

2023年酒店工作总结(优秀6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店工作总结篇一

回顾酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴尬，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作如下：

- 1、要求各部门制定部门规章制度和 workflows，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。
- 2、成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量！
- 3、建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4、整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉！服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后时刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

- 1、部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。
- 2、由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。
- 3、业务知识技能还需再加强培训，统一规范。
- 4、开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。
- 5、工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。
- 6、财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。
- 7、采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8、管理人员权限不清晰，难以规范管理。

xx月份工作计划及安排

一、销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二、敦促各部门加强员工培训工作。

三、严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四、整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五、收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六、跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七、跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八、加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九、日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十、加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。

急需解决的问题细分：

- 1、房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。
- 2、厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂励志网/，影响客人对酒店的评价。
- 3、房间内无走火通道图□5f6f油漆味重。
- 4、床垫太软，部分已变型。
- 5、前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。
- 6、员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。
- 7、客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。
- 8、电梯没铺大理石，影响酒店形象。
- 9、楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下下来)，给日后维修留下麻烦□3f4f居多。
- 10、天台门还没装，留下很大的安全隐患。

酒店工作总结篇二

根据酒店管理专业教学计划，__年9月—__年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

一、上海吉臣酒店简介

二、实习岗位与内容

(一)酒店前台接待

1、早班工作流程：化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本)——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客(以退房为主)——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)——做交接班准备。

2、中班工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客(重点催收房费)——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，

做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

(二)酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15—30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vip□同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上(酒水一份，菜品一份)。每份一式四联，一联交厨房或者吧台(菜品交厨房，酒水交吧台)，一联交前台，一

联交传菜，一联自己留底备查。

7、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

酒店工作总结篇三

时光如梭，转眼间20__年工作即将结束，在酒店领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这一年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着__酒店前期客服工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了酒店服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自__酒店客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对酒店管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了酒店管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是酒店与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和业务素质直接影响着客服部的整体工作。这一年本人制定了较全面的酒店管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强服务员语言、礼节、沟通及处理

问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和业务素质。圆满完成__酒店从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了酒店员工宿舍的房屋租赁事宜。

虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

三、明年工作计划

继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期酒店管理不同阶段制定相应的培训计划。协助开发酒店销售楼盘，着手准备前期酒店管理的接管验收工作和入伙工作。完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期酒店管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现酒店目标，为酒店贡献一份绵薄之力。

酒店工作总结篇四

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了20xx年的第四季度，

为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到提升。现给予我们走过的第三季度做一总结。

上季度三个月(7-9)总收入为;比去年同期为: ;，今年预算为: ;比去年同期;比预算;虽然成绩是可喜的，但是通过这个期间的观察我们同样发现在销售的上还是可以上一个台阶的。

一、 培训内容

(一)前厅部接待员的服务标准

前厅服务员是酒店形象的代表，是酒店各部门中素质最高的员工。他们身兼酒店的推销员、公关员、调解员、信息资料员以及业务监督员数职。酒店的成功经营与否，客人对酒店的印象甚至是否在本店留宿往往决定于酒店前厅服务员的素质。

1. 前厅服务员的素质要求

(1)仪表、仪态

优秀的前厅服务员，必须着装整洁、大方、面带微笑、主动热情、讲究礼仪、礼貌、彬彬有礼地接待客人。而且头脑反应灵敏、记忆准确、表情自然、留意客人表情，注意客人动作，掌握客人心理。许多酒店规定：前厅服务员上岗前要洗头、吹风、剪指甲、保证无胡须、头型大方;化妆轻淡、朴素雅致;不使用有颜色指甲油及浓味香水等。

前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响酒店的形象，关系到服务质量、客人的心理活动，甚至影响到酒店的经济效益。也就是说，酒店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象，从而觉得受到尊重并且感到能在这样的酒店里住宿是一种荣耀，因此愿意再次光临。

(2) 语言

前厅服务员不仅应有良好的仪容、仪表，而且必须具备优美的语言，令人愉快的声调，恰当的内容和灵活策略的语言技巧。这样，前厅的服务就显得生机勃勃。前厅服务员必须掌握一两门外语的基本会话，发音标准，表达准确。

(3) 行为举止

优秀的前厅服务员，应该做到站立标准、行为规范、举止大方。尽量避免或克服不好的习惯动作如吸烟、嚼口香糖、工作场所吃喝、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手划脚等。

(4) 业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、准确地按程序完成本职工作。工作的快速敏捷、准确无误也标志着酒店管理水平。任何业务操作失误，不仅会给酒店造成经济损失，更重要的是破坏了客人对酒店的总体印象。

(5) 应变能力

应变能力是前厅服务员所应该具备的特殊服务技能与素质。因为客人来自全国各地或异国他乡，不同的生活习惯、不同的知识与修养都会有不同的表现；酒店在经营中也会出现失窃、火灾以及账目失控等特殊的情况，前厅服务员只有具备应变能力，才能妥善处理好这些特殊问题。在任何情况下，前厅服务员都应沉着冷静，采用灵活多变的方法，处理好每件特殊的事件。

(6) 诚实度

前厅服务员必须具有较高的诚实度。这一素质在酒店经营中已显得愈加重要。特别是在涉及到出纳工作及外币兑换工作

时，前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律；在接待工作中，客人的优惠必须符合酒店的规定，绝对不能以工作之便，徇私舞弊。

(7) 知识面

前厅服务员在业务中经常能碰到客人各种各样的提问。这些问题有时会涉及到政治、经济、旅游、风俗、文化以及有关酒店情况，前厅服务员只有具备较宽的知识面和丰富的专业知识，才能为客人提供准而实的信息。

(8) 合作精神

前厅的每一位员工都应该意识到前厅就是酒店的一个“舞台”，每个人都在扮演一个特定的角色，要想演好这场戏，需要员工的集体合作。当接待员忙于接待时或因特殊情况离开工作岗位时，其他员工必须能够替代其工作，共同使客人满意，个人的意见或恩怨决不能表现到工作中来，否则会破坏整个酒店的形象。

二、psb登记流程 坚持先登记，后住宿的接待基本原则；实行实名登记制度。

1、登记时，接待员必须认真地核对、填写《住宿登记表》、《临时住宿登记表》上的所有项目，严格执行公安部门的有关客人住宿登记、验证的规定，坚持：“一客一登记”“谁入住谁登记”；身份证和护照、签证必须齐全、有效，证件必须经过认真的辨别工作；发现过期失效的一律不得办理入住登记手续。发现协查人员、非法入境、非法居留人员应稳住当事人，协同保安部上报公安机关。

2、实行“谁当班，谁负责；谁在岗、谁负责”

接待员有责任保证所填写资料的准确性和真实性，填写登记

表时要求做到字迹清楚、内容准确、项目齐全、填写规范;对登记单必须进行自我核查,有无错、漏项,发现差错及时修正。

3、每日将检查当班人员入住客人的登记以加强对此项工作的管理,若有遗漏、不符合规定的,要及时与客人联系补齐,以确保信息的准确。在登记、验证过程中,如遇接待员不能处理的特殊情况,须逐级上报,不可擅自处理或随意填写虚假内容,对在登记、验证方面出现问题的人员,视情节轻重进行罚款处理。

6、将填妥的境外人员临时住宿登记单按有关要求进行分类、装订后专人妥善保管,并实时将境外人员临时住宿登记单内住宿人信息按要求录入《旅客信息管理系统》,经专人检查无误后将数据传输至公安机关。

三、订房中心合作

四、在接待方面不足之处

顺利完成了暑假期间的销售情况,接待了各地旅游和出差的宾客,为每一位入住我们酒店的客人营造出文化、富裕、和谐、贡献的氛围。

1. 销售方面:

1)前厅部即是酒店的销售窗口,在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧,怎么才能把我们的服务产品销售出去,这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧,在价位上按照从高到低的顺序进行,但往往我们在此方面还很欠缺,意识淡薄,没有意识到工作的重要性,客人来了只是机械性的去介绍,出售,这是远远不够的,甚至在软件服务上也不是很灵活很主动,为此让接待员学会去推销是工作的重中之重,让他们把酒店最好的产品推销给客人,而又让客人

乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

2)从这几个月的工作观察来看，我们前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

2. 安全方面：

1)前台是整个酒店最为重要的岗位，整个前台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于前台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命，就好比家里有个聚会，前台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假”作为了重点培训内容，更为重要的要求前台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于她们的努力20xx年第三季度酒店没有发生一起刑事案件。（在此对大家表示感谢和肯定）

2)结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。9月份，前厅部针对酒店生意较为平淡，销售是前台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。前台自九月份下旬起开始销售会员卡到目前为至，仅仅10天左右，已经

成功销售出179张会员卡，为酒店间接创收6802元。前台推销会员卡179人，酒店会员接待177房间，最低总额41170元。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，我们还要努力发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

酒店工作总结篇五

20__年过去，回望自身的工作中，在酒店餐厅及其前厅部主管和负责人的辅导下，在不一样的层面获得了一定的考试成绩和获得。也还存有一些存在的不足。

一、对前台工作必要性的了解

虽然前台工作没有象公司业务、营销推广、会计等单位对企业发展所做的功绩大、立即，但企业即然设了这一职位，领导干部必然觉得有其存有的重要性。根据思索，我觉得，无论哪一个职位，无论从业哪一项工作中，全是企业总体组织架构中的一部分，全是因为企业的目标而勤奋。对前台工作，应该是“企业的品牌形象、服务项目的起始点”。由于对顾客而言，前台接待是她们触碰企业的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分关键，因此前台接待在一定水平上表示了集团公司的品牌形象。与此同时，企业对用户的服务项目，从前台接待招客逐渐，新的开始是获得成功的一半。拥有对其必要性的了解，促进我进一步思索怎样提高工作能力。

二、全面提高了服务水平

前台接待的首要工作任务是招客，为顾客答疑解惑。因而，搞好各项任务，最重要的是服务质量和业务高效率。我一直坚持“以情服务项目，用心工作”，自始至终面带微笑，用心谦恭的招待多方客人，我看待工作中勤勤恳恳扎扎实实，严格执行有关前台工作的’工作纪律要求和规定，认真履行岗

位工作职责，大力开展各项工作。对老师傅及其朋友传授给我的专业知识争得一次性熟记，不明白问题现场问搞清楚，并干了用心的汇总，防止了之后发生一样的问题后不清楚怎么处理。与此同时努力学习朋友的办事方式和语言技巧，慢慢地使自身做事利索、高效率、少敷衍了事。在努力完成工作中的与此同时，提高了自身为人处事的操作灵活性，提升了交流专业技能及人际交往的解决工作能力。

三、加强了礼仪常识及英语基础知识的学习培训

要搞好服务项目工作中，光有优良的观念还不够，还务必学习培训有关的专业技能，防止帮倒忙。如碎片时间努力学习礼仪常识，公共关系学。掌握在为人处事中务必要遵循的礼仪知识，包含座姿、坐姿、讲话一口气、目光、画妆、服饰搭配，及其回应顾客提问技巧这些。尽管酒店餐厅外宾来访很少，但假如英语不好得话，上大夜遇到外宾来访就难办了。因此必须加强外国语的学习培训。

四、加强了与企业各单位的沟通交流

掌握企业的发展状况和各单位的工作任务，拥有这种知识储备，一方面能立即精准地回应顾客的问题，精确地转接电话。假如专业知识某一单位没有人，会提示拨打电话方，并简要说明很有可能什么时候有些人，或是在适当的范畴内，简略回应顾客的问题，与此同时也可以把握住适度机遇为企业作宣传策划。搞好公司管理部门和顾客沟通交流的公路桥梁。

五、存在的不足

1、聊天的技巧很少，每一次跟朋友在一起的过程中一直觉得没什么话题讨论可聊，一直在听他人讲话，自身也非常少参加，造成令人觉得我是一个不易贴近的人。

2、知识储备不足，对一些外汇的领取等把握得不是很好。外

语水平低，外宾来访来啦都害怕跟宾客沟通交流。

六、明年方案

在来年的工作上，我能再次保持稳定的势态，坚持不懈前台接待部很多年年以来的优良作风，对于自身的存在的不足，认真学习，自身升值，绝不过时。与此同时从更高一些的方面来规定自身保证最好是，办事以最严苛来标准自身，使专业技能水准与专业知识做到一个更多的层级。我会努力相互配合负责人和主管开展工作，努力完成工作任务，勤奋为团队文化建设做出贡献。和我们一同构建一个身心健康融洽的办公环境。也期待酒店餐厅会越来越越好！

酒店工作总结篇六

自20xx年x月入职至今，我在x酒店已经工作了1年零8个月的时间了。在这段时间中我通过努力的工作，在工作中学会自我总结和自我完善，目的在于提高自己，把工作做得更好，为此我对这一年的工作进行简要的总结。

一、熟练操作采购流程

从接单到询价，到审批购买再到跟踪收货，我坚持每个细节都经手，熟悉每个供应商及供货方式. 让自己在第一时间了解物品到货情况。在到货出现差异或质量问题时，第一时间与供应商沟通，进行退换货，保证酒店的利益不受损失。

供应工作是企业创造效益的第一道闸门，事关企业利益得失，也是容易发生问题、倍受别人关注的工作。对此，我会不断提高思想认识，永远牢记自己的职责，坚持对领导和职工负责的原则。

二、坚持询价和比价原则，坚持把性价比的物品购入酒店

作为采购，最重要的是把好进货关口，让酒店能够在低成本的前提下创造高收入。这就要求采购要把的产品以最低的价格够入酒店。通过货比三家，筛选的供应商，保证所有物品都有依可询，有据可依。逐步加强对材料、设备价格信息的管理。每一次材料设备的计划、询比价都进行了复印留底，保持了信息资料的完整，建立采供部材料、设备信息库，以备随时查阅、对比。

一是要优质的产品。

二是要优惠的价格。

三是保证能够得到周到的售后服务。