

2023年酒店前台主管述职报告(汇总9篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店前台主管述职报告篇一

尊敬的各位领导各位同事：

大家好！

转眼间进入龙泊水岸工作已经几个月了，在这几个月的'工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这几个月通过不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转变。

做为一名客房部5楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。在新的环境中，我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的的角色，每天做的也是些琐碎的工作，尽快的理顺作关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责。这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要高，力求周全。本着顾客就是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，为了使得到客人周到的服务，我在工作中尽可能做到：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记

录检查结果，做好卫生补差工作；实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效；规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的硬件部分的实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是龙泊水岸的主要创收部门，同时也是龙泊水岸成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。例如：每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光；查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，会为龙泊水岸节约了一笔不少的电费。

4、针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练；每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于龙泊水岸名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

在今后的工作中：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程，

结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行月度考核、季中中评比、优胜劣汰。

3、加强监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。在今后的的工作中，我们对顾客要体现在人性化服务，要

精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现在拥有的经验还较少，前面还有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

总之，我平时工作的顺利开展与龙泊水岸领导的关心和同事们的支持是分不开的，龙泊水岸就是个大家庭，成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中，我一定会全力以赴，和同事们一起为龙泊水岸的辉煌贡献自己最大的力量。

最后衷心感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真总结经验，发扬成绩克服不足，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起：勤奋工作，开拓创新，为龙泊水岸的发展和壮大做出应有的贡献。

酒店前台主管述职报告篇二

很荣幸能在这里向酒店领导各位同事汇报我今年以来的工作，说句实话，我此刻心情非常矛盾与复杂，为什么这样说？因为我了解酒店娱乐部有过辉煌的一页，同时也目睹了现在经营上的举步为艰，经营数据来说与去年相比较下降。实际上娱乐部，开始我就感到经营环境的困难，通过对外市场模式调查和部门内部情况的分析，在今年主要做了以下工作：

一，寻找机遇找卖点。

1、在环境不好情况下，推出泰式足浴为亮点，推销足浴卡，增加回头客。

2、对足浴市场进行摸底调查，周边几乎走遍，发现足浴用的毛巾干洗后卫生条件不达标，容易引起感染，改换为一次性毛巾，洗一条毛巾的费用是3.6元，一次性毛巾1.6元。卫生提高，成本降低。

二，加大管理，提升服务（分4点）

大家都明白，娱乐的管理是酒店最敏感的，有他的特殊性和政策边缘性，如管理跟不上，其他就无从谈起。

2，制度管人，部门按岗位，对区域所发生的问题责任到当事人。

3，加强检查，部门经营状况不稳定，员工积极性不高，闲时就懒散，部门针对这一情况每周不定期的检查，每周二下午的. 部门针对性的总结。

4，提高管理水平与服务标准，服务是酒店的生命。好的服务是高水平管理得来的，每周进行管理骨干的会议，对服务案例进行探讨，对酒店投诉进行分析，并针对性加以总结。

5，必须一切行动同从指挥，严格执行保密手册，客户资料，营运知识。

三，节能降耗，确保安全。（分4点）

1，严格执行布草报废成本，杜绝浪费现象。

2，对经营区域，水，电，空调的使用，做了明确的规定，各区域人走人关灯，电器断电。

3，针对物品的领用与易耗品，指定人专负责，统一开单领用。同时对报计划的领用品严格控制使用。

4，积极主动的与执能部门保持联系，确保经营安全信息畅通。

四，通过一年的工作，本人还有许多不足之处（分四点）

1，市场信息把握不准，没有挖掘特色强的经营项目。

2, 经营胆量不够强, 对走政策擦边项目把握不稳。

3, 管理魄力有待加强。

五, 对今年的经营和管理构思

1, 努力打造, 借鉴市场方向创建特色品牌项目。

2, 加大管理人员和骨干培养, 保证服务的个性化和优质服务的员工群体, 管理机智灵活化。

3, 下步将组建娱乐营销队伍, 征求金点子, 提高营销人员的工作积极性, 对酒店娱乐提成从新计划方案, 全员销售。

各位领导, 各位同事, 非常感谢你们的过去一年对我工作给予的关心指导与帮助。我将遵照酒店领导, 以营销为龙头, 以管理为基础, 以服务为保障的经营理念, 不断创新, 把握市场, 带领部门全体努力把部门经营管理服务水平推上一个新台阶, 力争完成下达的经营目标。

将本文的word文档下载到电脑, 方便收藏和打印

推荐度:

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

酒店前台主管述职报告篇三

我非常荣幸能成为__大酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任。但自从来到__之后，才发现自己在工作方面，仍存在许多不足，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

20__年已成为过去，客房工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在着问题，

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；楼层房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

酒店前台主管述职报告篇四

我非常荣幸能成为xx大酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任。但自从来到xx之后，才发现自己在工作方面，仍存在许多不足，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

20xx年已成为过去，客房工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在着问题，

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；楼层房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店前台主管述职报告篇五

这是一篇，我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

xxxx年就要结束了，今天有幸在此为大家做xxxx年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和xxxx年的工作计划。

第一部分□xxxx年大堂副理主要工作。

本人于xxxx年6月学习大堂副理工作，并于xxxx年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入xx大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将

理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总经理xx女士、客房部总监xx先生、客房部经理xx先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有xx□xx□xx□xx□xx□xx等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在xxxx年的4月能够与前台主管xx女士共赴广东深圳xx酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。对各部门的工作起监督和配合作用。在xx年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之

下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

在即将到来的xxxx年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我

要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

本文由应届毕业生网【范文<http://>】栏目小篇为大家编辑参考阅读。

酒店前台主管述职报告篇六

一、工作中回顾与总结：

2、加强前厅与后厨沟通与协调。首先要求前厅人员必须熟悉自己的职责、流程。晚市就餐人员较多，需要前厅、后厨紧密协作、相互配合。在我和行政总厨的努力和支持下，前厅、后厨不论是客人的信息反馈，还是菜品出现失误时，都能在第一时间内得到及时处理与反馈，员工与员工之间也形成自觉配合默契、互相帮助。

3、针对前期制度不够完善，没有定岗定编，细节管理不够完美的情况，在4月，我针对各岗位的具体情况，进行定岗管理，明确各岗位职责，使资产、卫生、服务工作责任到人，做到了资产专人管理、电费和通讯费的降低。使前厅的管理又提升了一个新台阶。

二、收获与不足：

这四个月的收获是李总对店管理知识全面灌输，如何细节管理、沟通等有了更深刻的理解与体会。使我在综合管理能力方面有了更进一步的提高，对以后作有了更明确的目标。

不足之处是：在平时的工作中不善总结，并且在细化管理及对员工培训上力度不够，需要加强学习；因我本人入职时间较短，对维系客户方面做得不够完善，使协议单位上客率较低。这都需要我在工作上加强改进；我个人的期望就是得到学习和指导。

三、下半年工作展望：

七月份：搞好环境卫生、食品卫生、严防夏季食物中毒。

八八月份：餐厅业务技能、多培训，和新菜品的推出。

九月份：做好婚宴预订及接待，销售中秋月饼。

十月份：十一长假的员工安排及婚宴接待，中秋节大闸蟹推出。

十一月份：各种资料汇总、收集、年终总结的准备，年度资产盘存和复查。

十二月份：圣诞节及新年年夜饭的营销接待及各种文字资料的上交。

相信在李总酒店各位领导的英明决策与带领下，各个方面都会逐步走向规范和成熟。同时，我也有信心带领餐饮部的每位员工齐心协力，完成酒店下达的各项任务。

酒店前台主管述职报告篇七

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

__年就要结束了，今天有幸在此为大家做__年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和__年的工作计划，酒店主管述职报告。

第一部分，__年大堂副理主要工作。

本人于__年6月学习大堂副理工作，并于__年正式司大堂副理

一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入__大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总主管__女士、客房部总监__先生、客房部主管__先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合，述职报告《酒店主管述职报告》。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有__、__、__、__、__、__等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在__年的4月能够与前台主管__女士共赴广东深圳__酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总主管主管及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总主管的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。对各部门的工作起监督和配合作用。在__年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1—3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其

中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

第二部分，__年工作目标

在即将到来的__年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

酒店前台主管述职报告篇八

我于**年入职湘鄂情，很荣幸在**年升为特级服务员。承蒙各位领导的厚爱。今天，幸运再次降临，我很高兴能参加这次的述职。对于主管的职务我并不陌生。一年多特级服务员的工作经验为我以后做主管打下了基础。因为我在我的主管和领导的身边学到了很多管理经验。

但是今天我不是要告诉大家我学会了其他主管如何管理他们的员工。而是我通过他们的管理经验，发现了他们优点，同时更多的看到了一些不足之处。

作为主管，我会最基本的做到关心员工，尽量去解决他们在工作和生活上遇到的困难。在物质方面提供帮助，解决生活上的急需。更重要的是当他们心情郁闷的时候，我以他们的同事和朋友的身份去安慰他。

作为主管，当我的员工遇到了不会处理的工作的时候，我会以一个老员工的身份去教他，而不是用主管的身份去责备他。当他做得好的时候我才会用主管的身份来表扬他，以激励他做得更好。

作为主管，我会把公司的指令最准确，最简洁的传达给员工，以最快的速度要求员工落实。把员工的意见和建议以最快的速度传达给公司领导，让公司明白员工需要什么，增强员工对公司的热爱和信赖。

作为主管，我会及时的把自己的工作经验和其他的同事交流。同时学习其他同事的优秀经验，更好的完成自己的工作。

作为主管，我会不断的去学习新的知识，充实自己。熟知各项业务知识的同时，学习更多的业余知识。以身作则，把自己的优点展示给员工，为公司培养新生力量骨干尽自己的一点绵力。

以上是我的述职报告，希望大家多多支持我。我会更加努力，做得更好。

酒店前台主管述职报告篇九

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

20__年就要结束了，今天有幸在此为大家做20__年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工

作和20__年的工作计划。

第一部分，20__年大堂副理主要工作。

本人于20__年6月学习大堂副理工作，并于20__年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入__大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总经理__女士、客房部总监__先生、客房部经理__先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有__、__、__、__、__、__等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在20__年的4月能够与前台主管__女士共赴广东深圳__酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。对各部门的工作起监督和配合作用。在__年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各

自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

第二部分，20__年工作目标。

在即将到来的20__年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一

个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！