# 2024年酒店前厅部述职报告(三篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-01

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店前厅部述职报告篇一20\_\_\_\_年，前厅在中心...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店前厅部述职报告篇一**

20\_\_\_\_年，前厅在中心领导的决策下、所领导的正确领导下，坚持\"以人为本\"重要思想为指导，深入贯彻落实酒店领导的各项指示精神，在前厅工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

二、深入学习上级领导工作指示精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到\"人人都知晓，事事有跟进\"，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查;特别是酒店在引进iso9000质量管理体系期间及达标合格后，前厅各员工对此高度关注，本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，还组织大家进行概括总结讨论及心得交流，共同展望iso9000质量管理中对酒店管理规化描绘的美好前景，进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成\_\_\_\_年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

三、加强酒店服务理念的宣传，使\"顾客第一、员工第一\"达到质的统一

前厅站在酒店服务的最前沿，服务的好坏，事关酒店的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各管理人员灌输\"顾客就是上帝\"\"客人永远都是对的\"\"服务要超越宾客的期望\"这一酒店服务理念，并组织员工进行了此类……的专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范和指正，重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了\"人尽其本\"的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，从而使\"顾管第一、员工第一\"达到了质的统一。

(三)严格\"执法\"，强化管理，有效整治了违纪源头

酒店管理主要是通过对人的管理实现的，我们知道，管理和奖罚是做好酒店制度维持工作的重要措施和手段，酒店亦坚持有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等，以维护酒店员工的`正常利益和促进员工的个人发展为行动方针。在酒店领导的严格要求下，酒店大堂副理与人事部、保安部及\"大眼睛\"加大了质检力度，严格落实酒店各项制度的实施，严肃处理违反酒店规定的行为，这是解决员工违规的重要措施，也是规范员工服务的主要方法，同时更是对本部门员工严格要求，一年来，共除名3位员工，劝退3名，警告处分15人次;进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好工作氛围;

(四)、增强员工\"开源节流、增收节支\"意识，控制好成本

本部门严格贯彻落实酒店的节能方针，严格控制本部门的成本消耗，号召员工节约酒店每一度电，每一滴水，用好每一张纸，每一支笔，大大提高了员工的节能意识;

(五)增强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客销售，今年来酒店在房型、房价及优惠项目的调整的同时推出了一系列的客房促销方案如;，现金券、啤酒券、自助餐券、免费洗衣服务、latecheckout、机场、码头车辆接送服务、免费饮料、免费长途电话等，am、前台接待员在熟知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，树立接待员：\"只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人留下来\"的工作宗旨，争取更高的入住率。同进亦加强了对机场附近一带散客的开发力度;

(六)、注重各部门之间的协调工作

酒店就是一个大家庭，有效的沟通是酒店管理获得成功的重要保证，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏将对工作产生重要的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，特别是大堂副理，它同餐饮、销售、客房、工程等部门都有着紧密的工作关系，出现问题，我们都能主动地和相关部门进行协调解决，避免事情停滞或朝不利方向发展，因为大家的共同目的都是为了酒店的成长和发展，不解决或处理不妥将对酒店的发展带来一定的负面影响。在工作中不断增强员工的集体主义责任感;

(七)、加强各类文件报表档案及数据的管理

前台按照公安局的规定对前台治安管理系统进行了升级，及时上传住客资料，较大协助了公公部门的网络稽查工作，同时前台严格按照iso9000质量管理的工作标准，制定了前台r/c一系列的检查程序，大幅减少了员工工作的失误率，提高了工作效率;针对部门收发的文件，实行专人负责制，各文件规范有序，在上次的酒店文件管理检查中，得到了\"优\"的评价，同时，对行李及贵重物品寄存、传真收发亦进行了相应的规范及要求;

四、不足之处

虽然，我部在对客服务方面做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离酒店的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。同时不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、员工在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅、通话质量不好，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、对员工的专业化、系统化培训力度仍不够;

5、车队车辆老旧，小车较少，严重影响了酒店的租车收入及对客的租车服务;

6、商务中心功能未建立，服务不专业。前期复印机老化，复印机效果不好;传真机老旧，效果差;打印机陈旧，无专业的商务文员，影响了对客的商务服务及商务中心的收入，今年全年商务中心的整体收入只有22000元;

五、\_\_\_\_年工作展望

根据酒店制定\_\_\_\_年房务新的销售指标和任务，\_\_\_\_年对前厅部来说是个重要的1年，为能配合酒店各部门完成任务，特制定出\_\_\_\_年工作计划：

1、关注顾客需求，积极真实的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据;

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性;

4、\"硬件\"老化\"软件\"补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务;

6、完善各工作标准及程序，推行iso9000质量标准化服务;

7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

各位领导、同事们，在新的一年里，前厅部所有员工将会在酒店总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在推行\"关注顾客、注重细节、关心员工\"的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、不辱使命、扎实工作，为使前厅及酒店工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

**酒店前厅部述职报告篇二**

二○\_\_年即将过去，在这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。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，使我酒店在在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、 加强业务培训，提高员工素质

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;特别是今年七月份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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“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(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0。18元/张，钥匙袋0。10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);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。

三、加强员工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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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，争取更多的入住率。

四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，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。二○\_\_年客房收入与二○\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了 元，主要原因是因为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，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

**酒店前厅部述职报告篇三**

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好!承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做\_\_\_\_年前厅部迎宾部长述职报告，今天我的报告分为三个部分：

第一部分：自我介绍

我叫\_\_\_\_\_\_，有幸于20\_\_\_\_年2月来到老船夫大酒店，通过对酒店理论与实践的学习，让适应工作与社会学习成了我重要的目标，在这一个短短的时间段内，即让我学习了酒店操作流程规范，也让我结识了来自五湖四海的朋友，使我的生活添加了更多的乐趣与奋斗目标。

第二部分：前迎宾部长岗位介绍及工作情况

在担任前厅迎宾部长期间，首先要感谢各部门领导的.信任和指导，还要感老船夫帮助过我和支持我信任我的全体同仁。下面我简要介绍一下本人在担任前厅迎宾部长期间的工作情况与主要职责：首先，前台迎宾部长主要职责。

1、协助前厅部经理做好日常接待工作，主持前台、礼宾、商务中心全面工作，创造良好的工作氛围。

2、主持前厅部例会，及时了解员工的思想动态并为员工做思想动员，检查督导本部门员工的仪表仪容、组织纪律、礼貌用语及工作效率、及时纠正问题。

3、负责编制员工工作休息作息时间表，合理安排员工的工作，学习，管理、调配本部门使用的各项消耗品，严格控制成本，及时传达上级的指示。

4、掌握当天预订情况与客情，根据当天到达及离店贵宾名单，及时与销售部、餐饮部保持联系与沟通。

5、负责安排宾客的接待工作和留言、行李的落实、检查。记录好宾客车牌与就餐房间信息。

6、督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求。有效地解决客人投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。如协助楼层服务部门唱生日歌，向厨房传达就宾客餐时间信息等。

7、制定并组织实施培训计划，正确地评估员工的工作，帮助员工树立正确的价值观与酒店职业道德。负责对部门员工的考核工作，做好工作日记。

第三部分：日常工作中着重从以下三个方面入手：

统筹安排各种工作的协调，专业技能的学习与培训，对客服务技巧。在安排各种事宜的情况下，能够利用有限资源创造更大的成果，协调员工与员工，部门与部门之间的工作交接，避免工作当的中遗漏，使工作得以完美的承接。及时纠正员工所范的错误，对员工所范的错误予以指导，监督改正!同时细心听取员工所反应的问题，找到关键问题所在，对于自己权限范围内的，给予尽快回复。对于超出自己权限的，及时拿出方案，进快向上层领导汇报!

在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，定期在员工间做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表;酒店产品知识、专业技能三大块。使培训的知识得以更好的运用到工作当中电梯井吸音板厂家大连t3紫钢管 喷油拉 iko滚针轴承代理商。对客户要有一个热情的服务，首先要让自己保持一个良好的心情，以心服务，以诚服务，做到真心，细心、周到、耐心。还要加强与客人的沟通，通过对客人的沟通，来及时解决客人所面临的问题!

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