

后台人员年终工作总结 前台个人年终工作总结(实用10篇)

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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

后台人员年终工作总结篇一

前台是展现公司的形象、服务的起点。对于每一位来访xx的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。在20xx年里，我主要做了这些方面的工作：

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理暂时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻重视保持良好的服务态度，将热情的接待。奇妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技能和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

不论是工作时间还是休假时间，如果公司有暂时任务分配，

我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份气力为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情形和经营内容。为了往后能更好的`工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范畴较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我期望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在20xx年里我要不断提高自身形象，做好工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事敏捷，有效率，不出过失。服务态度要良好，接待客人要不断积存体会，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技能;奇妙的问答客人。尽量让每一个客户中意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵照的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、衣饰搭配，以及回答客户提问技能等等。也能够上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状态和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范畴内，扼要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

后台人员年终工作总结篇二

前台的服务，是代表着我们酒店的形象，而这一年，我们也是尽责的去为客户服务，去取得他们的肯定，做好了工作，同时也是让我感受到做好前台经理并不是那么的轻松，但是我也是尽责的完成工作，让自己得到成长，在此也是来整理下自己的工作，做好这一年的总结。

前台的服务工作也是我主抓的重点，而自己也是从前台的工作中出来的，所以也是熟悉这份工作该如何的开展，作为经理我也是带领同事们尽责的为客户去服务，平时的时候自己也是多去培训他们，多反思工作之中遇到的问题，每天也是会一起沟通，一起了解工作里头哪些问题出现了，哪些是可以去继续进步做的更好的，服务好了客户，得到他们的肯定，也还是我们前台该做好的，同时也是对于自己的一个负责，对于工作多去思考，多去优化，让我们的服务第一时间就是被客户认同的，那么无论是有什么情况都是可以更好的处理，同时也是可以为酒店带来更多的回头客。工作当中我也是做好管理，我清楚工作并不是一个人可以去完成的，而是依靠大家一起的努力，而我作为带头的人，平时的时候同事们有什么问题也是会及时的处理，同时一些同事有急事，我也是会去顶班。

工作上的流程优化，以及自己也是对于服务的理解更多，以前在前台的岗位其实思考的并不是那么多，毕竟工作也是很忙碌，但是现在虽然也会是更忙碌了，但是肩上的责任同样也是更重，我也是多去考虑，我们的服务是不是还有再继续改进的，只为了让酒店的前台服务客户是更为满意，无论如何，这服务的姿态，也是客户选择酒店一个非常重要的参考，我们也是要尽责的去做好。当然依旧有做的还不到位的地方，自己作为经理的一个经验不是很足，有时候管理起来也是有些急躁，或者经验不是那么的成熟，但是也是去改进，去思考也是会在以后做好。

一年的服务工作也是要结束了，作为经理，看到自己以及同事们的进步，我知道对于来年工作也是更有信心，而且外部的环境也是越来越好，对于我们酒店的经营更好，我也是要更好的来带领同事们做好前台工作。同时自己也是要积极的去提升管理经验，多学多去做来更好服务。

前台员工年终工作总结

客服前台年终工作总结

前台年终工作总结范文

售后前台年终工作总结

酒店前台个人工作总结2021年终

后台人员年终工作总结篇三

作为一名在美容院里担当前台的工作人员，这一年来的前台的工作，我也有着些许的一个成果，同时也对自己的不足有了一些的改进，让自己得到了成长，现在就这一年来的前台工作做下个人的一个总结。

作为美容院的前台，不但是要接待客户，同时我们也是有着一点销售性质的服务，对来到我们美容院的客户，除了正常的接待，公司也是要求我们对客户推举合适他们的套餐，当然这个也是有技巧的，不能一上来就是推举套餐，那样也是很简洁吓跑客户的，而且来我们美容院的客户一般都是已经有了确定的想法，也是有美容的一个需求的，所以才来到我们前台进行询问。

对于新客户，我们都是热忱的接待，介绍我们美容院的特色服务以及套餐，让他们了解我们美容院的实力和水平，同时了解客户的一个需求，知道他们是对哪些方面感到饶有兴趣，

然后针对性的推举合适的套餐或者美容师给到他们，而对于时常来美容院的老客户，也同样是热忱的接待，主动的为他们解决问题，带领他们去找他们生疏的美容师。一年来，我认真主动的接待客户，也较好的完成了领导布置下来的销售任务，在做前台工作的时间里，我也是学到了很多的东西，了解了更多美容院的学问，知道想要做好一名前台，一名销售，都不是很简洁的事情，工作之余，我也是主动的和美容师沟通，对我们美容院的产品以及套餐有更多的一个了解，对于服务的礼仪要求，我也是尽可能多的去学习，让自己变得更加的专业。

同时对于销售技巧的学习也是让我能在这一年的时间里能完成任务，这些学习除了对工作有用，同时也是让我自己的一个力气得到了很大的一个提升，让自己做起工作来也是更加的有利，同时自己在和同事的相处也是很友好的，同事有什么困难，或者工作上有什么需要关怀的，我也是尽自己所能去帮忙。

一年的时间，真的很快就过去了，回顾过去，我也是有着很多的不足，像做事情有时候比较急躁，销售的时候，推举得太频繁，刚开头的时候也是吓跑过客户，后来我也是知道了我的问题，不能再这样下去，必需要有一些销售的技巧，同时自己也是要做好前台的工作，而不是一心只想着完成任务。专业的态度会让客户信任，自然而然销售的任务也是会更加的简洁完成了。

后台人员年终工作总结篇四

不知不觉间本年度前台主管工作已经顺利完成了，能够通过这项工作的完成为酒店的发展贡献力量让我感到很荣幸，由于这是酒店发展的重要一年从而让我倾注了不少心血，我除了做好前台人员的管理以外还会在工作中严格要求自己，但回顾已经完成的前台主管工作让我意识到自己存在许多不足，现对本年度的酒店前台主管工作进行简要总结。

做好对前台区域的巡视工作从而督促员工履行好自身的职责，前台工作的完成对酒店的发展十分重要自然容不得任何疏忽，因此我加强了这方面得到监管力度并要求员工认真做好前台工作，至少在前台工作没能做好的时候自己能够及时进行指正，对于员工无法做主的情况则会协助对方完成工作，总之要在前台工作中有着严格的要求才能够通过经验的积累提升综合素质，每周我还会召开例会并让员工探讨前台工作中遇到的问题，在集思广益的情况下员工在工作中存在的疑虑能够得到很好的解决。

认真展开客户接待工作并对预约的情况做好登记，我明白接待工作的展开是前台人员的主要职责，因此无论是客户前来办理业务还是通过电话或网络进行办理，我都会做好严格的登记从而帮助对方办理业务，在办理的同时也会要求客户出示身份文件证明，对我来说能够做好这项工作也意味着自己能够给客户带来良好的体验，即便是已经完成的前台工作也会予以反思是否存在不足之处，由于我十分重视的缘故导致这一年的前台工作能够得到较好的完成。

注重效率的提升以便于在办理业务的时候能够让客户感到满意，由于部分客户办理入住或者退房的时间比较相近的缘故，因此在酒店比较忙碌的时候也会出现排队的现象，而我也在致力于工作效率得到提升并希望能够尽快解决客户的难题，若是因为长时间的等待导致客户对酒店的服务感到不满则是得不偿失的，而且我也始终以严格的标准要求自己并希望在工作中能够做得更好，这样的话我也能够以此来鞭策自己并对前台工作的完成提出新的要求。

随着前台主管工作的完成意味着我从中积累了不少经验，因此明年我会继续做好前台工作并为酒店的发展而努力，希望通过前台工作中的良好表现从而获得领导的认可。

前台员工年终工作总结

客服前台年终工作总结

前台年终工作总结范文

售后前台年终工作总结

酒店前台个人工作总结2021年终

后台人员年终工作总结篇五

在这岁末年初之际，回首过去的，展望，不禁感慨万千。过去的一年里，在公司的指引下，在前台部门领导的大力关心帮助及同事的友好合作下，我的工作学习得到了很大的进步。以下是我作为酒店前台年终个人工作总结：

在前台主管领班以及同事们热心帮助和大力支持下，我的业务技能水平有了明显的提高。前厅作为酒店的门面，作为顾客进入酒店的必经之地，所以我们每个员工都要直接面对顾客，在一定意义上说我们的工作态度和服务质量就反映出我们酒店的服务水平和管理水平。

前台又是这个酒店门面最核心的部分，在前厅工作的服务人员责任重大，有时候自己的不经意的一个疏忽就会给酒店带来经济上的损失。所以在日常工作中，我尽自己最大努力去认真负责的做好每一项工作，积极主动的学习更多的专业知识，从而加强自己的业务技能水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有明显的提高，才能提供给客人提供优质的服务，提升酒店的形象。

“开源节流，控制成本”，是每个企业基本的追求。在公司部门领导的带领下，我们积极响应酒店号召，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。

后台人员年终工作总结篇六

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地展开接待工作，得到了多数客人和同事和各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面获得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作情况进行的总结：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的重要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务职员必须高度熟悉工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦恭地接待各方来客。只有从思想上不断进步对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，重视每一个服务环节，才能保证各项工作的有序健康展开。

一年来，本人对待工作勤奋扎实，严格依照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动展开各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出题目和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相干单位积极调和和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善**，妥善处理好个人生活上的各种题目。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的酒店行业。

固然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点进步。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

前台员工年终工作总结

客服前台年终工作总结

前台年终工作总结范文

售后前台年终工作总结

酒店前台个人工作总结2021年终

前台个人工作总结【荐】

后台人员年终工作总结篇七

xxx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这一年的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将xxx年的工作作以下总结。

1. 前台接待接待人员是展现公司形象的第一人□20xx年xx月入职至xx月以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来

访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年来，共计接待用户xxxx人次左右。

2. 电话接听转接、传真复印及信件分发认真接听任何来电，准确率达到xx%;能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率;发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3. 临时事件处理饮用水桶水发现不够时会及时叫xx人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装;交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

1. 房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程;到目前为止累计订票xx张左右。对于来xx出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息;还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉xx在xx上发生日祝福[]20xx年累计订生日蛋糕xx个。

2. 文档归整及办事处资产登记从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来;办事处新购买的书籍

会让xx先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有xx本；其它的办公设备(如笔记本、光驱、插座等)也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3. 考勤统计每月xx号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给xxxx□

4. 组织员工活动每周三下午5点组织员工去xx活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部xxxx□与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

1. 采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2. 考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3. 临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与xx商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

1. 提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周

全考虑，以便更好地完成工作。

2. 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢xx对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，新的一年即将来临，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

前台员工年终工作总结

客服前台年终工作总结

前台年终工作总结范文

售后前台年终工作总结

酒店前台个人工作总结2021年终

后台人员年终工作总结篇八

务培训，关怀员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成果。现就年终主要工作作如下总结：

年方案任务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%，完成方案的%，收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素养

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格根据培训方案开展培训工作，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，仔细对待每一批接待任务，依据不同阶段、不同团队、制定具体的培训方案及接待方案。前厅部的全部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。在人员有限的状况下，我们要求管理人员必需亲临一线指导工作，发觉问题，反馈信息，共同协商准时调整，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，我们始终把仔细做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热忱满足的服务，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xx个，如会议、会议、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，由于接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，常常加班加点，大家没有一丝埋怨，一句怨言，仍旧满腔热忱地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好优质服务活动

优质服务活动于x月xx日正式拉开序幕，我部门乐观组织员工学习，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更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，。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，极大的增加了员工的工作热忱。

4、关怀员工生活，制造轻松开心的工作氛围

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怀员工的生活，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，管理人员会主动提示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关心他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的暖和。

为了缓解工作带来的压力，增加分散力，部门常常找她们谈心，鼓舞她们，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力量及为人处事必需起到表率作用，遇到困难必需与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培育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

前厅员工流淌频繁，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，才能完全娴熟把握本岗位的各项工 作，但是有些员工在刚娴熟本职工作的后，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、连续加强培训，提高员工的综合素养，提高服务质量；

3、的确关怀员工，稳定员工队伍，削减员工的流淌性；

4、注意员工的服务细节，服务从细处着手，对客供应满足周到的服务；

20xx年的工作虽然取得了肯定的成果，但我们不会傲慢、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰难，我们会发扬成果，并以更加饱满的热忱投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信念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。

后台人员年终工作总结篇九

在工作的.这段时间里，我觉得我已经能够胜任物业前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。现对今年工作进行以下总结：

尽管前台工作没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，

最重要的是服务态度和服务效率。注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

后台人员年终工作总结篇十

20xxx年即将结束了，在这里，首先感谢酒店领导对前厅工作的大力支持和帮助[]20xxx年是茉莉花国际大酒店进一步提高经济效益、创收创利的关键一年。前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定20xxx年度工作。要点如下：

第一季度（1—3月）：

一月份

1、完成接待、收银、总机各分部的岗位知识培训，培训前厅

部员工对客服务技巧，仪容仪表，提高员工的对客服务意识，方式偏向模拟操作培训。

2、28日，对新员工进行全面考核，针对个别员工进行一对一教导。

3、针对老员工进行业务操作中存在问题的探讨，并提出解决方案，将培训转化为平时工作中的指导与修正，完善总台操作细节。同时进行对客服务技巧，仪容仪表，提高员工的对客服务意识和服务质量，方式偏向实际操作指导与督促。

4、组织全体员工进行一次规章制度的学习，加强制度化管理体制。

5、组织一次全体员工活动，增进感情，解决员工之间的矛盾，促进前厅部和谐发展。

6、月内有组织、有次序地进行员工调休，以备春节在岗员工充足。

7、上述计划的开展实施主要目的是实现前厅部和谐氛围，提高前厅部整体接待能力和质量，以一个崭新的面貌迎接春节高峰的来临。计划目标是突破前厅部服务质量现状，达到更高一层的标准，宾客投诉率降低50%，好评率提高30%，争取顺利完成春节高峰期宾客接待任务。

二月份

1、协助市场营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。

2、针对前厅部全体员工进行全面的监督指导，在实践中发现问题、解决问题，并组织员工分析、学习实际案例，再度提高服务质量。

- 3、监督指导前厅部春节宾客接待工作，严格控制订房数量及房价。
- 4、22日—25日将对部门的全体员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，对员工进行精神激励，提高员工对工作的积极性。
- 5、27日准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培养对象。
- 6、上述计划主要目的是提高服务质量，加强员工技能。计划目标是顺利完成春节高峰期的宾客接待，并且使总台服务暂时定格在一个较高的标准上。

三月份

- 1、5日，对春节期间，前厅部接待任务完成过程中存在的问题、服务中体现出的优点进行总结和分析，以会议的形式进行讨论，并作详细记录作为实际案例进行学习。
- 2、10日根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客户服务意识，综合考虑相关问题，对较弱的员工进行强化培训。
- 3、密切合作，主动协调与酒店其他部门做好业务结合工作。根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。16日组织销售部、客房部、前厅部领班级别以上员工交流会。
- 4、18日—22日求教销售部，邀请销售经理对前厅部员工进行一次销售谈判技巧培训，传授技巧和经验，提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率。为酒店淡季销售做好基础准备。

5、以上计划实施的目的是为了促进酒店内部各部门之间的和谐，互相学习、互相借鉴、共同发展。实施计划所要达到的目标是前厅部总体销售水平更进一阶，与其它部门沟通无障碍，将前厅部与其它各部门摩擦降到最低点。

第二季度（4—6月）：

四月份

1、根据员工的兴趣爱好，计划在8日举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助市场营销部做好团队接待、散客预订接待工作。

3、对五一黄金旅游周各类活动的推销及接待工作进行准备，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

4、进一步加强前厅部员工的'强化培训，增强对总台员工工作的监督指导。

5、以上计划实施的目的是利用四月份酒店淡季空闲，对总台工作做出相应调整，查缺补漏，及时弥补，为五一黄金周作准备。所需达到的目标是，总台所有员工都可以保证以饱满的精神状态进行工作、不带着情绪上班、同事关系良好、沟通顺畅、注意力集中、错误和失误率在2%以下。

五月份

1、全力以赴做好五一黄金周的接待工作，争取为酒店创造利益最大化。

2、15日，对五一黄金周期间，前厅部接待任务完成过程中存在的问题、服务中体现出的优点进行总结和分析，议会的形式进行讨论，并作详细记录作为实际案例进行学习。

3、以上计划实施目的是为了为了提高前厅部总体接待能力，再为酒店创造利益的同时也将消防安全防范意识强化。计划目标是将前厅部接待能力提高到一个新的阶段，消防安全意识深入人心。

六月份

1、计划在5日对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个月工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。并为端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

2、15日邀请客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

3、以上计划实施目的是为了进一步提高前厅部员工语言沟通能力，并充分了解和掌握宾客心理变化，以便更好的对客服务。计划目标是使前厅部员工对宾客消费心里有一定的了解。

第三季度（7—9月）：

七月份

- 1、七月份是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在茉莉花国际大酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，计划在2日对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。
- 2、8日，组织全体员工组织学习规章制度，巩固制度管理成果，将制度变成工作习惯。
- 3、监督指导总台团队操作相关工作，配合市场营销部完成七月份旅游团队接待工作，使旅游旺季接待工作有一个良好的开端。
- 4、以上计划实施目的是为了为了更好的迎接旅游旺季的到来，提高前厅部旅游团队的接待能力。其目标是完善并确定旅游团队接待的标准服务流程，将团队接待失误率降至最低，甚至无团队接待失误。

八月份

- 1、1日—5日之间计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。
- 2、协助市场营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部门间的沟通、协调工作。
- 3、6日—10日之间计划组织一次部门协调会议，将七月份团队接待中存在的问题和我们的优势进行分析讨论。
- 4、落实g20峰会的各旅馆应注意的事项，督促做好四实登记

及来访登记的工作

5、以上计划实施目的是进一步调整前厅部团队接待操作，发现问题、解决问题。计划目标是使前厅部接待工作质量提高到细致化操作的阶段。

九月份

1、做好中秋节客房促销活动的推销，力争圆满完成任务。

2、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，计划在23日—28日对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨（主要是互动式），主要偏向现场模拟演练培训。

3、合理调整员工班次，为十一黄金周做好充分的准备。

4、以上计划实施目的是为了重申和调整前段时间员工因繁重的接待任务而忽视的礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识等服务标准。主要目标是使前厅部员工工作重新焕发活力，有足够的工作动力迎接十一黄金周的到来。

第四季度（10—12月）：

十月份

1、十月份是黄金周的旅游期，在十月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能力达到一个新的高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。

4、20日—29日计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

5、30日、31日根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表扬表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定十一月份的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突破性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提提高员工对客服服务的熟练度。

6、以上计划实施目的是为了为了更好的完成十月黄金周的接待工作，并从中获得经验，提高前厅部整体接待能力。其目标是顺利优质的完成十月旅游旺季接待工作，为酒店创造更多的效益。

十一月份

1、协助市场营销部门做好会议与团队的接待。

2、组织员工起草《前厅部员工年工作总结》，为《前厅部工作总结》奠定基础。

3、初步统计宾客接待量化数据，为前厅部年中数据分析做好准备工作。

4、联合并协助市场营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

5、组织员工再度学习会议团体接待流程，更好的迎接年终会议接待高峰。

6、以上计划实施目的是为了迎接年终和新年高峰期的到来。目标是年终接待宾客好评率明显上升。

十二月份

1、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，计划在十二月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，计划每天都要收集宾客意见。

2、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应和号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

3、总结20xxx年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

4、配合营销部做好圣诞节促销及温馨回馈活动。

以上计划实施目的是为了承前启后，总结经验教训，准备新的一年。目标是使前厅部全体员工更好的总结和了解过去的一年，达到对员工的激励作用，为酒店留住优秀员工。