

# 酒店员工年终总结二百字 酒店员工年终个人工作总结(汇总15篇)

通过学习总结，我们可以发现自己学习中的弱点和不足，从而做出改进。小编特意为大家整理了一些精选的学期总结范文，希望对大家有所启发。

## 酒店员工年终总结二百字篇一

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20\_\_年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20\_\_年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

### 二、本年度的具体工作

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月x号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4□x月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调

整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

## 酒店员工年终总结二百字篇二

忙碌而充实的20xx年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人

管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

同其他人的想法一样吧，学习社会经验，过年回家能给父母一个工作的满意的回复。自己也是基本做到，工作跟上学就是不一样，唯一遗憾的就是没有多少时间去玩，工作很吃饭睡觉成了每天的主题曲。

进入社会，自己都会有自己的变化，我也是不例外的一个，在学校的.时候自己绝对是属于不善于言语交往的一个人，唯一好的就是总是能交几个知心的朋友，不求其他，只求相处快乐。进入公司，大家也是在组建一个小小的个人圈子，终究是一个圈子的人，所有人都逐渐变的渐渐很相似，难道就是近朱者赤近墨者黑。很庆幸自己选择了这个团队，让自己变化的时自己想要的自己，对事情负责，也不在是所有事自己就是置身事外的一个人，有那个责任心，工作的原因，交往是必须的，地方方言的差异，有，我自己做到了，交往的方式有很多，自己也选择了有理走遍天下的那条。

工作，是每个人要经历的一个过程，也只有静下心来才能工

作的好，比起以前自己会怎样，麻烦的事，烦心的事，可以做也可以随便怎样，现在却是不一样的结果，在烦在难做的事总是要想办法去解决，也只有这样自己浮躁高傲的心态才会一点一点的降低下来，去适应社会。

装配车间是公司最大的车间，工艺跟程序也是最多的，要学习解决的事情也是最多的，很好的自己也是需要记忆掌握更多的东西去工作，在车间跑合班下线自己的想法是苦累自己顶着，自己总会有机会脱离这个岗位，做自己认为能做的岗位，3月份进入技术组的时候自己很激动，是大家梦寐以求的工作地方，呵呵，事实却是有点差别，自己以前看到的都是表面的，实质却是在跑动中工作，员工跟领导之间的问题解决，虽然好多时候有好多疑问和无奈，最后也是自己能做的做不能的由车间去解决。尤其是气缸座活塞连杆的恒温评审，要通知技术部，可是晚上电话通知的时候又讲找其他人，不通知又不给我们补签，还有公司一直存在的垫片问题，气隙不好过问题，盘管焊环漏，工装易坏维修问题，总是得不到有效满意的回复和解决，专职部门的分工很难说清，我们工艺员其实就是主任，所以的都有涉及，都要处理，所有解决不了的就直接丢给了我们工艺员去做，现在技术组要专人搞专项工作，感觉能有人分工，能专项的去做事，除去每天种类繁多的工作。

对于近期壳体的压码改为车间之后，一周之内天天有问题出现，也是讨论过原因跟解决办法，室内力矩问题，工装的枪没有几个是好的，可以很好的满足工艺要求的，维修的也是只能勉强能用，班组给的回复是：这样的东西能咋样的保证工艺要求，也是在要求停线的情况下，工装班拿出杀手锏，珍藏的一把新枪去应对，有时在我们不知道的情况下下班之前又是收走了，得到的回复是没有几个好的，我们在维修，下面班组确是尽力的去达而会放松工艺要求去做。压码时传递信息问题，还有设备压码不是太清晰操作工很难做到第一人去互检，导致错误一直流到后面工序。

现在来到了室外，有自己熟悉的环境，熟悉的工序，还有一大部分自己不知道的流程和工艺要求，室内的处理事情流程自己可以套来用，其他流程就多问检验员工艺员班组长。尽量用最短的时间去掌握东西，早日自己可以撑起一个班次的所有事情，也让陈迪林和郁宗伟可以不用那么辛苦的去8对8工作，也有操作工反映问题变为自己去发现问题，让班组去解决。

对于以后的工作，由室内到室外，由于内部的装机要求自己知道也是省去了好多要学习的，室外跟室内不同是班组之间的问题还有车间之间的问题多一点，自己会尽力让各个班组做好处理好之间的问题。

不管以前做的咋样，也是以前的事情，总结自己做不到位的地方，自己去改正，相信经过几个的努力，技术组会越来越越好。更好的服务于车间。

## 酒店员工年终总结二百字篇三

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各

项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

## 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次□vip100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

## 3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

## 4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理

还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的'互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

## 1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

## 2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

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、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；

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

## 酒店员工年终总结二百字篇四

为了使x保险公司稳步发展，公司领导制定了《x保险公司员工规范管理条例》，采取有效措施加强员工管理，通过不断完善各种管理制度和方法，使其真正贯彻到行动中去，充分激发员工的积极性，使员工出成绩、见效益。业务管理中我们主要采取以下工作措施：

1、根据省公司今年下达给我们的全年销售工作计划及任务，公司制定各个部门的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部门合理的、可实现的目标。在目标确定之后，本着事事落实，事事督导的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

2、注重各个部门的团队建设。一直以来公司都十分注重各部门经理和部门成员的思想 and 业务素质教育。一年来，公司通过多次组织动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织公司员工学知识、找经验，提高员工全面素质。培训重点放在学习保险理论、推销技巧的知识上，并且强调对团队精神的培养。促进各个团队自身素质的不断提高，为公司今年的持续、稳定发展打下了扎实的基础。

3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，公司紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化四化目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性

的用人机制。

在跑外值勤过程中，要听从坐台调度和领导的安排，深入现场。积极配合坐台调度的工作，将现场信息准确的传给坐台调度。对各个工业现场都要熟悉，在工作任务不太繁重的情况下，我也会勤跑现场，了解现场，及时发现问题解决问题，保证全矿生产安全有序进行。对跑外中的重点工作我一定会在现场关注，灵活处置，对随时发生的情况及时向领导和坐台调度反馈。

团队合作是调度工作不可缺失的基础，我们调度员之间应该相互依存、帮助、互怀，合作是高绩效团队的基础，每个调度员度应该树立全局观念，搞好协作配合。跑外调度要时刻听从坐台调度和领导的安排，把现场的情况及时反应给坐台调度，这样生产中所发生的状况就能迅速的解决，全矿的生产组织才能有效进行。

工作中存在的不足

在过去的工作中我虽然取得了一定的进步，但是这些进步都离不开领导和同事对我的帮助。在工作中我也出现过的生产组织不力，协调不到位，对领导的指示落实不到位的情况。并且在工作的过程中，由于工作经验不足并且对其他专业比较陌生，造成工作效率降低甚至出现错误。在以后的工作中，我会主动加强和其他部门沟通，充分利用资源，多方面学习全方位发展，提高主观能动性，积极工作，认真落实领导的指示，在现场要做到勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平争取把本职工作做的更加完美和成功。

积极努力做好工作

x年的工作已经接近尾声，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都

要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为了调度工作做出最大的贡献。

为了更好的完成x年的工作，我要继续发扬x年的优点，改点自己的缺点和不足，总结过去，展望未来[x年生产任务重，对于我来说也是一种挑战一种机遇，我将严格执行各项规章制度，恪尽职守，高标准要求自己，不断学习积累经验，善于总结，也希望领导能给我更多的支持，争取为x年建设新龙首贡献自己的一份力量。

## 酒店员工年终总结二百字篇五

忙碌而充实的2021年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

- 1、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。
- 2、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。
- 3、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。
- 4、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作

态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

## 酒店员工年终总结二百字篇六

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：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。

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亿邦的精神面貌。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。

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，使我对以前学过的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！

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的'感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

## **酒店员工年终总结二百字篇七**

时光飞逝，进入公司工作也已两个多月了。经过在这几个月的工作锻炼中，得到了很多。在领导和同事的帮助和指导下，

在自身的努力下,不断克服自己的弱点,摆正自己的位置,在工作中有明显的进步。我深知,领导对我提出了很高的要求,岗位职责也要求我高一格、严一档,来不得半点马虎、出不得半点差错,只有兢兢业业、扎扎实实,才能做到优质高效。

## 一、人力的合理安排和运用

作为食品公司的仓库管理员,虽然技术性并不高,但需要勤劳,心细,作业强度大,体力要求比较高。随着客户的不断进入,业务不断增多,原本在人力方面就比较紧凑,这就要我们合理安排装卸工人,做到在有限的人力上作合理的安排,使每一作业尽量不受影响做到有条不紊。

## 二、人员的培训和提高

虽然装卸工人的工作比较简单,但为了作业的不断提高,我们也要不断提醒他们现场作业的规定,及领导对我们的要求,这样有利于我们对仓库的管理,理货,配货等作业。他们的作业效率也会有所提高的。

## 三、货物的管理

要做好仓库的管理,货物的入出库作业,日常保管,仓库清理工作,把好库存数量的管理,防止不必要的损耗的发生,有效的利用库存区面积。

a□易拿,易放,易看,易点的堆积方式。

b□货物堆放不要超高堆放,要注意距离。

c□货物入出时做好记录。

d□对于频繁进出库的货物和小件的货物应多盘点这样减少库存差异。

e□保持仓库的整洁，地面的清洁，通道的顺畅

#### 四、卫生工作

仓库作业量大，容易积累灰尘，所以每天要清理仓库，清洁地面，保持卫生。创造一个整洁的仓库，在良好卫生的工作环境下工作。

#### 五、自我学习和总结

每天的工作中都有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。

这也要求我们不断的学习，提升，学习业务知识和掌握专业技能;交流，了解，吸取他们的经验;学习仓储保管，货物记帐等业务知识，这是我还有所欠缺的。

### 酒店员工年终总结二百字篇八

人力资源部门是贯彻执行国家、酒店劳动、人事政策的职能部门，提高业务工作水平，是搞好人力资源管理工作的重要保证。为尽快熟悉并掌握业务流程，部门制定培训计划，努力钻研业务知识，组织集中学习酒店人力资源管理、薪酬管理、社会统筹保险以及员工培训等方面的知识，将酒店人力资源管理与企事业单位的人事管理理论相对比，转变观念，联系实际，学以致用，将学习日常化，部门内全体人员的工作水平和工作效率在不断学习中持续提高。

为了进一步完善酒店人力资源管理使得其更符合x酒店运作需要，并使酒店人力资源各项工作有章可循，本部制定出台了一系列符合酒店实际情况的制度与政策：编制薪酬福利制度、考勤休假制度、培训管理制度等;收集整理酒店各部门职责、各岗点岗位职责。

针对用工荒、招人难的现状，人力资源部加大专业院校联络，与前期联系的院校建立实习就业一体的用人关系。主要安排在餐厅服务员及厨师岗位，大大缓解了酒店旺季用工压力。通过招聘广告、社会关系加大酒店宣传力度，引进酒店管理人才。鼓励内部员工介绍，钟点工不仅解决服务人手不足的情况，还合理控制了人力成本。

酒店在不断招聘员工的同时，人力资源部科学统计员工流失率，详细记录酒店用人情况，酒店每周人员流动表、增减人员名单、岗位变动明细表等基础台帐，明确记录每周人员岗位、工资的变动，随时掌握全店员工变动情况，将周、月员工流失率与上周、月进行对比，让酒店人事数据更加清晰准确。有效建立员工离职率分析与预警机制，实施员工离职面谈，每周进行员工离职分析统计，将意见反馈到部门，要求部门针对发现问题及时整改，保障人员的稳定，有效控制员工流失率。人力资源部从选人、用人、育人、留人等四个方面完善酒店人力资源管理体系，建立留人机制，努力做到待遇留人、感情留心、事业留魂。

我们相信在酒店高层的'直接领导下，经过人力资源部团队的共同努力，人力资源部一定能圆满完成酒店下达的各项工作任务，部门将全面提高人力资源管理水平，进一步完善的人力资源管理体系，为酒店不断发展与壮大提供高素质的人力资源，最终实现酒店快速发展的战略目标。

## **酒店员工年终总结二百字篇九**

在酒店工作的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这个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，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进步，才

能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

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，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，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。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，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才能取得长足的发展。

在这些日子里，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，由于害怕做错而不敢大胆去做。
- 2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，

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，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

## 酒店员工年终总结二百字篇十

没有安全就谈不上效益。针对此，我严格按操作规程操作，时时牢记安全注意事项，杜绝睡岗、聚岗、脱岗等违规违纪行为。如车间各发酵罐都属于压力容器，高温高压运行已发生烫伤、碰伤等事故，而且下罐操作易发生高空坠落。窒息等事故，打碱操作等这都存在着很多安全隐患。所以，我了解它们的基本情况和性能后再操作，且要不断提高安全意识，做到“在岗一分钟，安全六十秒”，把安全隐患消灭在萌芽状态，防患于未然。

工作中，我时刻注意思想动态，及时做好思想工作，积累管理经验，结合制度科学管理，以提高凝聚力和工作效率。并努力做到知人善用，让每位员工都在最适合的岗位上工作，“能者发挥所长，健者不遗余力”，低投入，高效率地做出更好的成绩。

没有质量保证，产量再高也是徒劳，相反，还可能给企业带来巨大的损失。为此，我严格执行车间分等级的质量管理制度，奖罚分明，以促进员工努力钻研业务，提高操作水平，确保消毒发酵的各项指标均在合格范围内，保证操作的无菌。

我要求员工消毒时时刻刻注意阀门开度；堵塞一切“跑、冒、滴、漏”现象；节约用水、用电、用汽以减少浪费；加强设备维护，以确保设备正常运转；严禁浪费以做到降低生产成本。另外，我还加强对现场的管理，把现场管理贯穿于整个管理工作之中，以提高工作效率，确保安全生产，保证生产有序进行。

通过今年的管理工作发现自己存在着很多不足，工作时经常凭着自己以往的经验，对员工的思想未进行太多的`沟通，使员工对安全及自身修养方面不关心。平时关心的大多是工作完成情况，对其他事情缺少足够的耐心。另外与其它班组间的配合不协调，对不是自己管辖的工作热情不是太高，班组间计较的东西太多。

## 酒店员工年终总结二百字篇十一

4、综上所述，前厅是酒店的重要组成部分，是加强酒店经营的第一个重要环节，它具有接角面广、政策性强、业务复杂、影响全局的特点。因此，酒店以前厅为中心加强经营管理是十分必要的，很多工作在酒店管理第一线的经理都认为，如果将酒店化作一条龙，那么前厅就是“龙头”。可见前厅的重要地位。

- 1、销售客房
- 2、提供信息
- 3、协调对客服务
- 4、控制客房状态
- 5、提供相关的前厅服务
- 6、处理客人账目

为了方便宾客，促进消费，绝大多数酒店向宾客提供一次性结账服务；

- 7、建立客人历史档案

客史档案是酒店对住店一次以上的宾客建立的档案资料，主

要记录住店宾客的个人基本情况与酒店所需的信息资料，这些资料是酒店向宾客提供针对性服务、建立良好宾客关系、研究市场营销的重要依据。

以客源又可分为：

2) 情侣，追求时尚和浪漫，喜欢比较温馨和安静的房间；

4) 团队，喜欢房间安排在一个区域或同一楼层；

5) 熟客，此类客人入住期间要牢记客人的名字，以姓氏称呼，对其的特殊要求和服务要提前做好安排。

2、按客人性格可分为：

1) 脾气暴躁的客人，这类客人稍有不如意就会投诉，前台在接待过程中，应注意自己的表情、动作、言语、说话是的语调。为他们提供的服务应及时准确、主动、体贴的个性化服务，和客人沟通过程中应多听少说，仔细倾听客人的诉求。

2) 性格温和的客人，对这类客人不可因对方的的性格温和而降低自己的服务质量，反而因更加主动，关心客人，使他们能帮酒店做宣传（口碑效益）

3) 介于两种性格之间的客人，此类客人最需要酒店的关心和高品质的服务，要善于观察留言客人的表情，揣摩客人心理，根据其心情提供服务。总之，对客服务中，前台接待是酒店的主角，要演好得用心。

沟通交流中应强调突出客房睡眠环境、酒店设备设施和所提供服务的价值不是价格，是客人认同酒店客房的性价比；选择性的报价，并逐一向客人介绍相应的房间特点；当客人犹豫时，可主动提出带客人参观房间，让客人有更直观的感受，消除客人的疑虑。沟通交流中对客报价时可采用以下方法：

4) 利益引导报价，这种客人一般是已有预定，给予一定附件利益的方法使其放弃原有预定，转向高价格的客房（升级销售）

5) 强调性价比报价，减弱直观价格的分量，强调说提供的房间设施设备更适合与客人需求；6) 灵活报价，是酒店按现行房价集合实际客情的灵活报价方式。按酒店要求在一定范围内适当浮动，灵活报价，调节客人需求，使客房出租率和酒店收益达到理想水平。

由于每位客人的情况不同，他们提出的问题也不尽相同，客提出问题时，服务员应避免及“不知道、不清楚、也许、大概、可能”这类模棱两可的词语，对于无法解答的问题，服务员应向客人表示歉意或请客人稍候，然后查询有关资料，或和相关部门确定后再给客人以准确的回答，为了问询服务的需要，前台一般备有交通时刻表、地图、当日报纸、房价表等。

- 1、了解酒店所有设施及服务项目。
- 2、了解当地银行的地址及营业时间。
- 3、了解本地娱乐场所、购物场所信息。
- 4、了解交通方面的信息。
- 5、关于天气、日期、时间的咨询。
- 6、了解当地旅游景点。
- 7、订票、退票的有关手续信息等。

话务员必须掌握转接电话的技能，熟知交换机的性能及操作方法，才能准确、快捷地转接电话，同时，话务员还应了解

酒店的组织结构，知各分机号码，并熟记各领导的姓名、声音。在转有保密房的房间，一定要征得客人同意才可转接。当有人打电话来时，探知对方的身份这一点很重要，如果当你不知对方是谁时，应礼貌问：“请问你是哪一位？”接听电话时，对方所问你的一些问题，你不懂时，可以跟客人讲：“请稍等，我找个熟悉的这方面的人员来跟你讲”，或自己先了解问题，再问答客人的问题，不可以给客人模棱两可的感觉，如果假装听懂是很危险的。因为对方以为你了解他的意思而一直讲下去，最后就糟了。并且有留言的客人，当客人说完留言的话语，话务员一定要重复一遍，免得到时误解客人所说的意思。

- 1、熟悉长途、市话的收费标准，当客人需开启时，需说明收费标准；
- 2、根据客人要求做好叫醒服务；
- 3、掌握酒店领导以上相关人员的电话号码；
- 4、掌握当地派出所、急救中心、消防处的电话；
- 5、处理留言，及时通知客人；
- 7、熟悉所有内线电话，便于各部门之间的协调；
- 9、接电话时左手接电话，右手记录，禁止把电话夹在肩膀上。

电话转接程序：

- 2、仔细听客人的要求，听清楚再回答客人的问题；
- 4、若接收方无人接听或占线时，请叫对方过一会儿再打或留；。

话务接听礼仪标准基本技巧

## 1、声音：

——柔和而有韵律的高低音

——清楚及平均速度

——开朗

## 2、态度：

——尽量于电话三声内接听

——友善，乐于助人及欢愉音声

——询问对方名字并于言谈中应用

——如果电话响铃超过三声，应跟客人道歉，如“抱歉，让您久等了”

## 3、用字；——简单，勿用术语

——运用礼貌用语，如：您好、请、谢谢、别客气等？？

## 4、知识：

——通晓酒店内各部门的内线号码

——知道酒店所提供的设施及服务项目

——了解酒店及本地区的节目及活动安排，酒店内的大小宴会、会议

## 电话接听程序1。接收外来电话：

——铃声三声内接听

——仔细聆听，避免打扰对方，有需要时多作咨询。

——乐于助人，提供额外的资料

——当准备接电话时，不允许边说话边拿起话筒

——记录来电者姓名、房间号、电话号码、到店时间、离店时间等询问内容2。接收内线电话：

——铃呼三声内接听（统一用普通话）——“您好，前台，我是xxx3□转线（内部）

——告诉来电者你把电话转往何人，亦知会另一方谁来电及你转接的原因

——当来电者要传呼领导时，要问清来电者姓名、找领导何事，然后对来电者说：“请稍等，我马上为你转接。”当领导同意接电话时才可以把电话转接过去（对客）

——向来电者询问要转房间号的住客姓名（“请问客人姓名”）

——“请问您贵姓？”

——经过客人同意后：“现在我将电话接往x先生的房间，请稍等”

——“很抱歉□x先生已退房/尚未抵店，暂时不在房间，请问您是否需要留言？”

——“很抱歉□x先生的电话正在使用中，请问您愿意等候还是需要留言？”

——转接电话时，切记客人同意后才可以为客人转接。4。需

来电者等候：

——“请问a先生是否愿意等候？应该需要x分钟。”

——“我了解情况，约需x分钟□x先生是否愿意等候或我尔后致电您？”

——“我可能这需多点时间，可否十五分钟回电？”

——“很抱歉，令您久等，我仍在为您寻找有关资料，请问您愿意继续等候，或是x分钟后再给您回电？”

——如需离开电话拿资料，应向客人解释说明需等候多久

——让来电者知道你的动向

——勿让客人听到你和同事间的说话内容5。致电客人：

——事前准备（目的、找谁、重点）

——问候自我介绍

——确认与你通话的是你需找的人——说出致电原因（如订房未到等？？）

——重复重点

——挂断电话前向对方致谢

## 6、结束语

——解答及确认已解决客人疑问——询问客人有否其它问题——感谢客人来电

——让来电者先挂电话

——如答应客人，应马上作出行动并落实

## 7、电话语言

——早上好/晚上好//您好□xxxx酒店，请问有什么事可以帮助您？

——请稍后，我马上为您转接

——您好，请问xxx房客人的姓名？/请问xx房客人叫什么名字？

——不用客气，很乐意为你服务，再见——好的，稍等，马上为您送到（房间）

——请稍等，一会儿我再给你答复。

——不好意思

——方便留下你的联系电话吗？我通知他（她）给你回电话

1、办理行李寄存时，必须开具行李卡。第一联留存，第二联给客人，将第一联放在行李上，客人凭第二联取行李，要核对清楚客人姓名、日期、物品规格、数量、房号、身份证号码、密码，一旦第二联丢失，客人必须确认行李单上资料，并出示身份证，才可领到行李并需在存根联注明：“行李卡已丢失，行李已取”，并签名确认。注意：行李过多的客人，寄存时最好拿一些绳子将客人的行李作好记号或串连在一起，以免拿错。

2、贵重物品保管：当客人有贵重物品保管时，应开具收条并注明身份证号码，第一联存根，第二联给客人，第三联放在包贵重物品的文件袋内，用透明胶封好，在封口处要客人签名确认。并要求客人写密码在第三联上，以防其他人员冒领。

客人凭第二联与身份证领取贵重物品，一旦第二联丢失，要客人在存根上注明：“收据已丢失，物品已取走”。注意：客人的贵重物品自将打包好后再交前台保管，特别是现金，由客人自封好，在封口处做好相关的记号，不要清点客人的现金，以防有诈。

3、公司的重要文件，如相关执照、往来函件，建立专柜存放，存放及取出都要明确记录。只有公司领导才可以领取。

对于客人的投诉，并非愉快之事，但对待投诉，酒店更应重视，它是改进酒店对客服务的有利时机。接待客人的投诉要以“客人永远是对的”准则来对待客人，一般来说，客人离家在外，不到忍无可忍的情况下，他们也不愿前来投诉，一旦前来投诉，就说明我们的服务与管理有问题，接到投诉时，要认真听，并予以关心，不能随意打断客人的陈述，也不能随意辩解，即使是客人不合理的投诉，也应做到有礼有节，应站在客人的立场上接受投诉。处理投诉的原则：

（一）客人永远是对的。

（二）如果客人错了，请参照第一条。投诉的类型：

1、对设备的投诉，如空调、热水。照明。电梯等。

2、对服务态度的投诉，如粗鲁的语言、不负责任的答复、冷冰冰的态度、若无其事、爱理不理的接待方式等。

3、对服务质量的投诉，如开重房/开错房，叫醒服务遗忘或不准时、入住登记慢、结账慢或不准确、没发票、查房结果失误等。

4、对异常事件投诉，如无法买到机票、车票、临时停水停电等。

1、入住登记是前台接待服务中比较繁杂和重要后勤工作和，它不仅战胜的时间长，而且直接影响客人的第一印象，大多数客人经过紧张的旅途，到酒店时都希望尽快得到自己满意的房间，进房休息，作为服务员，应在保证服务质量前提下，尽是缩短办理入住登记的时间，按照接待程序做到准确、快捷和有条不紊。一般登记中容易出现的问题有：

- 1) 繁忙时，客人等候办理入住登记的时间过久，以致引起抱怨；
- 2) 客人暂时不能入房；
- 3) 酒店提供的客房类型及价格客人的要求不符；
- 4) 客人不肯出示证件登记；
- 5) 客人不肯交押金。

2、如客人选择现金付款，应根据客人选择的房类、房数、住宿时间长短的大致金额来收取客人的住店押金，但一定要保证余额充足，押金不少于一天房租+300元。在收取押金时，要实行唱收唱付制（即在收到押金时要对客人说“收了您xx元押金”，交收据递给客人时要说“这是您xx元的押金单，请收好”），收据上大小写要一致，并交客人的姓名、房号、日期、房价等资料填写清楚。

3、如是免费房，必须经公司领导同意后方可，在客人入住前将房内所有的消费品撤出。单据要有同意人的签名。

4、如是挂帐房，必须经公司领导同意后方可，但帐单上必须有客人的签名确认。

5、支票、汇票等付款方式在我店一般不能接受，只能公司领导同意后并经财务核对无误后方能受理。

## 6、入住登记程序：

面带微笑向客人问好：“您好，请问是否住房”一向客人介绍房间—确定房间种类、房价、住宿天数—请客人出示有效证件—迅速填写《国内旅客住宿登记表》—确认是否有贵重物品保管，并请客人签名—请客人交双倍房租作为押金，并开收据—开住房卡，取下《住宿登记表》、收据第二联给客人—示意客人坐电梯上楼层—通知楼层开房—即时将客人资料输入电脑更改房态。

入住登记时应注意：

- 1) 所开房间房号、制卡房号、卡套房号必须一致；
- 2) 制房卡时，如发现已有房卡信息时，注意核查是否制重卡；
- 3) 制作房卡时需注意，根据客人所交的押金到期日为止；
- 4) 要与客人讲清房间号码，并指示电梯方向；
- 5) 及时通知礼宾准备摆渡车送客人至房间。

7、住宿期间出现的问题（投诉）有：

- 1) 对委托代办服务不满；
- 2) 总机电话转接、留言、叫醒服务令客人不满；
- 3) 骚扰电话令客人不满；
- 4) 问询服务不能满足客人的需要；
- 5) 前台催收押金令客人不满；
- 6) 客人要求换房，未给予明确答复或落实

- 7) 房间卫生不达标;
- 8) 房间配备物品不齐全; (巾类、易耗品)
- 9) 房间内设施设备无法正常使用;
- 10) 周遭吵闹, 影响休息, 等等。

1、客人离店前, 必须在酒店所消费的各项项目进行结算和付款, 结账时服务员应做到“唱收唱付、准、快”, 并且, 每班的收银员将当天的营业款编制报表, 上交财务。离店过程中容易出现:

- 1) 收银员结账太慢;
- 2) 客房服务员查房太慢;
- 3) 客人不承认某些消费项目;
- 4) 客人对某些消费金额有异议;
- 5) 客人不承认自己需赔偿或丢失物品的费用;
- 6) 没有客人所需的发票。

2、收到客人房卡、押金单退房时, 仔细核对押金单上的名字与房号是否与电脑相符, 通知楼层查房, 同时清理客人帐单, 核对消费是否存在漏单、错单现象, 如有应及时补救, 核对是否存在为其他房间代付款, 根据楼层所报房态打印帐单, 交给客人核对并签名。然后结账, 退款时也应做到唱收唱付 (即“您总交xxx元押金, 消费了xxx元, 现退您xxx元, 请收好”)。注意: 往往有代付款的现象, 如在开房时有客人要求代付款的, 但住宿登记表是另一个客人的证件登记的, 押金单的的签名应“谁交钱谁签名”。如客人押金单遗失应根

据押金单上的签名出示证件确认，并要求客人在帐单上注明“押金单遗失，帐已结清”字样，并签名确认。

3、免费房与挂帐房也需客人在帐单上签名确认。确认金额及退房时间。

4、退房结账程序：

微笑向客人问好—收回押金收据—根据查房结果结账—向客人出示住宿期间全部费用账单，并逐项解说—计算器复核—找零—开具发票—询问客人意见—推荐客人加入酒店会员和关注酒店微信公众号—欢送语—更改房态。注意：

1) 前厅接待在等候楼层报房态时，须对客人解释：“请稍后，楼层现正在查房，或请客人在沙发等候，客人不愿在沙发等候时，可主动与客人聊天（问客人入住情况）。

2) 服务员在查退房时，如发现客人损坏房间物品或发现房间物品数量不够时，由楼层服务员通知楼层主管确定赔偿金额，后由服务员通知前台。

3) 服务员在查退房时，如发现有偿物品包装损坏，由楼层服务台员通知楼层主管、领班来确定，后由服务员通知前台。按正常来讲：开封是视为使用。

4) 若一个楼层同时退几间房的，应按客人下去的先后进行查房，以免先下去的客人在前台等得过久。

5) 如遇到客人有遗留物品在房间，先和客人确定。然后，由楼层服务员把物品送到前台，交于客人。

10好交接班，以免在结算时将前面已退房的房间漏结算了。

1、开房时收双倍金额作为押金

2、客人消费时，要随时查询余额，发现有可能超支时，及时与客人联系，告知客人来前台支付不足金额，并适控消费。

3、发现有逃账或账面金额出现欠款或对拒不付账者，要立即汇报上级领导，以便及时决策避免更大的损失。

4、出现类似情况，各部门要密切配合，团结协作，共同追账，不要彼此推卸责任。

一般客人通过面谈或电话订房，分为团体订房或散客订房，办理订房手续时，需确认抵达日期、房间种类、住宿天数、房价、付款方式、定金、保留时间、客人联系电话等。

集团公司领导订房，要问清楚是哪位客人入住，确认付款方式（免费、折扣价、挂帐）、日期、房间种类、住宿天数、房价、付款方式、定金、保留时间、客人联系电话等。对订房有不满的原因有：

1、房间类型安排不妥，与所定房型有出入

2、对常客没有分配给他已经住习惯的房间

3、重开房，造成客人进房时房内已有客人

4、满房，客人到店时间很晚没有房间可供入住

1、交接班时，检查电脑数据与账单的数据是否吻合。

2、接到客人的现金必须检验是否有假币或残缺，若发现有假币或残缺不全立即与客人对换。

3、客人交押金必须当面点清楚，并保持清醒的头脑按实收金额开收据，先收款再开收据。

4、账单、发票、现金、房卡、其它消费一定要与客人当面核

对清楚。

5、退房时要核对电脑中的折扣价、金额、住宿天数、姓名、房号是否与账单的吻合。

6、严格按退房程序退房，打印退房清单。

7、严格按电脑规程输资料、换房。

8、严格按照开房程序对客办理入住登记，并认真填好资料。

9、清楚房态，以免开重房、开错房。

10、对常客入住，注意亲疏有度，不要忽略角色关系。

11、遇到客人余额不多时，应立即催收客人押金。

12、前台现金未经允许，任何人不能挪用。

13、未经允许，前台电脑不准做文职的工作。

14、用餐时间，不准在服务台用餐。

15、在岗期间，要精神饱满，严禁睡觉。

16、在岗期间，不准吃东西，看杂志，打私人电话。

17、凡输入电脑的资料、电脑打印的单据不可随便更改。

18、有叫醒服务的房间，做好登记，早中班，中夜班之间做好交接，确保准时为客人提供叫醒服务。

19、开发票时，与客人核对所提供的发票抬头等信息是否正确，不得利用职务之便，为客人开多金额。严禁撕空白发票。

20、交接班清楚明了，若在工作过程中，当班出现问题当班负责。

注：每一位员工应严格要求自己按规范操作，发挥主观独立性处理每一个问题，有时候忽略一细节，看似没有什么问题，或暂时没有什么问题，但最终可能导致意想不到无法弥补的后果。

早班：（7：30—16：00）

- 1、与夜班交接班；
- 2、查看留言本、交班本是否有注意事项，处理未尽事项；
- 3、清点房卡、现金、发票、有价证券等；
- 4、与楼层核对房态；核对叫醒服务，以防有漏。
- 5、检查电脑、电话系统开通外线的房间与单据所登记的是否相符，是否存在漏单或单据不全及单据放错帐夹的现象。
- 6、对客办理入住手续；
- 7、对客办理离店手续；
- 8、严格按话务程序转接电话；
- 9、检查是否有预订房，分配预订房的房间；
- 11、下午13：00整理退房资料，在住宿单上写退房时间；
- 12、检查当天续住房账务情况，若有押金不够需及时催收；
- 14、检查前台的单据、文具用品、发票等是否需申领；

15、准备足够的备用金（零钱）；

16、与中班做好交接工作。

中班：（15：30—00：00）

1、与早班交接班；

2、查看留言本、交班本是否有注意事项，处理未尽事项；

3、清点钥匙、现金、发票、有价证券等；

4、与楼层核对房态；核对叫醒服务，以防有漏。

5、检查电脑、电话系统开通外线的房间与单据所登记的是否相符，是否存在漏单或单据不全及单据放错帐夹的现象。

6、对客办理入住手续；

7、对客办理离店手续；

8、严格按话务程序转接电话；

9、检查是否有预订房，分配预订房的房间。21：00核当天本应入住的预订房，而到预留时间客人未到的，需致电与客人确认；（注：根据当时客房预订情况而定）

10、催交押金不足的房间，填写催账卡；

11、与夜班做好交接斑工作。

夜班：（23：30—8：00）

1、与中班交接班；

- 2、查看留言本、交班本是否有注意事项，处理未尽事项；
- 3、清点钥匙、现金、发票、有价证券等；
- 4、与楼层核对房态；与服务中心核对叫醒服务，为防有漏。
- 5、检查电脑、电话系统开通外线的房间与单据所登记的是否相符，账单与账单是否相符，账单与电脑数据是否相符；是否存在漏单或单据不全及单据放错帐夹的现象。
- 6、对客办理入住手续；
- 7、对客办理离店手续；
- 8、严格按话务程序转接电话；
- 9、对中班没有催收到的押金，继续跟进；
- 10、将当天的住客资料登记，并合计当天总的开房数；
- 11、特别注意大堂客人的进出，注意是否有可疑人员出入；
- 12、凌晨5：00做夜审，并打印客人列示报表、收银报表、营业收入报表；
- 13、以公用账号身份登录酒店系统软件；
- 14、打印公用账号的收银报表、缴款退款报表，并将当班营业款投进保险柜；
- 15、与早班做好交接班工作。

## 客房篇

- 1、查房时发现房间内浴巾不见了，怎么办？

2) 委婉地提醒客人，是否存在着他的亲友来访时，无意带走浴巾的可能性。

2、地毯烧了一个烟洞，怎么办？

2) 委婉的提醒客人这个洞也许是您或您的朋友不经意造成的，所以您并没有注意到；

3) 告知客人赔偿的仅仅是此地毯需要修补和更换的部分价格；

4) 以前与现在是可以分辨的，或带客到现场演示，展示酒店处理的专业性。

注意：前台员工对查房缺少的物品或物品损坏，要做必要的分析，做好客观的判断，再询问客人，询问客人时要注意讲话的艺术，不要用猜忌的眼光和话语中伤客人，前台员工在处理客人赔偿事件，一定要顾及客人的面子，给客人台阶下，避免在大庭广众之下使客人难堪，自始至终把客人的自尊放在第一位，千万不要伤了客人的自尊，否则不仅会得不到赔偿，也会激怒客人，从而永远失去这个客人。

3、客人离店后，告知有物品遗留在房内，怎么办？

1) 与客人确定遗留物品的具体细节，确定核实房间号码和退房日期；

2) 及时与客房部联系，确定是否有找到客人物品在客房内；

3) 如有客遗找到，应及时与客人联系再次确定；

6) 如客人表示下次入住酒店时，再取遗留下的物品。需告知客人下次入住酒店时可在前台凭有效身份证明认领，并表示酒店会妥善代为保管。

注意：酒店对客遗保管的的具体时间如下：

2) 药品类存放一个月后无人认领，经客房经理批准后，可做处理；

3) 水果、食品类存放三天后无人认领，经主管批准可以处理；

4) 其他物品三个月后无人认领，经客房经理批准后，可做处理；

4、遇访客到楼层时，怎么办？

1) 首先向访客问好；

2) 询问访客拜访哪位客人；

3) 核对与被访客人姓名、房号是否一致；

4) 然后在征得客人同意后，请访客办理来访登记手续；

5) 指引访客到客人房间。

5、遇到客人醉酒，怎么办？

1) 通知值班经理或保安；

2) 由值班经理和保安安排客人回房休息，切忌单独扶醉客入房；

3) 若有需要通知客房部到现场进行协助，如房间内对呕吐物等等的清理；

4) 若发现客人因神智不清而有破坏行为，应请保安到场协助；

5) 通知客房部密切注意房内动静，以防房内物品受损或因客人吸烟而造成火灾；

- 6) 若有特殊情况应与总值一起入房检查;
  - 7) 做好记录并做好交班, 让下一班工作人员留意。
- 6、接到有闲杂人员在楼层的报告, 怎么办?
- 1) 通知值班经理和保安;
  - 2) 到场询问客人是否需要帮助;
  - 3) 如果是访客, 按访客程序处理;
  - 4) 如果是闲杂人员, 要阻止其在楼层逗留;
  - 5) 如果是访客在楼层等住客, 应劝其在大堂沙发等。
- 7、遇到临时停电, 怎么办?
- 1) 首先自己保持镇静、不要惊慌;
  - 2) 通知工程部、保安部、前台值班经理
  - 3) 安排人员对进出酒店的客人做好解释和指引工作;
  - 4) 做好所有客人电话反馈停电的安抚工作。

## 宾客篇

- 1、晚上客人打电话缠住服务人员, 要求陪其聊天时, 怎么办?
- 1) 委婉告诉客人当班时间有很多工作要做;
  - 2) 同时告诉客人聊天太久占用酒店的电话, 其他人员无法打进;

3) 立即通知值班经理，请求协助。

2、客人提出的问题自己不清楚，难以回答时，怎么办？

3) 客人提出的问题，不能使用：“我不知道、我不懂或我想、可能等词语去答复客人。

3、被客人呼唤入房间时，怎么办？

3) 办完事应立即离开，不宜在房间逗留太久，离开房间时，要面对客人轻轻将门关上。

4、当自己在接听电话，客人来到面前时，怎么办？

1) 服务人员要点头示意，以示向客人打招呼，让客人稍等之意；

2) 同时要尽快结束通话，以免让客人久等产生厌烦情绪；

3) 放下听筒后，首先向客人道歉；

4) 不能因为自己正在听电话，而客人来到面前也视而不见、毫无表示、冷落客人。

5、在服务中自己的情绪欠佳时，怎么办？

1) 在工作中，不论自己的心情好坏，对客人均要热情、有礼；

3) 只有每时每刻都记住“礼貌”两字，才能够在服务过程中把握好自已的言行，给客人提供优质的服务。

6、在服务工作中出现小差错时，怎么办？

2) 但当出现小差错时，若客人在场，首先要表示歉意，然后采取补救的办法；

3) 事后要仔细查找原因，吸取经验教训，避免类似的差错发生；

4) 凡是出现的差错均不能隐瞒，如自己不能解决，要马上请示上级，以免造成大的事故。

7、客人对帐单有异议，怎么办？

2) 每天检查客人的帐单，发现差错要及时更正；

4) 帐单上的费用有错漏，客人提出时，我们应表示歉意并及时查核更正。

8、客人发脾气骂你时，怎么办？

3) 如果客人的气尚未平息，应及时向值班经理汇报。

9、遇到刁难的客人时，怎么办？

4) 注意保持冷静的态度，以礼相待，谦虚待客，严于律己表示歉意。

10、当客人反映我们的设备坏了时，怎么办？

2) 若设备是正常的话，应向客人解释，同时介绍如何使用；

3) 若是设备有问题，应向客人表示歉意，立即通知工程人员前来修理；

4) 保持对工程维修的跟进，在明确维修已完成后，应与客人确定维修后的使用情况。

11、客人反映客房失窃时，怎么办？

3) 如确实找不到，应及时向值班经理汇报，由值班经理和保

安人员负责跟进；

4) 如果是重大失窃（价值较大），应马上保护现场，立即报告保安部门和值班经理，必要是将客人外出及该房间的来访等信息提供给有关部门，协助调查处理。

12、客人对我们提出批评意见时，怎么办？

6) 做好意见处理过程的记录，以便研究客人投诉的原因，防止类似的投诉发生。

前台篇

1、发生重复卖房，怎么办？

1) 接到报告后，应迅速赶到楼层，向客人表示歉意；

3) 房间安排后，将房间钥匙和重新填写好的欢迎卡送上楼层  
4) 帮助客人收拾行李，引领客人到新房。

2、客人登记入住的房间尚未清洁，他表示可先入住再清洁，怎么办？

3) 通知客房部立即清洁，告诉客人所需的时间；

4) 还可建议客人更换或升级到其它类型可立刻入住的房间；

5) 不要让客人在房间等候，影响服务人员的清洁时间且让客人看到清洁的整个过程也很不雅观。

3、团队房如何预订？

1) 确认房间类型、人数、房数、付款方式；

2) 交订金；

4) 部分团队到店好离店时间不在同一时间，所以需确定到店时间段和最后离店时间。

4、团队房入住前应怎样安排？

1) 将所需的房间数按所需房型做好排房；

2) 提前将钥匙卡制好；

5) 每天所退的房间和所产生的消费需与领队核对好，避免在离店时造成错误或浪费时间重新核对。

5、团队离店时，该怎么办？

1) 离店的前一天，前台接待必须将团队所有的消费整理并再次核对；

3) 与领队再次核对所有费用和付款方式。

6、客人住店期间要签单，怎么办？

2) 为客人递上笔，并礼貌地提醒客人需写清房号并签名；

3) 客人住店期间的所有签单与住宿费一起结账收费。

2、来访登记制度，来访客人做好登记（时间、姓名、客人签名），并存档；

8、现金管理，所有交接班需对当班时间的款项进行清点。收退押金时需唱数和验钞机检验，投款时需有见证人和投递人签字确认，不为非酒店消费的任何人员提供兑换零钱的现金服务；当班期间款项有任何错误，需及时报于部门经理。

停电事故可能是由于外部供电系统引起的，也可能是酒店内部设备发生故障而引起的。

- 1、首先通知工程部，然后检查电梯内是否有被困的客人；
  - 2、当值员工留守在各自的工作岗位；
  - 3、及时向客人说明停电事故，正在采取紧急措施恢复供电，以免客人惊慌失措；
  - 4、通知保安加强客房走廊的巡视，防止有人趁机行窃，并注意安全检查；
  - 6、供电后检查各电器设备是否正常运行；
  - 7、做好工作记录。
- 1、做好来访登记工作；
  - 2、不得擅自制作房卡；
  - 3、凡发现房门未锁的，应提醒客人将房门关好；
  - 4、通道不可让闲杂人员逗留，防止外来人员窜入作案。每一位员工都要随时保持高度警惕，一旦发现苗头不对，都应及时加以控制，杜绝事故的发生，确保客人的人身和财物的安全。
- 2、严格会客制度，未经住房客人同意，不允许来访者进入房间；
  - 4、客人离店后，客房若报有发现遗留物品，要做好登记，并做好交接；
  - 5、禁止堆放易燃易爆物品，禁止在房内燃放鞭炮；
  - 7、严禁服务员在工作区域内吸烟、禁止乱丢乱扔烟头；

8、所有电器，发现不能正常运转、使用或有漏电情况时，要马上停止使用，立即报修；9。值班员（尤其是夜班）值班时间要勤巡视，闻到糊、焦气味时，要查踪追源，确定房间后要唤醒客人，及时向领导报告采取应急措施。

3、疏导宾客——火灾发生时，服务员要迅速打开紧急通道门，有步骤地疏导宾客。疏散时各楼层的楼梯口、路口、大门口都要有人把守，以便为客人引路，为使宾客及时脱险，在疏散时要明确疏散路线和人流分配，避免事故发生。

扑救火灾时，手提灭火器到火场，并上下颠倒、摇晃均匀，离火点3—4米，拔掉灭火器上的封记及保险销，一手握紧底部，对准火焰根部，另一只手迅速将压把压按下，干粉即可喷出，并迅速摇晃喷咀，使粉雾横扫整个火区，将火扑灭，另外要注意灭火时要果断迅速，不要遗留残火，以防复燃。

### 1、求卫生干净的心理

住客对自己所租用的房间的卫生状况是非常关心的，因为酒店的客房为成千上万的人所使用，在此当中各种人都有，可能有的客人患有传染病；客人希望酒店客房的用具是清洁卫生的，特别是容易传染病的用具，如茶杯、马列桶等，他们都希望能严格消毒，保证干净。

### 2、求舒适的心理

旅客因各种原因远离家乡，来到一个陌生的地主，环境、气候、生活习惯的改变令他们有生疏感，这时他们都希望酒店的客房能让他们感到舒适、惬意，从而产生“家外之家”的轻松感。

### 3、求方便的心理

旅客住在酒店客房，都希望生活上十分方便，要求酒店设备

齐全，服务项目完善，需要洗衣只要填张单将衣物放进洗衣部；有什么问题要问，只需向服务台打个电话就行。需要什么打个电话就能送到房间，一切都像在家中一样方便。

#### 4、求安全的心理

旅客住进客房，希望酒店能保障他的财产和人身的安全，不希望自己的钱财丢失、被盗；不希望自己在酒店的一些秘密被泄露出去；不希望发生火灾或其他意外事故。

#### 5、求尊重的心理

客人希望自己是酒店和服务员欢迎的人，希望见到服务员热情的笑脸，希望自己被尊重，希望服务员能尊重自己的人格，尊重自己对房间的使用权，尊重自己的意愿，尊重自己的朋友、客人、尊重自己的生活习惯、信仰等。

1、为了满足客人求干净的心理，严格按服务规程操作，对直接与客人接触的水杯、洗脸盆、抽水马桶等，要严格消毒。

2、为满足客人求舒适的心理，要为他们创造一个舒适、安静的休息环境。服务时做到“三轻”（走路轻、说话轻、动作轻），经常检查房间设备的运行情况，保证客人休息时有舒适的床铺、被褥，有温度适宜、空气清新的安静环境。

3、为满足客人求方便的心理，服务员工作要主动、周到，在可能的情况下，尽量地、热情地满足客人提出的要求，还要按规定配齐房间的生活日用品、文具用品等，使他们感到在我们酒店一切都很方便、顺心。

4、为满足客人求安全的心理，服务员应有较强的安全意识，配合保安人员防止不法分子进入客房偷窃客人的物品。

5、为了满足客人求尊重的心理，服务员应做到以下几点：

- 1) 对客人要使用尊称，使用礼貌用语；
- 2) 要记住客人的名字，并随时使用姓氏去称呼他们；
- 3) 尊重客人对房间的使用权；
- 4) 尊重客人的生活习惯、习俗；
- 5) 尊重有生理缺陷的客人；
- 6) 尊重有过失的客人；
- 7) 尊重来访住客的客人。

注意：以上客人需求在但你得知时，需及时与相关部门分享，以便各部门配合做好服务工作。

### 1、礼貌礼节是酒店的从业人员的最基本素质要求：

酒店人员必须认识到其所从事的行业是服务业，服务行业要求从业人员有礼貌，这是一个基本的素质要求。常有员工提问，作为酒店的员工，必须具备哪些素质？对人有礼貌礼节就是一项最基本的素质。很多人无法理解服务的内涵，认为宾客坐着，我们站着，宾客吃饭，员工吞口水，甚至员工说，我关键是做好本职工作就行了，管他是谁。有些客房人员说，我的工作就是做好房间的卫生，让客人住得舒适、干净就行了，这样回答没错，但客房人员还包括宾客的服务，帮助客人解决一些问题，包括对客人的礼貌礼节。

### 2、打招呼是有礼貌的一种外在表现：

### 3、打招呼代表我们对别人表示关注和尊敬：

酒店从业人员的主动并非被动，酒店服务人员应向客人主动热情打招呼，像是熟人，像是朋友打招呼，这样就把酒店对

客人的这种关注与尊敬的态度表现出来。如果不给客人打招呼，就是不欢迎客人的举止，这样必然会影响客人对酒店的形象，就可能导致客人不回头，这样酒店就会损失客人损失生意，。让客人感受到真诚感受到我们的服务，争取更多的回头客。

#### 4、打招呼是我们的工作职责与工作内容：

有的服务人员并不能很好地理解打招呼所代表的含义，认为是上级领导强加给他们的任务。在工作中经常会遇到这样的现象：其一是打招呼只是对客人的招呼而没有向同事打招呼，此部分人员认为，服务人员必须尊敬客人，因为工资来源于客人，客人不来消费就没有收入。可对同事打招呼有什么好呢？前面提及到酒店是服务性行业，酒店内部同事之间相互尊敬，有利于创造一种和谐的酒店服务氛围，有利于大家之间平等互助，增强凝聚力，同时这样在感情化的工作环境在某些程度上维护了酒店人员的稳定性。其二、有些员工反映，给一些同事打招呼没有得到回应，因此以后就不再给该同事打招呼了，打招呼是一种岗位职责，给别人打招呼是尽了自己的职责，如果因为别人没有回应而不给别人打招呼，那就等于没有尽到自己的职责，至于别人如何，服务人员是无法改变的，故不必做太多奢求，自己做好，做好岗位职责。

5、如何打招呼：（第一关注：即当客人与服务人员的眼光接触的那一瞬间那就是打招呼的最好时机。看到客人的第一时间就是打招呼，哪怕当时手中正在工作也要先与客人打招呼。）

#### 二十六、日常行为规范

1、酒店每一位服务人员都有义务维护酒店卫生，主动清理地面垃圾。

2、拾到物品应立即上交，不能占为己有。

- 3、爱护公共财产，节约酒店每一张纸。
- 4、不能将酒店物品带出酒店或私人使用。
- 5、客人有粗暴行为时，应予以回避，不能发生冲突。
- 6、上班期间禁止串岗、随意离岗。下班后不能无故在酒店逗留。
- 7、上班期间禁止接听私人电话，特殊情况需经领导批准。
- 8、上班期间手机调为振动或无声，放在指定位置，不能影响工作。
- 9、酒店的门面和大堂是酒店的脸面，不得有半点瑕疵。前厅经理或大堂主管是大堂区域的管理者，在大堂当值的员工，包括前厅、安保等部门的员工，如果看到地面有垃圾或者其他不干净，应该马上捡起或处理，严重的卫生问题可以马上通知客房部带工具前往清理。

### 1、充分认识优质服务的重要意义，培养良好的服务意识。

对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。酒店是服务性行业，主要是靠接待顾客，为顾客提供多功能主动的服务，使顾客感到亲切、舒适、方便、安全，有一种“宾至如归”的感受。顾客才会多次光顾。顾客是酒店“真正的老板’”，“顾客至上”是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。员工在对客服务中要以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求为标准，按规范提供服务，留意客人的言谈举止，观察客人神态表情，分析客人服务的需求，及时满足客人潜在需求。要记住每次客人的呼唤不是一次麻烦，而是给了你一次服务的机会，我们要善于抓住这次机会，提供令客人满意的服务，

形成良好的服务意识。

## 2、正确看待服务为清洁工作，培养乐业敬业的奉献精神

服务和清洁是服务不可缺少的工作。有些人员对此存在着不正确的想法和看法。他们认为服务工作是伺候的事“人家坐着我站着，人家吃着我看着，人家玩着我干着”认为整日打扫卫生，与拖把、抹布、盘子打交道，把清洁卫生看成琐碎枯燥的重复劳动。这样会影响服务质量，必须认识到服务是酒店的本质工作，在酒店从事服务、清洁工作。这只是社会分工的不同，并无高低贵贱之分。在酒店做服务员、清洁员，但到了工作场所以外的消费声全我们也是顾客，正所谓人人为我，我为人人，服务工作需具备一定的知识和技巧，具备业务知识和操作技巧，否则，会有意无意得罪客人，造成顾客的不满。

清洁工作也是如此，它不仅包括清洁卫生，同时也对设备的保养、正确使用酒店设备及爱护，合理折旧，处长设备的使用寿命，降低成本，增加效益。

## 3、通过服务工作可实现多层次的需求

与顾客、同事打交道，积累工作经验，培养人际关系

## 酒店员工年终总结二百字篇十二

又是崭新的一年，告别过去，迎接未来。在20xxx年这努力奋斗的一年中，作为一名前台，我做到了不断地进步，不断地成功，但也经历过失败。在这一年中我主要做了以下几方面的工作：

在平时的工作中，小事情比较多，比较琐碎。这一年刚开始我就根据自己的情况梳理自己会遇到的工作，将工作划分一个范围，紧急的与不是特别紧急的，合理的安排时间，使自

已有条理的、清晰的完成各项工作，不断提高自己的工作效率。

一天下来记录好自己的工作，在一周的工作结束之后总结这一星期的收获和不足之处，每一次都有微小的进步。

在这一年的时间里我还在不断的加强自己的个人修养，通过在网上学习英语，勇敢开口与人交流。与之前相比，我在20xxx年接待了不少外籍客人，在日常用语方面没有之前紧张，流畅自然的口语获得了不少好评。

同时，为了加强服务品质，我积极参加酒店组织的培训，学习更多的服务技巧和与人交流的方式。为了扩大自己的眼界，阅读更多的书籍，做到对自己本职工作了解清晰，对其他工作有大概的了解。

在工作中虽然有进步但是也有一些不足的地方需要改进。首先是在之前的工作中有一些细节没有做到位，导致返工的次数比较多；其次是在工作时不够规范，在自己了解清楚工作的任务是，没有清晰明了的流程，有一些地方根据自己的理解就完成了，这虽然没有太大的问题，但是在查找记录是比较麻烦；最后是与团队之间的交流沟通不够紧密，我习惯性的以为都是自己做的，没有领会到领导的意图，经常性的自己逞强，导致工作没有完成的好，还浪费了时间。

时间无法挽回□20xxx年的工作已经过去，最重要的是面对未来。在接下来的工作中我会严格要求自己，做好新的一年的工作计划，根据工作总结中提到的缺点加以改正，做更好的自己。

## 酒店员工年终总结二百字篇十三

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐

心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

## 酒店员工年终总结二百字篇十四

企业环境。同时加强本部门所属员工政治教育和管理，牢固树立责任意识和管理意识，严格按照大厦管理制度做好各项

人事管理工作，一年来取得了一定的成绩，现将2011年人事工作具体总结如下：

人事部门属大厦职能部门，现共有人员5名，其中经理1名，主管2名，员工餐厨师2名，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性较强，因此要求所属人员要有一定的综合素质，一年来人事部在组织实施大厦各类政治教育活动的同时，不断加强了本部门政治思想教育，切实将做好政治思想教育视为做好人事管理工作的基础，通过利用每周、每月开部门例会和工作不忙的情况下，以总结工作，查摆和纠正不足，开展学习大厦行政管理制度和工作职责、工作程序和各项大厦政治理论学习内容的方式，不断提高了所属人员的政治修养，教育所属员工树立爱岗敬业的工作思想，以饱满的工作热情和十足的信心全身心的投入到工作当中，严格落实工作责任制，年初对所属部门人员工作进行了明确分工，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率。

二、认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率

名，员工61名，督导层以上人员占总人数的23%，员工占总人数的67%，现役官兵占总人数的10%。认真做好各类档案资料的管理工作。

三、认真做好各类档案资料的管理工作

档案管理也是人事部的一项重要工作，今年人事部在档案管理方面，通过对各类资料进行统编归类，将各类资料大体归类为办公室档案和人事档案2个部分，其中办公室档案分为精神文明、爱国卫生、健康教育、计划生育、总部来文、上报

和下发文件、安全生产、文化活动等8个类别，人事部档案分为绩效考核、员工考勤与花名册、员工工资、各类总结、离职人员、图片资料、劳动合同、社保资料、员工应聘信息等9个类别。要求办公室主管和人事主管每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，今年在总队考核组和上级部门对大厦的档案资料的检查中，均没有出现问题的。

#### 四、认真抓好员工薪酬管理工作，维护员工合法权益

薪酬是单位对员工的贡献包括员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报，是员工比较关心和敏感的问题，今年人事部在员工薪酬管理方面，首先根据总经理的指示，在年初1月份开始对全体员工的工资水平进行了重新调整，结合工作岗位分析和社会平均工资水平，重新制定了各岗位工资标准。同时在员工工资调整和职位晋升的工作中坚持公平、公正原则，对符合条件的员工及时上报总经理给予调整工资和职位晋升。共有28名员工工资得到调整，11名员工被任命为经理、主管、领班等职务。极大的促进了员工的工作积极性和工作热情。同时人事部能做好每月工资核算工作，对各部门每月上报的考勤表、过失单、员工的各项扣款、工龄工资认真进行审核，确保工资的准确，维护员工的切身利益。

#### 五、卫生管理、计划生育、精神文明建设工作

卫生工作是饭店业的头等大事，食品卫生、环境卫生是卫生工作的主题。今年的卫生工作主要抓经常性的检查工作，由以前的一个月两次检查改为每周一次检查，人事部重新修改制定了卫生检查量化标准，严格落实卫生管理责任制，对每次检查情况进行通报，并按照卫生管理制度规定对部门负责人进行扣分处罚，对库房食品及时进行检查，发现过期食品责成库管下架报废，严禁使用和出售过期食品、原料。计划生育工作是国家的基本国策，我们严格按照国家计划生育政策，自觉接受办事处计生办的工作指导，加强对育龄妇女登

记建档工作，为酒店妇女进行了妇检。每月均能按时参加街道办事处计划生育例会，上报人口流动信息，管理和发放好计生药具。精神文明建设工作是促进经营工作顺利健康发展是经营工作的润滑剂和助推剂，抓好精神文明建设工作，对大厦各项工作至关重要，作为市级精神文明单位，今年继续抓好各项精神文明工作，落实各项市级精神文明单位标准，自觉接受办事处文明办的工作指导，按时参加例会，填报材料。确保大厦精神文明工作的顺利开展。

## 六、员工餐和员工宿舍管理

舒适的住宿环境。

## 七、组织协调工作 本文来自文秘

在开展各类活动和召开各种会议时，人事部能做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展，同时认真做好各岗位之间人员调动工作，在今年的各类会议和大厦活动的开展以及在大型宴会的接待中，通过部门人员的不懈努力，各项工作组织协调得力，没有出现问题。

## 八、存在的问题和改进的方法

在取得辉煌成绩的同时，我们也认识到部门还存在有很多问题有待于改进，主要归纳为以下几个方面：

- 1、人事部人员在社会阅历和管理经验方面还不成熟，了解行业市场、行业信息渠道狭窄，目前一些地方政府单位（如市旅游局）均实行网络办公，人事部办公室没有连接互联网，上报文件和接受文件要到商务中心进行，有时会造成一些行业通知不能及时传达到人事部和上报工作的诸多不便，建议人事部办公室电脑连接互联网，方便与同行业之间的网络交流，减少不必要的工作环节，提高工作效率。并适时将人事

部人员派到其他酒店见习培训，逐步提高管理水平。

2、员工岗位技能培训工作不够专业，缺乏技能培训资料，目前在服务技能培训方面只能是老员工带新员工的方式进行，造成员工业务技能水平提高缓慢。建议同饭店协会或酒店培训机构取得联系，对主管、经理进行本岗位业务技能培训，之后再由各部门主管、经理对所属员工进行培训。

3、部门人员缺乏沟通意识，不能及时向上级汇报工作情况，针对这方面，今后还要加强部门人员的教育，认真履行工作职责，加强工作请示汇报力度。

4、员工就餐管理制度落实不够，造成经常有员工倒饭和浪费现象，今后要加大对员工餐就餐制度的检查和落实力度，做到监督和处罚相结合，同时加强员工餐师傅的烹饪技能，提高员工伙食质量。

5、抓平时日常检查工作力度不够，对违纪人员的处理不及时，造成管理松懈，今后要加强日常工作检查力度，并实行检查考核记分制，对发现的违纪现象及时处理，并做好统计，每季度对部门统计情况进行通报。

在朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，下面是为大家准备的酒店服务员个人年终工作总结。

我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了xx学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受xx的文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累

的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的辛苦了都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。

在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。在此也特别为朋友们编辑整理了酒店服务员个人年终工作总结。

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台

一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

### 一、加强业务培训，提高自身素质

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酒店的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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 加强我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，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。

## 三、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。

## 四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在——

结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

## 酒店员工年终总结二百字篇十五

总结是做好各项工作的重要环节。通过它，可以全面地，系统地了解以往的工作情况，你会写酒店年终总结吗?下面小编给大家带来酒店年终总结，希望大家喜欢!

感谢各级领导对我们的关怀和厚爱、在你们的支持和栽培下，促使我们成为一位\_\_元的员工，能够进入这个具有良好的企业氛围、优质的酒店服务理念、优雅的酒店酒店文化的酒店，真的很幸运，我非常珍惜和重视这份工作。

培训从三天的露天军训中开始，领导们叫我们站军姿，踢正步等。让我们学会了坚持，让我感受到这个团队是十分有战斗力的团队。结束后，我们了解了酒店的基本知识：酒店的创始人，酒店集团，服务宾客的三个基本要求，服务格言和消防知识，消防的四懂四会，如何逃离火灾现场，如何让救援，还学到市场营销，餐厅应具备的条件等。让我聆听了领导们几十年的经验之谈(感触颇深)

大课结束后，我们分到各部门，我和我的同事们开始学习了后厨餐饮知识，知道了八大菜系：川鲁淮粤浙闽湘皖的中国八大菜系，以及各菜系的代表菜。接下来学习鲍鱼的品种，鲍鱼先存86种，最有价值的只有10种，而中国就占有9种，学习了导致鲍鱼死亡的因素，鲍鱼加工分为4种：干鲍，鲜鲍，冻鲍鱼以及罐装鲍鱼。鲍鱼的制作最早起源广东，制作鲍鱼两种：1。海水繃2。井水繃。鉴别干鲍好坏的方法，其中的

鲍鱼是吉品鲍，糖心鲍鱼的制作方法等鲍鱼，鲍汁的制作方法等。以及燕窝的制作和专业知识，燕窝的分类：官燕，血燕，黄燕，毛燕。燕窝的营养价值，燕窝的鉴别：1看2闻3摸4烧的鉴别方法，燕窝的涨发：碱性发，蒸发，泡发，热水发等。燕窝最早起源唐朝，清朝开始广泛食用等的燕窝知识。又学到了鱼翅，鱼翅分为：1真鲨2鳐鱼鱼翅的背翅，其次胸部，最差尾部。翅的加工方法。鱼翅的鉴别：原翅和加工翅的鉴别。颜色最淡的翅质量一般。翅的产地。翅的涨发：浸发，煲发，蒸发。订货鱼翅的好坏，一般22—24厘米的翅。罗厨又介绍了几种美味可口的鱼翅菜肴：黄焖金钩翅，蟹黄鱼翅等。下面介绍海参，海参的习性，盐度，水温等。海参的产地。海参的鉴别：5排刺刺与刺之间排列整齐的为。海参的涨发：水发，高压锅涨发，快速发制等罗厨又向我们介绍并抄下了一些料头，酱汁比如小料的配制和xO酱、黑椒汁的制作等。并让我们了解了厨房的验收标准，餐饮制度的指导标准，物资的领用，破坏管理，考核制度，冷冻库的运行标准，冷藏管理制度，管理制度标准等一些厨房的条例和操作流程，酒店的菜谱以及各地区的名菜，了解自己职务，并背会了5常管理制度：常组织常整顿常清洁常规范常自律及定义以及厨房工作条例。

回首这几十天的培训我感慨很多，学习了很多，体会了很多。我想我学到的知识将是我以后开展工作的基础。非常感谢罗厨让我们学会这么多，也感谢各位领导对我们的关心。培训也让我坚定自己当初的选择是正确的，更坚定了作为开元一员的自豪感和归属感。

来到酒店在面对与学校不同的环境，面对完全陌生的酒店操作规范，很担心自己做不好工作，通过这段时间培训，公司对每一位员工都是鼓励和激励的，宁愿犯错误，也不要畏首畏尾，勇于尝试，犯了错误不断改进，做事感想敢做。发挥个人能力。踏入酒店相当于进入了一个小社会，走向了自己充满激情充满梦想的人生舞台，因此我们要让激情在这个宽阔的舞台上尽情挥洒。

在以后工作中，针对自己的工作职责要严格遵守完成各项制度，遵守并完成各项任务，不断提高个人技能，养成5s习惯，了解酒店制定的各项制度，遵守并完成。积极和同事相处要求团结，一个团队要团结，奋斗才能发挥团队的力量，积极学习各项有关知识，提高个人素质，发挥个人能力，做到为酒店增值，为酒店增辉。尽管个人力量和团队力量有限只要努力，付出就有回报。面对同事和领导们的无私帮助，我想我将学会感恩。常怀揣一颗感恩的心，去回报家庭，回报酒店，回报社会。我为自己当初的决定感到庆幸。我会做一名忠诚、勤奋的开元人，做优秀的工作为酒店的发展做出自己的贡献。

20\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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。

## 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，指出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，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，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出租率和平均房价比20\_\_年都有一定的提升。

2、管理创利。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。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提升员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。通过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

## 二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

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，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，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。

## 三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。

管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

#### 四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提升服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党团组织和工会的作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

20\_\_年即将过去，回顾一年来工程部在公司领导的正确指导下，在其他部门的积极配合和大力支持下，通过部门全体员工的努力，圆满完成了工程部这一年的各项工作和领导交办的各项临时任务，确保了公司设备安全正常地运行，保证了

公司水电气能源的正常供给，同时在节能减排降耗工作中做出了一定的成绩。为总结经验，查找不足，推动明年工作再上新台阶，更好的完成工程部的各项任务，从以下几方面做总结：

## 一、完成的主要工作：

- 1、贵宾会墙体，地脚线维修，夜总会消防门，净化水，机房改造。
- 2、五f空调机组清洗维护□1—5f空调过滤网清洗，指控开关检查。
- 3、对所有隐蔽工程及配电柜，线路进行检查，有隐患的线路加以整改。
- 4、外墙灯源字体，西门，南门，停车场，石材，东面花台，各楼层景观池维修。
- 5、大池循环泵加热系统，过滤砂缸，净化水系统，中水系统的维修改造
- 6、更换男女宾淋浴喷头，触摸开关，消防设施，及各部门的员工宿舍，日常维修。
- 7、安装西门，货运小吊篮。
- 8、5月份工程部组织培训
- 9、完成4楼包房的改造
- 10、完成整个公司的空调系统改造
- 11、完成公司圣诞节的场景布置和撤除。

## 二、部门管理工作

俗话说：“没有规矩，不成方圆”。按照公司的规章制度和工程部各岗的岗位职责为准则，加强对部门的管理，在公司领导和部门经理的带领下认真组织部门员工学习公司下发的文件，加强员工的礼节礼貌，在日常工作中，落实岗位职责，要求工程部人员多作现场巡查，抓工作的落实，如检查一到五楼的设备运行情况，检查安全操作情况，节能情况；抓工作进度、工作质量和任务完成情况；登记设备运行情况和记录。在制度管人的模式下，加强了工程人员的责任心，部门的工作效率、劳动纪律都有了较大的改进和提高。

## 三、存在的问题

- 1、部门之间协调不够，有时维修不够及时，部门人员的专业技术水平和工作积极性有待提高。
- 2、由于时间原因公司很多设备设施成就腐烂，四月份处理里了一部分，还有很多地方待处理。
- 3、在节能降耗工作方面，单靠工程部一个部门来管理是不够的，需要各部门的管理人员加强管理，需要公司的全体人员都具有节能意识。少数部门还没有足够的节能意识，如用水龙头敞放；下班后，设备电源未关；有待进一步加强管理和提高每个员工的节能意识，寻找新的节能途径，把节能减排贯穿于全年的管理之中。
- 4、由于前期施工的不完善，各楼层吊顶上线路、管道很混乱，特别是夜总会吊顶，存在很大的安全隐患。
- 5、各区域防水问题：现在很多卫生间都存在漏水的问题，今年处理了一部分，但还有很打一部分没有处理。

## 四、20\_\_年工作计划

- 1、工程部把进一步加强节能管理工作作为一件大事来抓，强节能降耗管理与控制，各部门设节能监督员。
- 2、定期对公司设备专项安全检查计划，定期配电柜进行安全检修、除尘，对重点运行设备进行一班一次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。
- 3、处理各区域漏水问题
- 4、对各楼层吊顶进行整改。
- 5、成工程部日常维修和计划维修工作。

回想走过的脚印，深深浅浅一年时间，有欢笑，有泪水，有小小的成功，也有淡淡的失落。\_\_年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上廉洁奉公、务真求实。我们树立“为公司节约每一分钱”的观念，积极落实采供工作要点和年初制定的工作计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，最大限度为公司节约成本”的工作原则。在魏总的直接领导和支持及公司其他同仁的配合下，\_\_年共完成甲供材料设备采购计划88份，新签合同20份，完成乙供材料计划核批价格140份，共计完成材料设备采购计划228份，执行情况良好，较圆满地完成了所承担的任务。现将主要工作情况总结如下：

## 一、组织实施“阳光采购策略”

公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计及其他部门监督。

\_\_年我们进一步强调采购工作透明，在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大宗材料、设备还是小型材料的零星采购，都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，邀请审计部相关人员一

起询比价，采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计监督。即确保工作的透明，同时保证了工程进度。

1、完善制度，职责明确，按章办事。

2、公开公正透明，实现公开招标。

采购部按项目部和施工单位上报的采购计划公开招标，邀标单位都在三家以上，有的多达十余家，并且邀标谈质论价全过程总工办、工程部、审计部、采购部都参与，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

3、采购效益全线凸现。

实施公开透明的阳光采购策略后，同等的材料设备价格东和湾比东和银都便宜了，东和春天西区比东区价格降低了3—5%。为公司节约了100多万的采购资金，直观有效地降低了材料设备采购成本。

4、监督机制基本形成。

做好价格和技术规格分离和职能定位工作，价格必须经采供部和审计部，技术必须经工程部和总工办，形成相互制衡的工作机制；防范、抑制腐败。建立材料价格信息库和材料价格监管机制，提高采购人员的自身素质和业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

二、围绕控制成本、采购性价比最优的产品等方面开展工作

20\_\_年采供部继续围绕“控制成本、采购性价比最优的产品”的工作目标，要求采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。要求各长期合作供应商在原东和银都、东和湾、东和春天的原价位的基础上

下浮5—8个百分点(当然针对部分价格较高而又不降价的供货商我们也做了局部调整)。同时调整了部份工作程序,增加了采购复核环节,采取由采供部副经理在采购人员对材料、设备询比价的基础上进行复核,再由采供部经理进一步复核,实行了“采购部的两级价格复核机制”,然后再传送审计部复核。力求最大限度的控制成本,为公司节约每一分钱。采供人员也在每一项具体工作和每一个工作细节中得到锻炼。

### 三、进一步加强对供应商的管理协调

20\_\_年采供部进一步加强对供应商管理,本着对每一位来访的供应商负责的态度,制定了《采购供应部供方信息表》,对每一位来访的供应商进行分类登记,确保了每一个供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握,从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录,在进行邀标报价之前,对商家进行评价和分析,合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。

跨出校门踏上昌隆是我人生中的一个转折点!昌隆是个团结、友好的集体,开展过各种活动、潜能培训,让我们在工作中快乐成长并走向成熟,同时昌隆生意也红红火火、蒸蒸日上。转眼间我已在昌隆工作有半年了,在这半年里我学到了很多、也改变了我更多,更让我在做人与处事方面中得到锻炼。下面是我在这半年来的工作总结:

偶然的机会有被调到酒店前厅部商务中心任职,这又是我新的起点吧!试用期是两个月,两个月来决定我是否合适做这样的工作、是否能接手下这份工作。刚开始在商务中心上班恰是公司全面搞六常管理时期,那时候资料很多,对于我这刚接手的职员来说却是忙不过来,经常都是延长时间才下班,最后还是在主管的帮助下减少我的工作量,顺利的完成我的工作,感到很欣慰……经过一段时间在主管的带领下,这份工作我慢慢适应了!两个月后我转正为正式员工,既然我选择了,那我就尽我所能、全力以赴完成我的工作职责。

商务中心主要是负责打字打印、复印、传真、话费、上网、预定机票等业务。经承担本职位以来，我本着不烦不厌的微笑服务去对待每位客人及昌隆的每一位同事，但在工作生活中存在一些不足，例如：

1、对于刚出社会的我胆子小、接触的东西不多，更何况只有自己在商务中心上班，和同事们交流的机会也不多，和同事们在一起的时候很少主动和他们交流，这样也许导致在他们的眼中我是个独来独往、很偏僻冷漠的一个人。其实我是个乐观直爽、善于交友的人哦！我相信从事酒店行业的每一位职员们都应该懂得礼节·礼貌、乐观直爽的。

2、工作半年了我没有自己订过机票，都是主管帮助下订过几张，如果偶然主管不上班客人要来订机票，我担心会出错。

3、在打资料的过程中，有时候资料又多忙不过来我没有仔细查看，其实有时候还出现错别字或是多一个字或少个字。

4、曾背熟的各部门领导的手机号码、电话号码，但不经常用，久而久之会淡忘，偶尔要打电话起来要翻翻本子。

5、做事情没顺序、反映迟钝，有时急要的文件没有及时的打印出来……

精彩、收获的20\_\_年□ee大酒店市场营销部随着ee大酒店的诞生而成立了，回顾过去展望未来，过去的一年市场营销部取得了不少的成绩，为了做好酒店销售，我们克服困难不讲价钱，不断学习，考察市场，开发客户、建立酒店的市场网络。我们尽力做好酒店对外的宣传工作，建立酒店的市场美誉度，我们坚持“诚信服务、敬业爱岗、团结奉献、开拓创新”的ee精神，从自我做起、从每一个细节做起。努力实践“让宾客感受春天般的温暖，夏天般热情”的ee目标。

总结各部分工作情况，有可喜之处也有应该更加改进的地方。

首先在开业短短的时间里就签订商务协议客户达一百零八家之多，从跟进客户到服务客户努力做到细心、精心、尽心。我们勤于奔波，每天穿梭于都市的大街小巷，开发新的客户，与老客户建立长久的合作关系，亲切的微笑是我们面对客人的第一印象，我们为选择ee的每一位客人精心安排，细心维护每一个客户，尽心尽力为每一位客人做好售后服务工作，最终做到让客人满意而归。试营业以来接待各种类型的会议达二十一次，其中全国性的大型会议就有两次，当然这也离不开各部门的通力合作。从酒店长远利益来说，建立客户价格体系是至关重要的。我们深深的了解到这一点因此我们针对酒店的消费群进行市场分析，建立了一个具有竞争力的较为完善的合理的客户价格体系。

不可否认大部分的成绩都离不开大家的共同配合和努力。不断的学习增进知识，是市场营销人员必须的一门功课，我们能不断虚心学习听取各方面的意见建议，在酒店试营业期间利用工作之余完成了营销的基本培训，使我们的员工在工作上能游刃有余。做的更专业，更完善！

市场营销部除了销售酒店产品还担负着酒店对外宣传和酒店形象建立及酒店推广的任务，也许您经常会看见酒店的很多漂亮的图片资料和经常悬挂在酒店门外以及各大小会议期间的横幅和工作指示牌，那可都是我们销售部美工的辛苦劳作，这些可都赢得了客户的一致好评，其中创立美工收费标准的规定也因这些为酒店创得了一些利润。圣诞节您也许参与了也看见了酒店那漂亮而有特色的布置和精彩的活动，这都是我们销售部精心策划布置出来的。新年的气氛就在这里让您体会到了。还有酒店的房价表和名片，那可是客人经常见到接触到的东西，这也是体现ee的素质的一个重要窗口。

直接创利有了体现，那间接创利又在哪里。间接创利就要取决于与媒体的合作情况、酒店对外的宣传状况以及活动的策划情况。目前酒店的对外宣传虽然还没有大力铺开，但是媒体的网络关系已经建立，各项活动策划及宣传策划方案已经

基本出台，就待我们重拳出击。日前与两个电视台的合作相对成功，也产生了较好的反响。选择好的媒体平台做好酒店宣传，也是酒店形象推广，市场知名度与社会美誉度建立的一个重要途径，这样也是为酒店带来间接利润的相当大的一个部分。各项工作做好了还要有一个较好的工作环境，市场营销部在人员紧缺的情况下，人人都互串，这可是工作上的互串，我们的美工也能肩负起销售的责任，任劳任怨带领客人参观并推销酒店，也做得尽善尽美，我们的策划不光兼销售也承担起办公室的日常事务听从领导的安排有条不紊地作好每一项工作，如：将档案归类，作好会议协议书及工作单，将所有已签的商务协议输入内部网络等等一系列的文书工作。很显然这些都是我们的培训和平时努力学习、大胆实践的结果。从这些可以看出我们努力实践了“敬业爱岗、团结奉献”的ee精神。

展望20\_\_，大好的社会形式，为ee带来一片生机，也为我们带来更多的机遇，当然也加大了市场营销部的工作强度，但是我们不为困难所折，我们树立更加长远的目标，为稳定客源、占领更多的市场而奋斗，面对竞争日趋激烈的市场，市场营销部的全体员工有信心将以后的工作做得更好。我们坚信在新的一年里能有更新的突破，为酒店创造更大的利润。我们为ee美好的20\_\_年奋斗。

\_\_大酒店在\_\_公司和\_\_公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，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\_\_大酒店在\_\_年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使\_\_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：

## 一、加强业务培训，提高员工素质

酒店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\_\_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。18元/张，钥匙袋。1元/个，每天团队房都1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