# 酒店前台个人工作总结(通用8篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-08-01

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店前台个人工作总结篇一**

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

**酒店前台个人工作总结篇二**

过去的20××年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20××年到来之际，回首在xx酒店的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

我是20××年经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了xx酒店的一名前台接待。回想起来20××年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20××在酒店工作一年之后，自己的工作能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工xx请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很麻烦，但会很安心。

因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20××年，酒店xx客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍xx客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

还记得今年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20××年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知道，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

20××，自己在xx酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

酒店前台个人工作总结【精】

酒店前台年度个人工作总结

【热门】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热门】

酒店前台员工个人工作总结

【推荐】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热】

酒店前台个人工作总结【推荐】

【荐】酒店前台个人工作总结

【热】酒店前台个人工作总结

**酒店前台个人工作总结篇三**

自学校毕业来xx酒店工作已经过去了三个月了，三个月来工作带给我许多感悟，我十分珍惜且感恩这次时机，现在我将在xx酒店试用期间的工作做如下总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地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的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，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，我们的笑容也会给客人“灭火〞，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。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为出色。

前台的工作给了我很多的接触群众的时机，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的.，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的效劳，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，希望能成为xx酒店的一名正式员工，我保证在以后的工作中，我会做好个人工作方案，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**酒店前台个人工作总结篇四**

前台作为酒店的前台，是影响客人和提供服务的\'第一个部门。酒店的效率和利润创造基本上就是从这里开始的。前台是客人直接联系的部门，所以客人的很多要求都是先向前台提出的，所以前台也是整个酒店的协调中心。客人的要求几乎是一样的。电视打不开、电吹风不能借、生活用品不够、需要一些衣架、内部设施损坏不能使用等，这些都是小事。同时，偶尔也会有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

在前台工作期间，我从“一无所知”开始做起。在几位经验丰富的同事的细心和耐心的照顾下，我逐渐能够胜任工作，与同事相处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要客户来自旅行社。因此，对我们的前台工作人员来说，与旅行社打交道是必要的技能。同时，你应该熟悉周围的环境，因为经常有客人问路，如人民公园、机场巴士、中山小吃街等。面对客户的服务要求，我们首先要面对客户微笑，注意我们的语言和态度;其次，我们应该以专业的服务态度为客户服务，学习一些面对不同客户的沟通技巧;最后，我们应该帮助客户及时、有效、恰当地解决问题。

在这段时间的工作中，我对自己要求严格，认真及时地完成领导交给的各项工作，对工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断完善和充实自己。现在我已经能够初步处理这篇文章的日常工作和其他相关工作，有时还需要领导的帮助才能完成。工作中也存在很多问题，主要表现在:

1.主动性弱:不主动完成日常工作，被动适应工作需要。几乎所有领导分配的任务都可以完成，但有时没有分配的任务是没有提前完成的。

2.工作不是很扎实:每天忙于琐事，工作没有上升到一定的高度。我无法专心工作和学习。虽然我知道很多知识，但是我对表单设计和分类不是很精通。在以后的工作中，我会努力改正自己的不足，以更大的热情投入到工作中去。

未来工作计划

我充分认识到我的工作的重要性，虽然微不足道。在今后的工作中，我将严格要求自己，发挥自己最大的能力为公司服务。希望在今后的工作中，我们能够更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的不足，提高工作效率，我会做以下两件事情:

1.不断完善自我:抓住每一个学习和成长的机会，以饱满的热情投入到工作和学习中，为自己的工作积累必要的基础知识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力从多方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常的工作任务。

2.正确的工作态度:端正工作态度，踏踏实实，认真负责，努力完成上级交代的工作;在今后的工作中，我们要不断学习，不断进取，不断提高，更好地完成自己的工作。认真对待工作中的每件事，无论大小，都要尽量避免犯错。

**酒店前台个人工作总结篇五**

作为一名\_酒店的前台员工，在20xx一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢!在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持!我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越!

**酒店前台个人工作总结篇六**

作为一个刚毕业的\_班学生，我没有太多的.工作经验，很少的经验让我在刚来\_ x的时候遇到麻烦，感到迷茫，但幸运的是，我活了下来！而且在这段时间里，我在这个岗位上学到了各种不可或缺的经验，让我从一个学生彻底变成了一个专业人士。虽然这种改变并不意味着我足够成熟，但我相信这是我成长的标志！为了纪念这段时间，我将总结一下这段时间的工作。错过的时候，也能知道自己做错了什么。我的出纳工作总结如下：

本来在多次碰壁后对这里没什么期待。我就是抱着试试的心态来参加的。意想不到的结果让我措手不及！虽然有工作很开心，但是因为准备的不够充分，所以很迷茫。最后，当我踏上\_x的收银台时，领班x热情地接待了我，告诉了我餐厅的基本情况，并亲自带我去了我工作的前台——。因为餐厅比较大，来这里吃饭的人也不少，所以要多一些收银员。之后在前台做了一段时间前任的学徒。虽然前台知道的事情不多，稍微解释一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也注重服务流程，所以对前台服务的要求一点都不低。对我来说，时刻关注自己的接待行为真的很麻烦。

工作了一段时间，对这里的工作模式已经差不多熟悉了，接待礼仪也一劳永逸的成为了工作中的一项本能技能。我和我的教学同事的工作内容是一样的，欢迎客人，提供咨询服务，兑现，送客。虽然听起来很简单的一句台词，但其实有很多地方需要学习和适应。

最重要的是咨询。作为一家广受欢迎的餐厅，我们的餐厅准备了许多菜肴和其他活动。一些不熟悉的客人或者挑剔的客人会来咨询。这就要求我们对餐厅的菜品和活动了如指掌，能够回答问题让客人满意！一开始我觉得很难，但是时间长了我就知道就算是普通服务员也能倒背如流的背这些东西。

工作适合我，同事都是很好的朋友，老板也很好，我为什么不努力呢？虽然我基本上完成了我的工作，但社会在不断进步。面对越来越多吹毛求疵的客人，我们不能责怪客人，我们只能思考为什么没有做好自己的工作。

**酒店前台个人工作总结篇七**

三、认真工作，更注重细节。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话要态度和蔼，处理日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚，要以空杯的心态在工作中取得收获。

四、扩展自己的知识面，不断完善自己。在短短的几天工作中，就暴露出我

许多方面的不足，如一些接待的礼仪还是不够规范，一些接电话的用语不够专业等，所以在以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的学识，以便更好更出色地完成工作。

接下来的周计划：

一、提高岗位的适应能力，把自己该完成的工作任务都有质量地做好，并抽取时间向同事学习更多其他方面的知识，丰富自己的见识。

二、继续增加接待方面的学识和加强这方面的实践能力，能把过去的不足得以改正。

三、协助领导和同事继续开展招聘这方面的工作。

**酒店前台个人工作总结篇八**

即将到来的20xx年是忙碌愉快的一年。临近年末年初，回顾过去，展望未来！从今年10月开始，在公司的指导下，由于部门领导的关心和同事之间的友好合作，我们的工作学习有了很大的提高。

前台是展示公司形象和服务的出发点。对顾客来说，前台是他们与我们公司接触的第一步，是对公司的第一印象，非常重要。所以前台要在一定程度上代表公司的形象。同时，公司对顾客的服务从前台接待客人开始，好的开始是成功的一半。因为对它的重要性有认识，所以我们必须努力做好本职工作。努力提高服务质量。认真接收所有电话，记录回答问题的认真回答，并根据与信息相关的部门或负责人进行调度、传达、报告。顾客来访时，我们会时刻关注良好的服务态度和热情的接待。在适当的环境下巧妙回答顾客提出的问题。微笑欢迎，耐心细心，热情提示等。在空余时间，我们将加强电话技巧和服务礼仪的知识。不断给自己充电，适应公司的快速发展。

严格收购公司制度，登记了所有物品的出入。及时查看物品的良好情况，并将遗漏或损坏的物品及时报告相关部门购买或维修。据统计，截至20xx年10月，各部门的项目保管处理超过20次，物品保管有相应的出库记录。

无论是工作时间还是休假时间，公司都有临时任务分配，我们都服从安排，积极合作，不找理由回避。作为华川的一员，我们将献出自己的力量为公司工作。平时积极参与公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且对公司的基本剧本和经营资料有很多了解。为以后做更好的工作不断打基础。

前台的工作有时比较琐碎，但大大小小的工作都要努力才能做好。所以我们努力做每一件事谢谢部门经理的教导和公司给我们的机会。通过这近三个月的工作，我也清醒地看到我自己还有很多不足之处。今后我们将努力加强学习，把工作做得更好。

20xx年已经过去了，以后的日子还会很长。谁也无法预测未来20xx年将如何发展。我总是觉得要做的事是努力和坚持，看似容易的话，做起来相当不容易。不断吸收，不断总结，吸收别人的.优点，总结自己的缺点，学习别人的优点，通过自己过去的一个朋友对我说：“不断的努力和坚持才是真正的等待。等待可能是自己的机会。”是啊！我相信这句话、等待和等待的背后需要不断的努力。只要努力，不需要自己宣扬，自然会有人说，自然会有人承认。明年的工作计划如下。

1.要加强本职工作，通过技能学习进一步加强自身本职工作能力。

2.树立终身学习观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3.在工作中采取进取的主动，团结同事，结合不同的工作环境和个人性格，做好一线工作协调，使各种人际关系更加和谐。

4.在工程工作中，我将努力掌握学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己的专业水平，为明年的工程工作做出贡献。

路很远很远，我要上上下下去找。明年将加强自主管理意识，大胆开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。还会遇到很多困难。在领导能力的培养、同事的帮助和自我的努力下，我相信会不断提高自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做出应有的贡献。。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn