# 2024年酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结(14篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-07-10

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。酒店个人工作总结前台 酒店个人工...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇一**

在这期间，我主要担任的是酒店助理工作，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对酒店整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的.工作中逐步得到了改善。

通过对上阶段的工作表现与领导们的观察，在此阶段的工作上作了一定的调整，开始与酷视散光业务相接触，有度数换算逐步扩散到生产订单的制作、录入、审核、跟进以及出库单的制作等一系列事务性的工作。大家都知道，酷视散光业务是我们酒店的新生力量，所以在很多方面还处于起步阶段，没有形成系统化规范化。也正是因为这样，才给我们创造了更多的机会和更大的空间，让我们去摸索、去发挥。在这段工作期间，通过对酷视订单业务的处理发现，在订单这一块，缺乏统一的标准，接受到的订单也参差不齐，导致在订单核实跟进这一块浪费了太多时间。为解决这一现象，提出了要在制定一个订单书写规范的要求，并与同部门的同事一起探讨了这方面的问题，并初步起草了《酷视订单书写规范》，并得以推行。

通过前两个月对工作的不断熟悉与锻炼，对业务知识了解方面有了更进一步的提高，在工作效率上也有了一定的改善，在订单流程这一块也逐渐走向规范化、一体化，销量统计、回款跟进、认识验光师周报表这些工作也逐渐移交至我手下，工作内容也日益丰富。但随着酷视销售业绩的发展，投诉片的数量也在与日俱增，对于这种情况，为了控制这种现象的发展，就需要对这些投诉原因进行调查分析总结，找出症结，对症下药，将这种投诉现在降低至最低点。为了方便调查分析，给同事们提供一份消费者投诉表，就显得十分重要，同时也为我们的后期工作带来了方便，鉴于此，在同部门的同事们的协助下草拟了《消费者投诉表》，并得以实行。并在实际工作中，对这些问题进行了跟踪，将这些原因落到了实处，并对一些可避免的投诉，通过沟通，给下面的同事提出了一些要求与建议。同时在流程上，通过结合实际，也做出了不断的调整与改进。

总之，在整个工作过程中，我认为自己工作比较认真、负责、细心，具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情，能确实完成领导交付的工作。并积极学习新知识、新技能，来提高自己的综合素质，注重自身发展与进步。但也存在着许多缺点与不足：在思想上，个人主义较强、随意性大，没有做到谦虚谨慎、尊重服从；在办事上有时不够干练，言行举止没有注重约束自己，且工作主动性发挥的还不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；对业务这块，感觉自己对有些知识溃缺，如验光方面的知识。但这些缺点与不足，在以后的工作中，我都会注意并加以改正的。在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、业务素质、工作能力都得到了由校园步入社会后最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇二**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx工作做一个总结。

我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xxxx人次左右。

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

20xx年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询xxx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的`同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx即将过去，充满挑战和机遇的20xx将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇三**

在这一年里，xx大酒店有了较大的变化，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，现对个人工作进行总结。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

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如：球迷房、积分卡、代金券等促销活动，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：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率。

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。

对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇四**

20xx年的工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。营销我们一直在学习，在摸索。在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而又由于整年我们接待了大量的会议，使得我们整年都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有做到真正的营销。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，是该停下来总结一下了。现在将20xx年的工作总结如下：

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到xx元，12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破xx万。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。20xx年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力：

（1）由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

（2）电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器。

（3）（1）客户开发：20xx年营销部新开发个人和商务公司协议客户30个，与13个协议到期客户续签了协议。重新签订了3家单位的资信协议。新签订5家网络订房公司xx网、xx、xx、等（网络订房这一块，主要的客源还是来自三大巨头即xx、xx、xx。20xx年，酒店通过订房网预订入住的各类房间总数为249间）。

（2）客户的.维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

其次我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋牌发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。

（3）在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。20xx年共计发放金卡17张。

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与xx、xx、xx合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房383间，共计为酒店客房带来的收入为xx元。

除旅行社外，20xx年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如xx、xx、xx、xx、等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入xx元。

20xx年1月至11月期间，通过营销部预订的各类宴席，团队用餐共计在餐饮消费的金额为xx余元。全年必将超过30万。这一成绩为酒店整体经营目标的完成做出了相应的贡献。

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

20xx年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到3.5%，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

20xx年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具（网络、报刊、杂志及短消息的应用）加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

20xx年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大的旅游城市（张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等）进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

20xx年营销会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此营销部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇五**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了20xx年，满怀激情地迎来了充满希望的20xx年。在过去的一年里，房务部全体员工上下一心、团结一致、努力拼博，坚定不移的围绕酒店领导提出的工作目标，勤勤恳恳、任劳任怨，积极主动地完成了上级领导交给的各项工作任务，顺利完成了全年营收任务及各项经营指标。部门在做好日常工作的基础上，不断钻研服务技能，努力提高业务管理水平。在思想上严要求、在工作上求实、务真，全方位提升工作质量，20xx年，在各部门的大力支持和配合下，客房平均入住率达到 ，共接待出售客房 间，完成经营利润 元，其中团队收入 元，散客收入 元，会议收入 元。

值此辞旧迎新之际，对过去一年的工作、成绩、经验及不足进行回顾总结，以利于杨长避短，奋发进取，在新一年里再创佳绩。

1、建立健全部门例会制度、培训制度。为保证客房产品质量的稳定性，部门根据工作要求设立了晨会制度，对当日的工作在晨会上进行布置和要求，让员工懂得“今天的服务就是明天的市场”，从思想上树立全员销售，让员工把自己的言行、举止都提升到销售的高度上来，让员工意识到自己为宾客提供的优质服务就是在支持销售，从而使全体员工在思想上高度保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在部门每周的班组例会中，要求每位管理人员对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置安排，部门经理进行点评和补充强调，充分体现了“严谨、细致、务实”的工作作风。

2、规范各管区、各岗位的服务用语，提高了对客服务的专业性。针对我部门各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，部门搜集各岗位专业服务用语进行留精去粗、统一规范，作为我们对客交流的语言指南，同时也作为我们

培训的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客语言交流上有了显著提高。为了切实提高客房产品质量，我部严格执行“三级查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并加大管理人员的督导、检查力度，发现问题现场分析、现场整改。

3、以人为本，关注员工工作状况，加大培训力度和培训方式，使服务质量得到更好的提升。由于酒店的工作特性，部门招来的新员工自身素质和综合能力不尽相同，多数来自低星级酒店，或者从未做过酒店工作，理解能力和操作能力较弱，给部门管理带来很大难度，服务差错和卫生质量问题频频出现，部门工作处于被动局面。为此，部门详细制定了新员工培训计划和培训内容及在职员工系统培训计划和培训内容，由部门经理亲自负责培训、监督。并且对每一次的培训内容进行专项考核使培训工作得到深层巩固。同时，部门每周、每月搜集投诉案例和日常工作中发现的问题，由管理人员集中研究，找出问题的症结对员工进行专题培训，使服务和管理上存在的问题通过培训工作一一得到解决。

4、规范部门制度及运作程序，注重细节服务管理 。要建设一个一流的团队，首先要做好管理人员自身的建设，一年以来，为实现优质服务和优质管理，部门对不适用于现行工作的制度和程序做了修订，同时新增了一些以前工作中未考虑到的程序和制度;使部门管理体系得到进一步完善，管理工作更加规范化、程序化、标准化。在细节服务方面，我们一直坚持为vip客人提供开夜床服务和提供天气预报温馨留言服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。

5、建立各类档案台账管理，做好设施设备维护保养。客房设施能否达到规定的使用年限，直接影响酒店的效益和长远发展，所以在设施设备的维护保养上部门在房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便

于即时跟踪、了解客房维修状况，从而保证客房设施设备的完好性。部门制定了床垫翻转保养计划、家具打蜡保养计划、不锈钢制品保养计划、严格执行棉制品保养程序和房间电器、设备的正确操作程序，通过种种措施延长其使用寿命。特别加强公卫组对地毯的保养，要求员工在平时工作中，只要发现地毯上有污渍，都应及时进行清洁处理，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体的磨损度。在10年，部门配合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水的问题。

6、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，目的是加强员工的节能意识。主要表现在：

1.各管区的客用一次性低耗品采取定量考核，消耗多少补充多少，15天盘点一次，将责任划分到每个员工，每日统计消耗量存档备查，做到量化考核。

2.部门一直要求员工回收客用一次性低耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，香皂交回洗涤中心用于清洗台布;洗发液、沐浴液回收重新灌装;根据客房的实际入注情况与工程部锅炉房配合锅炉的开启时间每天可以省下250元的成本。

3.实行严格的灯光管理制度，根据天气情况，夜班在早上关闭楼层过道和大厅的灯光，中班在晚上开启大厅及过道的灯光，晚上凌晨以后只留下少量的灯光，且根据天气的变化而调整，按照夏季和冬季两套方案执行;对过道风机的开关也有明确的规定;查退房后拔掉取电牌，杜绝长明灯。间各类灯具的灯泡进行了合理的调配和统一，保证室内灯光充足协调又达到节能降耗的目的。

4.为了做好物品的成本控制，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品、清洁剂均应提出计划，且有定额，领货人不得超出定额的85%，

如确因工作需要超出的，必由部门经理批准后方可领取，且领用责任到人。

7、好人好事、层出不穷。10年，部门公卫组和客房组先后在大堂沙发、洗手间、房间捡到客人遗留、丢失的贵重物品有多起，种类有手机、相机、大额现金、等等;所捡贵重物品均通过大堂副理和前台人员都如数返还给客人，给酒带来良好的声誉。其中受酒店通报嘉奖的有1人，受到客人表扬的3人。部门在酒店开业筹备期间部门员工都是加班加点一天上16个小时、任劳任怨地完成工作任务。为美化酒店的外围的绿色环境，部门利用下班的时间经常组织员工的外围的草地进行除草、拣石头。使我们周围的环境更加的美丽。部门这种团队协作精神及拾金不昧的好人好事是值得大家学习和发扬的，我们一定将这种良好的风气继续保持下去，增强部门的凝聚力和团队精神。

8、安全重于泰山,安全是酒店的生命线。客房安全是客房服务工作一项十分重要的内容，安全工作的目的是保证客人人身财产安全，让住店客人住的舒心和放心。在安全工作方面我们做了以下工作：1、从酒店突发事件的预防措施和处理办法到各类电器设备的检查要求等，从点滴入手,明确各区域的安全负责人，强调“谁主管、谁负责”的工作原则。2、提高部门员工安全防范意识。要求部门员工遇到可疑人或事要及时报告，留意楼层是否有闲杂人员，房间内是否有大功率电器或可疑物品。3、加强区域巡检制度。要求各管区负责人加强日常区域检查，定期由部门经理带领部门管理人员对部门管辖区域进行自检自查，发现问题现场整改处理，加强管理人员的工作责任心。特别是夜间，加强夜班服务员巡楼次数，注意检查是否有异常情况并做好记录。

1、员工队伍素质还不够成熟，员工波动性大，缺乏业务技能熟练的\'员工 ，部门队伍没有形成梯次建设。

2、部门管理人员的专业知识有待提高，加强星级服务知识的学习。对于一些专业性技术很强的工作，例如：对业务知识酒店的了解，对技术不够强硬。缺乏管理意识对人与物的管理还是做不到位置对地毯的清洗和维护保养知识还需加强学习;大理石地面的维护和翻新保养技术有待进一步提高。

3、管理细节上还有很多问题有待于进一步发现和解决，加强部门管理人员的工作责任心和专业水平,，洗涤人员的技术水平和工作责任心的提高。

4、按照工作计划，今年的维护保养计划虽然各个管区都在执行，如客房不锈钢的抛光，马桶水箱清洁，热水壶除垢，电话杯具的消毒、地毯的清洗、床垫的翻转、等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设备设施种类繁多，由于工程遗留原因，地毯、房间淋浴房玻璃、大理石地面、卫生间地面去污等保养工作未做到位，将在明年继续跟进此项工作。

5、因新员工较多，业务技能不够娴熟，查退房时不够认真和仔细，速度较慢，影响客人的退房时间。楼层、pa整体员工年龄偏大服务效率较慢。

6、对客服务缺乏沟通的能力，特别的前厅人员在与客人沟通时语言不够婉转，经常会由于语言使用的不当引起客人的投诉。

7.员工整体的安全意识、消防意识不够强一定要加强这个方面的改善。

8.人员缺少问题。由于，招聘难度较大部门各个岗位人员无法及时补充。

根据酒店领导的工作指示，为了能够争创国家四星级酒店的评比带领员工做到以下几点：

1、加强提高部门内部管理水平，突破部门管理层的职业化程度，缩小管理队伍职业化和专业技能上与现代酒店的差距。开源节流，降低成本,实行预算化管理,有效控制客房费用成本。

2、以发展为主题，抓住机遇，搞好部门队伍建设，建设一支技术过硬、服务优良的员工队伍和管理团队。

3、加强客房产品的出品质量，把好卫生质量关和服务关，把“个性化和细节管理”的服务理念引进到日常工作中，提高员工的服务意识和服务质量，为销售工作做好后勤保障。

4、加大酒店服务知识的学习，按照规范的工作程序和标准完成每日工作，管理人员以星级标准作为每日工作检查的标尺，检查部门每日工作的完成情况。同时加强公共区域和客房细致卫生清洁，加强设施设备的维护保养。

5、通过与花卉租赁公司的沟通和协调，调换酒店部分区域的植物和花卉，提高酒店植物品质，从而营造4星级酒店的氛围。

6、在资身服务员中，建立“免查房制度”，充分发挥骨干员工的力量,使领班有更多的时间和精力放在对员工的管理和培训工作上。让员工对自已的工作进行自查自检，参与部门管理，负责领班休假期间或缓解高住房时人手紧缺的问题，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情，打造一支能打硬仗的队伍。

7、加强制服间和洗涤中心的规范化管理和标准化管理，通过技术改造，提高洗涤管理质量，节能降耗，利用合理空间改造制服间的设置，以便更好的加

强对制服的管理，提高后勤服务保障工作。由于目前洗衣房只是针对内部洗涤所以没有存在利润。本部想通过洗涤对外开放，提高酒店的经济利润，从而来降低洗涤的成本。

8、加强设施设备的维护保养工作。定期对酒店的各类设施设备做维护保养计划，并认真落实。同时向同行学习先进的设施设备保养知识，提高我们的专业知识和技能，走在专业知识的前列，以此延长酒店设施设备的使用寿命。

9、加强部门员工消防安全知识的培训，抓好安全防范工作，包括消防基础知识和消防器材使用方法的培训。

10、加强对员工的关爱提高员工的工作热情度，提高服务的水平。加强员工的培训力度对表现突出的员工给以提升。为酒店储备人才。让员工能够用心工作减少员工流失率。

20xx年即将过去，我们满怀信心地迎来了新的一年。在新的一年里，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对、去迎接、去挑战。房务部将在酒店领导班子和各部门同事的大力支持和帮助下，格尽职守，勤奋工作,与各位同仁一道开创酒店的新未来!

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇六**

我叫某某，于20xx年几月在珍珠滩公司上班，现将工作总结如下，请领导和同事批评指正。

我主要从事的卫生保洁工作，上班以来，我基本上做到按时上下班，不迟到不早退，有事提前请假，无缺席旷工现象，工作勤勤恳恳，任劳任怨，努力做好自己的本职工作，遵守工作纪律，保守工作秘密。与同事团结协作，服从后勤主管安排，日常卫生保洁工作基本达到了主管要求，没有因为工作不到位影响营业。我总结要干好我这块工作，还要做到以下努力：

管理层老总们给我提供了现有工作岗位，付出了很多，我们不管在哪个岗位，我们要有感恩之心，因为有了这份工作，我们就能使我们自己和家人生活的更好一些。所以不管挣多少钱，我们都要牢记一份责任，不能因为自己的原因影响整个公司业绩。

做老总和管理人员都不容易，大家目标都是一致，那就是在商言商，最大限度追求公司利益，所以他们会采取很多措施，提高营业额和管理水平，所以我们要执行好公司的决定，不能有怨言，不能站在自己立场看问题，要看到当今社会生存压力大，竞争激烈。

尽管我做的是保洁工作，但我知道这份工作同样很重要，现在的服务行业拼的是态度，环境。做好保洁了客人来了有个愉快的`心情，能提高消费欲望，增加回头客。做不好就会失去一些客源，保持清洁卫生也是我公司向外展示公司形象的重要手段，试问一个公司的卫生都乱七八槽，谁还会认为那个公司的人员都有很高的素质？环境卫生好了，客源多了，营业额提高了，大家才有工资，锅里有碗里才有，所以我们要心往一处想，劲往一处使，干好自己的本职工作。

任何事业都不是一帆风顺的，服务行业更是面临许多艰难，高铁通后，来广元定居旅游的人越来越多，广元是国家级旅游城市，我们公司占据了天时地利之便，我相信通过上下齐心协力，公司的明天会更美好。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇七**

岁月如梦，时光如梭，转眼间大学的生活已经成为过去，我也踏上了工作岗位。俗话说的好，“十年育树，百年树人”。在学校度过10多年的我，终于迈向这个展示自我的平台，荣幸地成为了一名宇通人。严格算起来，我是第二代宇通人，也正因如此，我对于宇通有着更为特殊的感情。这种情感，犹如孩童对于父亲，怀着一份最真的仰慕和崇敬。在这个亲如家人的大团体中，相信我会一直抱着感恩的心来工作。

曾经，我也年少轻狂，上学的时间不短，却没有好好珍惜利用，荒废了大好青春。而今，我站在宇通这个大舞台上，通过比以往更犀利地剖析自我，豁然开朗。原来以前的自己，一直缺少的是责任心。因为没有责任心，才会把学习看得那样轻；因为没有责任心，才会不够追求上进；因为没有责任心，才会荒度时光。“亡羊补牢，时犹未晚”，尽管我的往昔不够灿烂，可是我已明白自己缺失的东西。未来的路还长，相信我会揣着责任心踏实地走下去。

20xx年1月3日我进入宇通房地产开发公司参加工作，现就大半年以来的\'具体工作情况做如下总结：

记得刚开始来到宇通商务酒店工地时，因为在学校学的都是理论性的知识，缺乏工地现场实践的机会和经验，看到什么都觉得新鲜，对于图纸方面及现场施工更是弄不通透，身为宇通人，我认识到必须加强学习，在工作中不断接受新的知识，要积累丰富的经验，勇于进取，坚持充电，提高自身的综合素质，尽己之所学，尽已之所能，使自己成为宇通的有用之才，可用之才，能用之才；后来通过认真研究图纸、查看图纸规范说明、翻阅图集，在施工现场有不明白的问题及时请教有经验的施工技术员和监理；在每周的例会上认真听取并做好会议记录内容，会后认真琢磨并消化其中的管理经验，慢慢的我在施工现场从模板的支设、钢筋梁（柱）的配筋、绑扎、搭接、混凝土的浇筑及施工现场的调度中一点一滴积累起来了自己的实践经验。

工作中的不足与今后努力方向：

半年来的工作虽然取得了一定的成绩和进步，但也存在一些不足，主要是专业水平不精、现场管理协调应变能力有待提高、在工作中缺乏持之以恒的精神。

在今后的工作中，我一定要认真总结经验，提高自身素质，为做好本职工作，严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，诚实敬业，细心学习他人长处，改掉自身不足。作为一名年轻工作者，对待工作我们不能有丝毫懈怠，要做到手勤，多做笔记，多做记录，把工作中的得失和每次出现的问题记下来吸取经验教训；口勤，要多问，遇到疑难问题或工作中遇到困难就向老同志和有经验的同志问；耳勤，多听取同事们提出的好的意见、建议、改进工作。

我还要向公司优秀的宇通人学习，学习吃苦耐劳，乐于奉献，敢于拼搏，勇往直前的工作作风和敬业精神。在工作中既要会干，能干，还要巧干，精干，不断磨砺头上竞争的触角，活跃头脑智慧的灵光。

相信通过自身的不断学习，我会成为一名合格的宇通人。我会向领导们学习，向同事们看齐，努力褪去自身的不和谐因素，深深地融入到宇通这个大集体，以宇通精神为我之精神，以宇通文化为我之向标。

总之，在下半年的工作中，我要克服之前自身存在的不足之处，将以崭新的面貌、高度的热情去干好工作，请领导放心。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇八**

20xx年全酒店上下鼓足干劲，从高层领导到采购人员层层领导狠抓实干，加强管理努力实行双增双节，全体采购人员认真贯彻董事长的讲话。有条不紊地办好采购合同和物资调运工作。全体采购人员在x经理带领下，顶着多方压力，加班加点恪尽职守完成各项工作指标，确保各个车间正常运转。现将年度采购后勤工作总结如下：

采购调度也是采购后勤，在人员少的情况下，积极配合质检部、物管部、环保部、、生产部对来往车辆进行安全宣传和检查，发现问题及时解决，加大对原料质量的检测和管理。（如对商标和检测报告的及时跟踪和入库处理）。尤其是配合做好各自货源厂家的“安全技术说明书”的收集工作。积极配合物管部清理废旧桶的回收和变卖处理工作。

20xx年工作中，本人自始至终坚持以厂为家，服从领导安排的`工作任务，没有多请一天假，不迟到、不早退。节假日坚持上班安排到货。每周采购计划详实细致，做到勤查库存、勤跑车间、多方沟通供应商和生产车间之间的输纽。本人不仅业务熟悉、协调工作能力强，很少给领导带来麻烦，加班加点任劳任怨、不计个人得失。在全厂所有大小原料进货电话中最忙，有时候一晚接驾驶员问路电话3—5起。在同各部门协调工作中，调度有方协同到位，身入现场主动提出解决可行办法，多次节省资源做出应有的奉献。

遇到物流车辆或急待下货的驾驶员，我能方便就给予协调尽快跟下货班商量即时下货，必须要等质检报告的货物我会耐心做好说服工作，尤其是过磅缺少吨位的驾驶员，更要细致耐心说明情况，帮他们寻找原因，让人信服防止争吵过激言论和行为。中午下班前没有下完货的驾驶员安排就餐，提供可行性的方便。质检部在我们调度制单后方抽样化验，在停电或电脑出故障时，我们需要主动请质检部不按电脑操作程序工作，即时提供化验开据产品合格单。

针对相关原药我们需要物管部保管员配合，先下货后抽样化验，由我们采购部调度签字（认证货物数量、注明化验未果）。在同一原料多个车间使用中，及时通知车间监磅员到磅房，跟车间协商好分灌下货，防止后续原料一时跟上，确保各车间生产的需要。在每周清查库存中，经常要催促车间打领料单，协同保管员核对好数据，灌区要抄写记录（换算准确）。有时要协助保管员夜晚加班、过磅、安全下货工作。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇九**

客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的\'商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购（如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等）没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

1、增加客房房在编人员的补充工作。

2、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

3、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

4、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

5、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

6、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇十**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作，对维系老客户，发展新客户，始终坚持不懈，换来客户对我们提出的最宝贵的意见，使我的工作得以不断的改善，服务质量也在不断的提高。

对于接待团队会议，将诚信放在首位，按照团队会议的接待程序，有条不紊的完成各个环节的任务，让宾客放心，舒心，贴心。在各部门同事的配合下，本人20xx年的销售额相比去年取得了较好的成绩，在此感谢各部门的大力配合与上级领导的支持。

1、以维护老客户为主要工作，定期走访、电话拜访及电子邮件等形式维护老客户；

2、开发酒店周边的潜力客户，签订新协议，拓展客源市场，争取获得更高的业绩；

3、重点维护如中xxxx、xxx、xxxxx、xxxx、xxxxxx、xxxxxxx等大客户；

4、按照接待标准跟进各公司在酒店举办的大小型会议及晚宴，做好接待协调工作；

5、完成部门布置的计划总结、每日销售报告、客人意见收集及客户档案的完善工作；

6、及时对挂账的商务客户进行催款工作，确保所有款项在酒店规定的日期内到账；

7、逢年过节走访各大商务客户，赠送礼品，达到更好的与客户沟通维护感情的效果；

综上所述，本人在20xx年度工作情况汇报完毕，工作当作有诸多不足之处，望领导及各位同事不吝指教，本人一定会虚心接受，努力完善自己，争取在新的.一年里在各个方面以最好的成绩回报公司对我的栽培。

为了能够在竞争日趋激烈的酒店行业中扎根并占有优势，获得更多的客户，提高业绩，为酒店创造更多的效益以及自我的突破，本人制定20xx年工作计划如下：

1、对于原有协议单位、固定客户和潜在客户，定期保持联系和沟通，稳定与客户关系，以取得更好的销售成绩；

2、在拥有老客户的同时还要不断的挖掘更多高质量的新的客户；

3、挖掘周边新搬迁过来以及目前还没有合作关系往来的单位新客户，使酒店获得更多的协议及收入；

4、开发更多具有综合消费的商务会议团队，维护好并建立长期稳定的合作关系。

5、加强多方面知识学习，开拓视野，丰富知识采取多样化形式，以提高业务水平，把销售工作与交流技能结合；

6、做好个性化贴心服务，以更高的服务质量弥补酒店硬件上的不足，留住更多的回头客；7熟悉酒店产品，以便更好的向客人介绍；

20xx年对自己工作要求和计划如下：每月超额完成酒店下达的销售任务，淡季做好推广工作，开发更多的客户，以及把部门淡季推广方案普及到每个现有以及潜在客户，旺季争取与同事之间共同创造更多的100%入住率。每月至少签回5家协议公司，同时每天至少打7个电话问候老客户，做到事事有计划，有落实，有成果。每天按时完成销售报告，客史跟进档案填写，客人意见及建议的收集，及时处理各种投诉以及客人的特殊要求。做到以金钥匙服务为理念指导工作，顾客是上帝亦是朋友，在酒店着想的同时设身处地为客人出谋献策，把解决客户疑难杂症为工作的重中之重，争取获得更多的信任和忠实度，提高美誉度。

在会议以及宴会的接待方面细心谨慎，尽量减少犯错误和和做到零投诉，加强会议接注重部门同事之间的相互配合与探讨更好的销售技巧和渠道，争取每个月都能超额完成酒店给予部门的总体任务，相信团结的力量，相互扶持，共同进步，为酒店创造更多的利润。全年实现最终目标即常住客户量最大化，开发和稳固至少20家稳定的常住大客户，实现真正维护为主，开发为辅，提高客户质量，从而实现酒店入住率持续稳步上升的良好势头。随着酒店和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高、更广，为此，我将更加努力学习，提高文化素质和各种工作技能，为酒店尽应有的贡献。

我会尽自己最大的努力，脚踏实地、奋力拼搏实现20xx年的新目标，希望康经理与各位同事不忘监督我的工作，如有不当之处，望及时给出宝贵意见，我一定会虚心接受教诲，朝着我们共同的目标不断努力。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇十一**

20xx年上半年在集团领导的指导下，在我们酒领导及同事的支持和帮助下，我从对酒店前台管理工作一无所知到现在能独立当班及部分管理，从不太主动说话，到现在能自如交流，我很感谢给于我帮助的领导和同事们，现将上半年工作总结如下：

前台管理工作因自己还处于学习阶段，各方面管理工作还不到位，没有以身作则带领好前台团队。

按照集团制度从严管理，奖罚分明，监督到位，打造无是非团队计划如下：

1、提高自身认识

酒店是服务工作，而前台管理的工作尤为重要只有不断从自身思想上不断提高前台管理服务工作重要性的认识，才能管理好前台，只有立足本职工作，注重每个服务环节，提高自身认识，才能保证管理好前台工作。

2、扎实工作

只有对待工作勤恳扎实，认真做管理，不断学习各方面知识，才能有好的开始。

3、前台培训

前台礼貌，礼仪怎么样保持微笑，怎样问候客人服务礼仪每月两次细节化培训，维护酒店形象，提升自身修养。

4、前台英语培训

下半年计划培训简单英语接待，为客人提供更高质量的服务，提升酒店档次。

5、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，如果酒店临时任务分配，我将服从安排，积极配合，不找理由推脱，作为公司的一员我将奉献自己的一份力量为酒店积极参加公司组织的活动，加强同事之间感情和部门之间的`沟通。多学习，多了解我们酒店经营情况，带领前台团队做好服务销售工作，为酒店公司创造更多效益。

总结：在过去半年里，我有很多方面做得不好，工作中有很多不足希望领导多提建议帮助我很快成长，领导教的我都会用心学习。做好每一件事，感谢部门领导的教诲和公司给于我的机会，在以后的工作中，我将加强学习，努力工作，为酒店公司的发展，亲力亲为尽心付出。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇十二**

xxxx年即将度过，我们充满信心地迎来xxxx年。过去的一年，是我党十九届六中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，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。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的`实操，尤其下半年十四届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1.经营创收。

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2.管理创利。

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等

在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为xx万元，经营利润率为x%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为xx万元，能源费用为xx万元，物料消耗为xx万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。比年初预定指标分别降低了x%、x%、x%。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十四届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。

关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。

在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇十三**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大宾馆全面的推向旅游市场，提高了宾馆的知名度，争取做到限度为宾馆创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于宾馆所处的地理位置所限，散客的`入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的宾馆整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

xx年9月份我到宾馆担任销售部经理，

xx年10份宾馆正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们宾馆整体水平提高一个档次，有利于宾馆的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了宾馆的知名度，而且通过网络公司提高宾馆整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大宾馆，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司；

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

宾馆拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把宾馆的动态、新闻发布出去，让更多的人了解宾馆，同时我们提出新的宾馆网站建设方案，这为今后宾馆网站的发展奠定了基础。

1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少；

2、对会议信息得不到及时的了解

3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了宾馆整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店个人工作总结前台 酒店个人工作总结篇十四**

尊敬的各位领导、同仁们：

大家上午好！

转眼间我们山庄从xx年元月20日开张到现在刚好整一年。刚刚过去的一年里，在各位同仁共同努力下，我们山庄的工作质量和服务态度慢慢地在旅游同行里取得了不错反应，基本上能做到让客人高兴而来满意而归的服务终止。今天，我们欢聚一堂。在此，我代表公司两位老总对为山庄的运营发展付出了辛勤汗水的全体同仁，表示最诚挚的敬意与及最衷心的感谢！

过去的一年里，各主管部门分别都作了xx年工作总结汇报，对xx年工作思路也做了安排，其目的是总结过去，分析现在，规划未来，我们继续保持开拓创新和勇于进取的工作作风，带领全体员工开拓美好的未来。

当然，在感受成功起步的同时，我们也要清醒并深刻的认识到，在过去的一年工作中总结自身存在的不足，以便在今后的工作中改善。诸如：管理上需要加强；员工各个方面素质与能力要不断提高；加强员工的团结意识；礼节和文明礼貌要加强培训；团队的服务质量有待提高；管理人员之间的`沟通协作勇能力要进一步提升；做到各司其职，各辖其司；招聘及留住新员工；建立完善的培训及考核制度；加强山庄文化建设；抓好山庄运营发展模式的多元化等等都要作为我们xx年工作重点，进行布置安排，并落到实处。

我们在肯定成绩，反思过去的同时，要认识目前旅游业的竞争优势。丰富人力资源，稳定现有员工，引进人才，增强团队的凝聚力，稳定和扩大员工队伍，拥有了雄厚的团队资源的同时也要拓展山庄的运营模式，实现经营多元化。

xx年，我们迎来了新的喜悦，我们山庄已经广西西部旅游联盟等一些大型的旅行社达成合作伙伴，我们的客源逐渐增多，对我们山庄的发展趋势有美好的前景。同时，山庄能有你们这样的一支团结向上，富有战斗力，勤奋敬业，吃苦耐劳的队伍与山庄共同拼搏，并肩作战，我深感骄傲。

xx年，面临新的机遇，新的挑战，提升服务品质，拓展山庄运营模式。我们势必在新的起点，新的发展方向有新的突破。让我们携起手来，团结一致，勤勤恳恳的工作，踏踏实实的做好每一件小事，快快乐乐的生活，用我们勤劳的双手去创造一个美好的未来。

最后，在新春佳节来临之际，我谨代表山庄向在座的各位致以最诚挚的新年问候，祝你们春节快乐，身体健康，家庭幸福，万事如意!祝山庄生意兴隆！财源广进！

谢谢大家！

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