# 前台接待述职报告7篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-03-27

*述职报告的撰写过程让我有机会审视自己在工作中的不足，找出改进的方向，在撰写述职报告时，必须根据实际情况提供确凿的证据和例子，以下是职场范文网小编精心为您推荐的前台接待述职报告7篇，供大家参考。前台接待述职报告篇1不知不觉在这个酒店已经做了有*

述职报告的撰写过程让我有机会审视自己在工作中的不足，找出改进的方向，在撰写述职报告时，必须根据实际情况提供确凿的证据和例子，以下是职场范文网小编精心为您推荐的前台接待述职报告7篇，供大家参考。

前台接待述职报告篇1

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，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。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

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，工作半次分为早班、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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，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应对客人，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。我们定期会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。只有透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，才能更好的为客人带给优质的服务。

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状况

用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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必须的负面影响。

四、思考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，“事不关已，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状况，请求帮忙。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忙感化，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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

前台接待述职报告篇2

尊敬的xx，亲爱的各位同事：

一转眼，xx年已经悄悄的来临，我在xxxx已经工作了两年多，回望过去，我始终坚持“勤奋、严谨、争先、关爱”的工作信条，围绕前台工作重点，和前台同事团结协作，在领导和同事们的信任和支持下，我在工作上不断取得进步，并出色的完成了各项工作任务。在以后的工作中我仍然会一如既往的严格要求自己，更好地完成自己的本职工作。

1、努力学习，不断积累工作经验，全面提升工作技能

前台领班要担任前台员工的培训工作，因此需要不断的提升自己的工作技能，通过积累和总结实践经验，提升自己的专业素质。在前台工作期间让我深刻体会到了学无止境的真正含义，通过学习来更好的工作是一笔很大的收获。从年初开始的新的房价政策的实行，我学会了如何根据具体情况具体分析；从礼包和月饼的销售中，我学会了如何为酒店为客人创造双赢；通过制定前台班组的各项工作流程和服务标准，让我对前台工作有了更深一层的认识；通过大堂副理的岗位实践中，我学会了如何处理宾客投诉和紧急事件；通过参加“未来之星”的培训让我看到了酒店对人才的培养以及自己前进的方向。通过种、种工作经历，让我真正做到了真诚对待每一位宾客，力争为宾客提供更优质的服务。

2、提高班组执行力，力求出色完成每一次接待任务

自酒店开业以来，每一次的接待要求都有所不同，因此在每一次接待之前前台与销售部及其它部门提前做好沟通，细化每一个接待环节，力求出色完成每一次接待任务。在平日的工作中重视培训的作用，做好上级领导与员工之间的桥梁，认真传达会议精神，提高前台班组整体执行力。

3、实践和理论结合，提高管理能力

作为前台领班，协助领导做好员工的培训和管理工作是最重要的，在对新员工的培训工作中，采用实践和理论相结合的方法，从opera系统操作到接待流程模拟，老员工对新员工一带一，言传身教，使班组技能水平不断提高。在人员管理方面，以人为本，不断增强前台班组的凝聚力，营造积极向上的工作氛围，使前台成长成一支服务高效、对客热情、团结进取的队伍。

4、认清不足，加以改进，完善自我

通过一年多的工作和学习，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：对于酒店的评定标准还不是十分熟知；有些工作还不够细，贯彻的不是十分到位；工作有时会情绪化；处理特殊事件的能力还需提高。在今后的工作中，不但要继续提升工作技能，还要发挥服务职能，与各部门做好沟通协调。在未来的日子里，我会严格要求自己，提高自己，用心做好每一件事，一步步朝着我的事业之路前进。

前台接待述职报告篇3

自12月1号入职以来，我在前台接待岗位工作已有一个月的时间，从初期熟悉公司环境到如今适应公司的日常管理，在岗期间我能做到认真履行工作职责，努力完成每项工作任务，近期的工作内容如下：

1.负责接待来访人员，了解其来访目的，基本咨询和引见，严格按照公司相关制度执行，并保持良好的接待态度。

2.负责前台卫生，沙发、茶几的摆放及地面卫生的清扫和保持，负责杨总办公室和两个会议室的卫生与保持。

3.在行政主管的指导下完成一些工作表格，工作文档，打印，复印办公文件等。

4.协助行政主管向各部门发放通知。

5.负责前台电话接听，做好来电咨询工作，认真记录相关事项并传达给相关人员，做到不遗漏，不延误。

6.负责邮件，报刊的签收工作，并及时转达给相关人员，做到及时、不延误。

7.领导安排的其他工作。

在我工作的这一个月内，个人的收获和体会汇报如下：在接待来访人员的时候，最重要的是态度，接待人员自身要有亲和感，与人交谈要保持笑容，语气温和，认真耐心询问来访人员的来访目的，再进行初步筛选确定如何处理。

1.在行政工作中最重要的是细心，凡事要做到最细。

2.我最大的体会就是与其他部门同事的沟通非常重要，工作不单单要苦干，更重要的是交流和互助，行政部的工作更是需要其他部门的配合，所以与同事之间良好的沟通是必不可少的。

3.事无巨细，打扫卫生也要细心，一个好的环境不仅使其中的人感到身心愉快，来访人员的第一印象也会随着干净整洁上升一个层面。

在这一个月的工作中，我深深感到自己的行政办公知识的肤浅，我要加紧步伐，努力提高自我修养和能力，弥补在工作中的不足，在新的工作中不断学习，不断总结经验，扩

展自己的知识面，不断的完善自己，更加熟悉自己需要的工作软件，改掉自己浮躁，不细心的缺点，再处理问题和工作中把问题考虑到最全面，杜绝失误的发生，和公司一起走向明日的辉煌。

前台接待：xxx

20xx年12月31日

前台接待述职报告篇4

一、报告目录

1、个人履历简介

2、入职以来的主要工作事项

3、对任职岗位的认识和理解

4、工作体会

5、转正之后的工作计划

6、需要得到的支持与帮助

二、入职以来主要事项

自10月25号入职以来，我在前台接待岗位工作已有两个月的时间，认真学习和执行遵守公司的各种规章制度，了解并贯彻企业文化和管理理念，遵守保密制度。从初期熟悉公司环境到如今适应公司的日常管理，在岗期间我能做到认真履行工作职责，努力完成每项工作任务，近期的工作内容如下：

（一）前台服务

1.热情接待来访人员，了解其来访目的，基本的咨询、登记，做到及时的通报引见；

2.负责前台电话接听，做好工作，认真做好记录相关事项并传达给相关人员，做到不遗漏，不延误；

3.认真仔细做好每日考勤登记。每月最后一天将考勤表交给绩效专员核对，对一些有误的进行修改；

4.对打印机、复印机、传真机、扫描仪、电话等办公设施设备进行维护、报修，保障其正常工作。

5.做好会议前的茶、水果，调试好投影仪等的准备，会中认真仔细的做好会议服务，会后及时整理相关设备，打扫清理会议室。

6.保持前台卫生清洁，维护好公司的良好形象；

7.参与公司相关活动，协助部门其他同事进行活动准备；

8.上班提前到岗做好准备工作（开门窗透气、打印机是否有纸张、饮水机是否有水等）；下班检查关闭电脑（手提电脑联系主人是否回办公室帮其收好）、灯、饮水机等电器；

9.自行学习完成一些工作表格，工作文档；

10.帮助其他部门同事复印、打印、扫描等工作，共计复印a3:58张 a4：3097张 打印a3：49张 a4：xx33张；

11.将公司发文进行认真的打印、复印及时下发到各部门并做好登记，同时将文件的电子版存放到相应文件夹。个别发送电子版的，电话提醒对方查收，共计发文20份；

12.负责邮件，报刊的签收工作，并及时转达给相关人员，做到及时、不延误；收到的报纸，分类整理；共接收：邮包：51个 文件：2份 传真：24份 书刊：30本

13.将会议通知以短信、电话和邮件的形式及时将信息传达到与会人员做到不遗漏，不延误；共计12个会议。

14.及时完成领导临时安排的事项。

(二)办公用品管理

1.及时补充办公室桶装饮用水并做好登记，保障办公用水的顺畅12月共计用水42大桶16小桶水，平均每天用1.68大桶0.64小桶；

2.做好每日办公用品、物资的领用登记，每月24号的盘点，随时检查补充。新购办公用品入库登记整理摆放在相应位置，让同事领用方便及时；

三、对任职岗位的认识和理解

公司前台是一个公司的脸面和名片，所以前台工作人员必须掌握公司前台接待礼仪。这对于塑造公司形象有着非常重要的作用。在接待来访人员时，最重要的是态度，自身要热情有亲和感，与人交谈要

保持笑容，语气温和，认真耐心询问来访人员的来访目的，再进行初步筛选确定如何处理。

1.在行政工作中最重要的是保密和细心，凡事要做到最细、最小心。

2.我最大的体会就是与其他部门同事的沟通非常重要，工作不单单要苦干，更重要的是交流和互助，行政部的工作更是需要其他部门的配合，所以与同事之间良好的沟通是必不可少的。

3.事无巨细，打扫卫生也要细心，一个好的环境不仅使身在其中 的人感到身心愉快，来访人员的第一印象也会随着干净整洁上升一个层面。

四、工作体会

在这两个月的工作中，我深深感到自己的行政办公知识的肤浅，在这样一个快速发展的企业里我要加紧步伐，努力提高自我修养和能力，弥补在工作中的不足，在新的学习和工作当中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，拓展自己的知识面，发挥自己的潜力，不断的完善自己，加强办公软件的学习和实践，更好的掌握和完成办公用品等各类台账的技巧，改掉自己浮躁，不细心的缺点，再处理问题和工作中把问题考虑到最全面，杜绝失误的发生，无论何时都要肩起兆顺人的使命、担起兆顺人的责任、做好每一件事，和公司一起走向明日的辉煌。

五、转正后工作计划

在这两个月的时间，我虽然在思想和工作上都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，因此，我在今后的工作中，不但要发扬自己的`优点，还要客观地面对自己的不足之处，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指导：

1、自觉加强学习，像理论学习、专业知识的学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

总之，在今后的工作中，我要继续努力，克服自己的缺点，弥补不足，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的应变能力、协调能力、以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

六、需要得到的支持与帮助

回顾这段时间的工作，让我在各方面都得到了锻炼，接触到了许多新鲜的事物，同时也发现了自己很多不足的地方。希望在不断认识本部门工作职责的同时，也能了解其他部门的工作，以更好的提升自己在这个岗位上应尽的职责；最后，希望在今后的工作中，大家能继续给我建议和指点、提醒，让我更好更快地提高，并且力争在这个岗位上做得更专业，为公司发挥自己的光和热，同时也不断的拓展知识面、丰富自己，谢谢大家！

20xx年12月22日

前台接待述职报告篇5

实习是每一个大学毕业生务必拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识;实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

实习过程简况

我的实习期开始于20xx年9月6日。我被分配到酒店的前台接待这个岗位，刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，我可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。

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，taxi外叫服务及飞机票订票业务。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在那里我了解到了

服务行业之潜规则

(1)“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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”。

(2)服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕潜力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。但是，这句话是针对执行而言的。

实习心得总结：

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时光，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注意的东西。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的.每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自我的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时光是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，多谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好!

前台接待述职报告篇6

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，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;个性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必须的基础，只有透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，才能更好的为客人带给优质的服务。

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，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自我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(原先不管是团队还是散客，每间房间都务必填写房卡和使用钥匙袋，透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，每一天团队房都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。透过这些控制，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

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，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状况灵活掌握房价，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

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必须的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

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，境外客人的资料透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。二○○五年客房收入与二○○六年客房收入进行比较，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。

前台接待述职报告篇7

各位领导、同志们：

大家好!

我叫杨凯利，是红专路店的前台领班。走过了忙碌而又不乏压力的xx年，我们即将跨入富有挑战而又充满希望的xx、。在此，我仅代表我们红专路店前台部，谢谢一年来领导对我们的信任和各位同胞对我们的支持，感谢大家。

一、在过去的一年中，红专路店房间硬件设施得到了更新升级，前台员工服务水平逐渐得到了提高，人员稳定无大的流动，取得了以下主要成绩：

(1)房间大的维修、更换酒店系统软件，使大家得到了锻炼，整体素质逐步提高。从二月份开始，组织大家学习新的前台住房收费软件，及余乐软件，四月份开始正式使用该软件。开始使用的第一个月到第二个月的日子里，结合我们的理念，发现了许多问题，通过和余乐专门人员的沟通，学会了许多操作方法，随着掌握程度越来越来熟练，已不会再出现错误的操作。其次，在五月份开始酒店房间进行了一次大的维修，这个过程势必会影响营业状况，造成一些客人投诉，同时也锻炼了大家应对能力，积累了一些处理客投的经验。

(2)定期开展的员工培训，大家及时得到了新能量的补充。在走过的xx里，我们围绕喜鹊理念、客人利益、员工权利等方面做了基础的培训。随后在微笑服务礼仪、服务问候、站姿坐姿走姿等方面做了专门的针对性的培训，员工都积极的参加，我从中也看到了一些改变，大家工作积极性得到提高，服务态度也有了大的改善。

(3)在内部沟通上，前台与其他部门关系一直都不错。喜鹊是一个大家庭，各部门在工作当中难免会发生一些冲突，作为酒店的中枢部门，与其他部门的沟通对我们的服务效率起着至关重要的.作用。而大家的目标只有一个，那就是为客服务，让客人乘兴而来满意而归，酒店盈利，员工也盈利。进而良性发展。

二、然而，在我们成长的同时，也在饱受着压力。

(1)就从四月份起至今，酒店出租率和营收状况整体下滑，出租率四月到十一月就从91%一直下降到72、9%，当中最底时是九月份的65、6%，作为酒店前台领班，作为前台的员工，倍感压力。尝试了诸多努力，效果不明显、不稳定。在服务上，不断的学习培训，注重细节上边的环节。比如坐在大厅的客人我们必须给倒一杯纯净水，天气变化、节日祝福及时告知出门的客人和打电话过来的客人，以表示问候和关心，等等。

(2)在总台卫生质量上边，需要改善，前台拥有五台电脑，三台打印机，一台传真机，四部电话，六部对讲，各种单据和账单，客人的遗留物品、寄存物品等，物品数量多、种类杂，维持一个全新有序的工作场所对客人的第一印象很重要，特别是电脑桌子下边电线多，卫生不好打理，还需要实时维护，这方面我们做的尚未不够好，需要改善这方面的工作方法。

三、面对即将走进的xx，我充满了信心和期待，特别是我们引入了新的管理力量之后，我对明年更是充满了激情。辞旧迎新，对xx信心满满，计划满满：

首先，为使得我们的服务更加高效，在加强内部沟通的同时，还应该

关注客人需求，为单位上层调整和制定新方案提供依据;其次，继续我们的员工培训，而且要常常检验查收培训效果，有效提升员工综合素质才能有效提高服务质量，提升细节服务的能力和水平，让客人感觉在喜鹊服务无微不至;再者，积极响应和落实上层领导的所有决定，使所有工作走到正确、规范的道路上来;最后，要稳定自己员工，减少员工的流动性，从而降低我们的培训流失率。说一道万，目标只有一个，那就是向优质高效的服务索要丰厚的营业利润，提高营收和入住率。

xx喜鹊必然焕然一新，我们不能怠慢，门面一定要做好、做漂亮，整改一下前台物品，电脑线路合理规整一下，全员大扫除，我坚信，我们全新的面貌加上新的优秀的管理能量，喜鹊的xx是不平凡的一年，谢谢大家。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com