要求和培训，在工作中充分的要求了员工的责任感，并对工作认真积极，及时的处理好自己负责区域的卫生。

此外，每次再有节日活动或是其他项目之后，都会留下不少的问题，这些，作为保洁主管我也一直在积极的关注，并通过仔细的分配和检查，确保工作能顺利。

二、加强团队精神建设，提高团队凝聚力

在这个团队中，我作为保洁主管，深刻的了解所谓的保洁，并非是的某一个地方打扫干净了就可以的。我么追求的是整体的效果，是无论领导和客户走到哪里，哪里都是最干净的一片区域！但是，这仅仅靠个人是没法做到的，为此，才有了我们\_\_保洁的团队。

作为主管人员，在平时的时间里，我注重大家的工作和生活，在空闲中多去找队员聊天，谈心。通过每天的晨会来进行队伍的反思和总结。这不仅的让我们的工作一步步的得以加强和进步，各位同事也能更加的爱护我们这个集体，团结一心，在工作中积极贡献的自己的力量。

三、工作的不足

最多主管，其实我也有很多不足的时候，尤其是我在工作上的马虎，这已经不止一次让我犯下了错误！尽管在之后都有认真的反省过，但却没能做到彻底根除。这为工作和团队都带来了瑕疵。但也正是如此，我在工作中开始锻炼每个员工的积极行动和责任心，让大家能做好自检工作，防止工作出现错误！同时，我自己也要加强自身的不足，在下一年的工作中，积极的改进并加强自己！

**酒店前厅领班年度总结【篇5】**

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

一、加强对员工的业务培训

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

二、加强对员工队伍的建设

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

三、工作不足

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

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