# 最新前台主管工作总结(模板11篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-06-07

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**前台主管工作总结篇一**

对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。

一、像所有其他的服务行业一样

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。

二、注意形象

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，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。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。

通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

**前台主管工作总结篇二**

xx年岁末将至，转眼间我在公司工作已经六个月了。非常感谢公司给我这个发展锻炼的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，并能较好的完成各项工作任务。能遵章守纪、团结同事，始终保持严谨认真的工作态度。发扬乐于助人的优良作风，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事。翻看这六个月的走过的工作道路，回忆这忙碌充实而又紧张、愉快的时光，通过不断的学习，以及公司领导和同事的帮助，个人的工作技能也有了明显的`提高与发挥。虽然工作中还存在着很多不足之处，但应该说付出了不少，也收获了很多。现就xx年的工作情况总结如下：

第一，陕西省消费品市场协会工作：

1、组织筹备会议的各项分管工作，协助部门经理调查、选取会议地点；会议涉及的各项文字材料的准备和整理；发放会议请柬和收集回函工作；会议使用幻灯片制作；会议用品采购以及会场布置准备工作；会议期间协助组织协调及会议摄影工作。

2、会后相关文件材料修订整理工作；第二，养老年审工作：填写各项相关表格及校对信息；到养老年审机关了解关于年审办理的最新政策信息。第三，人事辅助工作：建立员工电子信息卡；新增员工指纹录入；网络招聘工作；员工灶考核工作；医保缴费工作；月底考勤辅助工作；中秋节月饼接收及发放统计工作。第四，六号院工作：多次到六号院进行摄影、摄像取证；测量六号院部分建筑物面积；绘制六号院沿街建筑物平面图；整理、装订六号院照片等取证材料。第五，监控系统维修维护工作：协助办公室对大楼监控系统进行检查，对老旧的监控设备进行更换，对一些死角新增了监控设备，并对监控设备及附件进行市场采价，研究制定更换及新增监控设备可行性方案。第六，其他工作：对公司各部门及驻电子大楼财税服务部计算机及网络故障进行处理；领导交办的临时性任务。

以上各项工作都能按期按量较好的完成，无论是本职工作、辅助性工作还是临时性任务，我都会尽心尽力，给每一项工作都画上比较圆满的句号。

首先，学习体会公司企业文化，把敬业当成习惯，把忠诚作为信念，诚信于企业，忠诚于领导。自觉加强相关业务理论学习，提高修养和业务水平。认真听取领导提出的各项批评意见，以更好地促进工作。随时关注学习工作相关的新知识、新形势、新技术。其次，虚心向身边的同事们请教，多听多看多想多做，努力提升自身各项业务水平。

在这六个月里，我在工作和学习中逐步成长、成熟，深知自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足，业务水平和相关技能还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

1、自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，学习同事们的优点和长处。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，主动去工作，在实践中、在一点一滴中完善提高自己。

3、继续提高自身修养，强化工作意识，努力成为一名优秀的职员。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌，更加以积极主动的态度去迎接新的挑战，在本职工作中发挥更大的作用，取得更大的进步。我相信在我今后的工作中，我还是会一直不断的努力，不断的进步的，人生路还有很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作会更加的努力，我会为公司的发展做出我的贡献！

**前台主管工作总结篇三**

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：

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，让每个员工都要直接面对客人、所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分、我深知自己的责任重大、自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中、我认真负责的做好每一项工作、积极主动的向其他同事学习更多的专业知识、以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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、让客人喜出望外。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下、我们积极响应酒店的`号召、开展节约节支活动、控制好成本。为节约费用、我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用、当hse房入住、当sales要带客人参观房间、我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量、给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿、各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制、为酒店创收做出前台应有的贡献、也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下、我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价、什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时、我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人、我都想尽办法让客人住下来、哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽、它同餐饮、销售、客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中、我时刻注意自己的一言一行、主动和各部门同事处理好关系、尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴、只有这样、我们的酒店、我们的集团才能取得长足的发展。

**前台主管工作总结篇四**

酒店前台主管工作最新总结报告（上）时间过得真快，新的一年马上就要到了。在接下来的20xx年里，在公司领导和同事的关心和热情帮助下，我顺利完成了前台的接待工作。现在做一个20xx年的工作总结。

前台工作是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。20xx年1月，开始做前台，知道前台是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位来访的客户，热情地引导他们到相关的办公室。为公司和客户提供了便利。接电话时，耐心倾听客户的询问，尽可能做出相应的回答。

在xx酒店工作之前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

1、个性化服务。客人办理手续时，可以多问客人。如果你是外国客人，你可以向他们解释当地的风俗。为了介绍车站、商场、景点的位置，问他们累不累。当客人退房时，他们需要等待几分钟进行房间巡视。这时候不要让客人站着，请他们坐下来等，问问他们住得怎么样或者对酒店有什么意见，不要让他们有被冷落的感觉。沟通可以让客人更加热情，也可以消除客人在酒店遇到的各种不愉快。

2、微笑服务。和客人一起参观时要注意礼仪和礼貌。与客人交谈时，如果低头盯着客人看是不礼貌的，应每隔一段时间与客人交换眼神。倾听客人的意见，不要打断客人的发言，点头表示对客人的尊重。面对客人微笑，客人批评时微笑。客人再怎么生气，他们的笑容也会“灭火”，问题就迎刃而解了。

3、使用礼貌的语言，当客人来的时候问候他们，当他们离开的时候送他们，当你麻烦他们的时候道歉。当你和客人谈论这个问题时，不要和他争论。即使客人错了，也要耐心向他解释。只要你微笑，你就会得到你想要的。我，注重细节，从小事做起，从一点一滴做起，会让我的工作做得更好。

基于对接待工作的热爱，我会严格要求自己不仅要遵守公司的相关工作制度，更要积极踏实的对待工作。努力提高工作质量，增强责任感和事业心。我会进一步更好的展示自己的优点，克服自己的缺点，扬长避短。团结公司和同事，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以叫“前台”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台不能照字面理解。只是公司的门面。只要外观装饰精美就够了，而忽略了它的内饰。这恰恰是最重要的。前台员工作为前台公司整体形象的\'最直观体现，他们对来电、访客所说的每一句话、每一个动作都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

它是前台公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。前台实习可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老客户的了解。作为一名接待员，我认为在处理这些信息的过程中，接待员应该注意多听多看，因为只有这样，她才能在收到一些信息时迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；另一方面，要时刻关注公司内咳嗽、钡、镝的情况。

不同的服务来解决各种问题。有时候工作真的很累，但是感觉很充实，很开心。我很高兴能在前台，我为我的工作感到无比自豪。我真诚地热爱我的工作。在以后的工作中，我会制定自己的工作计划，努力做到精彩！

**前台主管工作总结篇五**

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xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店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，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的`体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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：

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。

“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018元/张，钥匙袋010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。

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。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了946%，但收入却减少了24022307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，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有28129元。

**前台主管工作总结篇六**

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的.一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当hse房入住，当sales要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**前台主管工作总结篇七**

时光飞逝，新的一年即将到来。在接下来的20xx年里，在公司领导和同事的关心和热情帮助下，我顺利完成了前台的接待工作。现在做一个20xx年的工作总结。

前台工作是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。20xx年1月，开始做前台，知道前台是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位来访的客户，热情地引导他们到相关的办公室。为公司和客户提供了便利。接电话时，耐心倾听客户的询问，尽可能做出相应的回答。

在xx酒店工作之前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

1.个性化服务。客人办理手续时，可以多问客人。如果你是外国客人，你可以向他们解释当地的风俗。为了介绍车站、商场、景点的位置，问他们累不累。当客人退房时，他们需要等待几分钟进行房间巡视。这时，不要让客人站着，请他们坐下来等，问问他们住得怎么样或者对酒店有什么意见，不要让他们有被冷落的感觉。沟通可以让客人更加热情，也可以消除客人在酒店遇到的各种不愉快。

2.微笑服务。和客人一起参观时要注意礼仪和礼貌。与客人交谈时，如果低头盯着客人看是不礼貌的，应每隔一段时间与客人交换眼神。倾听客人的意见，不要打断客人的发言，点头表示对客人的尊重。面对客人微笑，客人批评时微笑。客人再怎么生气，他们的笑容也会“灭火”，问题就迎刃而解了。

3.使用礼貌的语言，当客人来的时候问候他们，当他们离开的时候送他们，当你麻烦他们的时候道歉。当你和客人谈论这个问题时，不要和他争论。即使客人错了，也要耐心向他解释。只要你微笑，你就会得到你想要的。我，注重细节，从小事做起，从一点一滴做起，会让我的工作做得更好。

基于对接待工作的热爱，我会严格要求自己不仅要遵守公司的相关工作制度，更要积极踏实的对待工作。努力提高工作质量，增强责任感和事业心。我会进一步更好的展示自己的优点，克服自己的缺点，扬长避短。团结公司和同事，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以叫“前台”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台不能照字面理解。只是公司的门面。只要外观装饰精美就够了，而忽略了它的`内饰。这恰恰是最重要的。前台员工作为前台公司整体形象的最直观体现，他们对来电、访客所说的每一句话、每一个动作都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

它是前台公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。前台实习可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老客户的了解。作为一名接待员，我认为在处理这些信息的过程中，接待员应该注意多听多看，因为只有这样，她才能在收到一些信息时迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。一个电话打进来找这个同事，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；另一方面，要时刻关注公司内咳嗽、钡、镝的情况。

不同的服务来解决各种问题。有时候工作真的很累，但是感觉很充实，很开心。我很高兴能在前台，我为我的工作感到无比自豪。我真诚地热爱我的工作。在以后的工作中，我会制定自己的工作计划，努力做到精彩！

**前台主管工作总结篇八**

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，这是一篇年度前台主管个人总结，具体内容请查看全文。

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

开源节流，增收节支是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当hse房入住，当sales要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**前台主管工作总结篇九**

1、加强了学校门卫防范工作，严格落实外来人员准入登记制度。

2、进一步加强对学生的安全和法制教育，提高学生安全和法制意识。

3、切实加强学生晨午检工作。

4、切实加强教室消毒和通风，做好消毒记录。

5、发现疑似病例，要做好跟踪。发现确诊病例要及时按程序报告。不迟报、瞒报、漏报。

6、围绕“防灾减灾日”开展“防灾减灾宣传周活动”。

**前台主管工作总结篇十**

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xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店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，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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：

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。

“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。

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。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07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，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

**前台主管工作总结篇十一**

我是今年上半年刚刚升到主管的，其实职位上的转变给我带来了很大的压力。一晃眼，今年这一年又这样不经意间就过去了。对于这份工作来说，我尽了自己最大的能力和责任。虽然说今年工作也没有做的很漂亮，但是我认为今年算是打下了一个好的基础，明年的工作会在这个基础上更加的顺利的。以下我为自己今年的工作做了一项

总结

：

一、以身作则，努力学习

今年这一年，我刚刚升往前台主管一职，在压力上肯定是有一些的。上半年主要还是一个熟悉和掌握的过程，对于每一个刚刚升迁的人来说，最重要的就是要把自己稳定下来，不要太骄傲飘起来了。这次在主管这个位置上，我一直都是保持一个非常低调的态度的，和同事们像以前一样融为一团，团结好我们这个小小的团队。但是在这中间也多了一些东西，那就是我对管理不一样的理解，首先我认为我们应该首先去提升自己，这对于我以及对于每一位前台员工都是这样的，我们代表的是公司的门面，因此我们的形象是很重要的，而我作为一名领导人，也应该身先士卒，先做出一番成绩来。

二、管理团队，团结合作

下半年在团队的管理上是取得了一些重大的成绩的，我们酒店行业，前台是非常重要的。我在酒店也已经工作了差不多五年了，其实经验还是很丰富的。但是刚刚进入管理工作中，还是有一些部分没有掌握好的。在这一年当中，我不断的尝试，不断的学习，最终凭借着自己的理解和努力，将我们这个团队建立起来了。我认识到作为前台的主管，想要和同事们达成共识，那就要多和他们去沟通，多和他们去联系，不要把自己高高挂起，好像前台的工作都是他们的事，这就是影响团队合作的核心了。除了做好自己的管理工作，也要搭建起自己的团队来，这才会让这份工作更加顺利的进展下去。

三、

不断培训，提升集体

这一年，我组织了很多次培训，培训的内容也是关于前台工作最为核心的几个内容。其中让我印象最深刻的一个就是在做礼仪培训的时候，其实很多同事在这一方面都是做得很好的。我以前也是没有注意到，直到这一次培训，我才认识到其实同事们有很多部门做的比我好，这都是我应该去学习的。我站在这个岗位上，自然也有自己的优点，但是不管是在哪一个身份上，我都应该低调学习，这样才会让将来的道路更加的畅通！

本文为编辑原创文章，版权归所有，未经授权杜绝转载，违者追究法律责任。

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