

# 2023年信访接访感受 接待工作心得体会 (大全6篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 信访接访感受篇一

自毕业踏入xx公司，它就是我的家，公司领导就是我的父母。日月如梭，转眼间，半年时间已匆匆而逝。以确保公司各项重点工作及时落实和工作内容的有序开展，以下是我的工作心得体会。

在工作中，我严格按照公司要求，着正装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。配合销售部的负责来访客户的接待工作，包括引导客户入座、递上茶水，咨询客户我们应注意：要做到“三声起接”，即，一个电话打进来，响到第三声的时候，就要接起来。不可以让它再响下去，以免打电话的人等太久。

前台有时候非常忙，有时接待客户，有时正准备会议室，有时正在做培训，可能正在接一个短时间无法结束通话的电话，送快递的又要求签收，这时候旁边站着的来访者可能就会出现等了几分钟还未被理会的现象。碰到这样的情况，前台应该先抽空请来访者在小会客室坐下稍等，然后继续处理手中的电话，而不是做完手上的事才处理下一件。

学习公司企业文化，逐步提升自我[]xx是一个大家庭[]xx是我们的家，同事们都爱他。我们来自五湖四海，由不同的人来组成，我真正体会到了“互相尊重，理性沟通，不批评、不

指责、不抱怨”的内涵，我从公司领导和同事们的敬业中感受到了学习公司企业文化的重要性及公司的魅力，他们是我们的榜样，兢兢业业，不耻下问，多和他们学习及听从他们的教导，学做人，学做事。

前台接待看似是个很简单的工作，其中需要学习的东西还有很多，可如果工作中缺少了用心，细心和耐心，是万万不能的。严格按照公司要求，以积极乐观的工作态度投入到工作中，我会用心去努力把自己的工作做好，不断改进自己，只有这样才能不断完善和提高自己，积累工作经验，从而不断改进工作技巧，提高工作效率。

另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三，先想他人，再想自己。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

看到公司迅速发展，我深感骄傲我会踏踏实实的做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时和部门沟通，认真听取领导及同事意见，争取让工作在上一个台阶，做一个合格，称职的员工，为公司尽一份微薄之力，这是我今后工作努力的目标和方向。

## 信访接访感受篇二

如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品的选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，工作人员的态度、随之相关的服务是现在顾客选择的新标准。面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

在《民航服务礼仪》这本书中，具体而详尽地介绍了民航服

务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范咱们民航服务人员的行为举止具有重要的指导作用。通过阅读学习，我理清了以往对于礼仪的肤浅认识和模糊观念，从真正意义上理解了民航服务礼仪的含义，就是民航服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对旅客或货主表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是民航服务人员在客舱和地面适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是航空公司或机场的形象代言人，形象影响决定航空公司的生存和发展，提升每位员工的个人素养，才能提升航空公司的名誉度。作为以高端服务著称的民航服务业，不仅要有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给乘坐飞机的旅客留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见旅客的礼仪开始的。民航旅客服务流程从大的方面分为客舱服务和地面服务两部分。客舱服务始于旅客进入机舱，止于旅客到达目的地机场离开机舱；地面服务始于旅客进入候机楼办理乘机手续，止于旅客进入机舱。在旅客从始发站候机楼进入机舱，再从机舱进入到达站候机楼的过程中，客舱服务员和地面服务员都要做到主动迎客送客，微笑服务；应当使旅客感受到你对他的热情欢迎，并以此对你产生良好印象，促使旅客再次成行，应保持良好的精神风貌，在工作中要学会将不愉快的情绪抛诸脑后，保持充沛的精力，使自己的工作处于最佳状态。

做为一名机场地面服务人员，每天面对来自全国乃至世界各地的旅客，在反复平凡的迎来送往工作中，咱们也要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造武汉机场的良好品牌形象，使咱们的礼仪礼节和良好的服务能够给旅客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习到的礼仪来要求自己，做到标准化，正规化，微笑的聆听旅客的需求，耐心的解答旅客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为广大旅客提供优质服务的同时体现自身服务的价值。

通过学习金正昆服务礼仪，让我感受颇深，我进一步认识到

加强文明礼仪的重要性的必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

### **信访接访感受篇三**

随着现代社会人际交往的日益频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。俗话说：“不学礼，无以立。”礼仪不单是穿衣戴帽，而包含涉及为人处事的大学问。如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品的选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，工作人员的态度、随之相关的服务是现在顾客选择的新标准，面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

在《民航服务礼仪》这本书中，具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范我们民航服务人员的行为举止具有重要的指导作用。通过阅读学习，我理清了以往对于礼仪的肤浅认识和模糊观念，从真正意义上理解了民航服务礼仪的含义，就是民航服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对旅客或货主表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是民航服务人员在客舱和地面适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是航空公司或机场的形象代言人，形象影响决定航空公司的生存和发展，提升每位员工的个人素养，才能提升航空公司的名誉度。作为以高端服务著称的民航服务业，不仅要有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给乘坐飞机的旅客留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见旅客的礼仪开始的，民航旅客服务流程从大的方面分为客舱服务和地面服务两部分。客舱服务始于旅客进入机舱，止于旅客到达目的地机场离开机舱；地面服务始于旅客进入候机楼办理乘机手续，止于旅客进入机舱。在旅客从始发站候机楼进入机舱，再从机舱进入到达站候机楼的过程中，客舱服务员和地面服务员都要做到主动迎客送客，微笑服务；应当使旅客感受到你对他的热情欢迎，并以此对你产生良好印象，促使旅客再次成行。应保持良好的精神风貌，在工作中要学会将不愉快的情绪抛诸脑后，保持充沛的精力，使自己的工作处于最佳状态。

做为一名机场地面服务人员，每天面对来自全国乃至世界各地的旅客，在反复平凡的迎来送往工作中，我们也要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造武汉机场的良好品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给旅客留下美好的印象，要切实规范服务行为，就要按照学习到的礼仪来要求自己，做到标准化，正规化，微笑的聆听旅客的需求，耐心的解答旅客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为广大旅客提供优质服务的同时体现自身服务的价值。

通过学习金正昆服务礼仪，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例，简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

## 信访接访感受篇四

两个月得服务台接待员岗位实习很快过去了，在这段时间里，我收获了很多，不论是理论得学习还是实际得工作，现在得我，对自己得岗位有了一个全面、较深层次得了解，随着实习得深入进行、知识得不断积累，我得接触面越来越广，对于问题得思考程度也日渐加深。实习过程中，上级领导多次得沟通与指导，是我不断进取得动力，无形中加强了我对做好这份工作得信心与勇气。总结这两个月以来得点点滴滴，感触颇多。

## 1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店得一线员工，与客人得接触是面对面得，是最直接得。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店得整体印象，甚至影响客人整天得心情状态。如何让自己说出得语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习得课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上得波动，然而这种情绪上得波动往往会影响他人得心情。如何调整好自身得心态，用最好得心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好得笑容，是我每天都要认真思考得问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我得心态。

## 2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战得准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同得客人，面对不同得事件。入住得客人中不免会有些不大礼貌得客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样得情况，要如何安抚客人得情绪，同时也要保护酒店得利益与自身得安全，对于我来说又是另外一个考验。

## 3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切得了解到，必须学会自己有能力得事情必须自己做得这个道理。只有培养自身得独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到得才是最适合自己得东西。

## 4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗

位上，还是走在路上，只要穿着酒店得制服就应该时刻都有为客人提供最好得服务得意思。我们是微笑之城得使者，一切为了宾客，为了宾客得一切，为了一切宾客。

## 1、自身不足与缺点

源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要得客源是外国客人。由于自身得英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身得酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现得错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我得某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事得批评等等。但通过这接近四个月得锻炼，我已经在不断得改正当中。

## 2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分得酒店基层员工大部分都是中专或大专得学历居多。我认为现在得酒店行业缺少得依然是高学历得专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员得。作为一名管理人员还是必须有多年得工作经验。其中，一线工作经验是十分重要得。所以，作为即将毕业得大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战得心理准备。

### (三) 实习想法和建议

#### 1、想法

前从来没有遇到过得问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个月得学习与改进，我无论是在心理还是思想上取得了一定得进步。在凤凰城酒店感受最深得是它得员工管理制度问题。由于上一次酒店业



务实习是在花园酒店，虽然当时得实习时间只有一个月，但是却受到了很大得影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理得五星级酒店，而且花园酒店拥有较长得经营历史，已经形成了一套较完善以及严格得员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻得酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年得时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于家族生意，并非由酒店管理公司进行管理，大部分得高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工得职业素质上是与老牌五星级酒店比不上得。过于松散得员工管理制度导致员工得工作心态松散，这无疑是会降低员工得服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级得外表，而缺少五星级得内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

## 2、建议

法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

### (三) 实习内容

#### 1、前台接待处职能介绍

- (1) 销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；
- (2) 掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态；
- (3) 制定客房营业日报等表格；
- (4) 协调对客服务工作。

## 信访接访感受篇五

近年来，我县经济社会蓬勃发展，外在知名度和影响力明显提升，来我县视察调研、检查指导工作的领导、参观考察的党政代表团和寻求发展的客商纷至沓来。面对重要会议多、重大活动多、学习考察多的接待工作新形势，县委、县政府接待办公室于正式成立。四年来，我们认真贯彻落实中央和省市县关于党政机关公务接待管理规定，坚持围绕中心、服务大局，不断优化细化工作流程，不断健全完善接待制度体系，积极构建领导有力、部门协作、资源整合的“大接待”格局，接待工作正逐步成为我县加强对外联系、聚集人气、扩大招商引资和展示开放形象的重要平台。我们的基本做法和体会是：

按照“重要会议、重大活动、重点接待”的思路，我们积极转变观念，彻底改变接待工作只是管吃管住和迎来送往的传统认识，大胆创新工作方式方法，不断拓展服务领域，坚持“精细化”、“个性化”和“特色化”标准，做细每一个接待环节，做精每一个服务项目，努力提升接待整体水平。一是创新接待模式。推行“五个一”接待模式，即一份微笑、一份《接待手册》、一路热情讲解、一张特色桌签和一本宣传画册，让客人一进就有一种宾至如归的感觉。二是提供个性化饮食服务。充分发挥农畜产品丰富的资源优势，积极推出符合各地饮食特色的接待食谱，并根据宾客个人的饮食习惯要求及时做出合理调整，以满足不同宾客的饮食之需，努力提供人性化、亲情化的餐饮服务。三是严格工作流程。严格遵循接待流程，向每一项环节要质量，在每一个细节中体现接待服务精细化，得到领导与来宾的高度赞扬。

政务接待工作是一项系统工程。通畅、高效、协作的政务接待网络，是政务接待活动顺利开展的前提和保障。要提高政务接待效果，就必须加强部门之间的团结协作，构织“领导高度重视，部门通力配合，上下协作联动”的接待网络。一是加强与上级业务单位之间的协作配合。积极争取上级业务

单位的支持和帮助，尽可能多的获取各类信息，有针对性的做好各项工作，确保各类重大接待活动准确、到位、合理、规范。二是加强与同级职能部门之间的协作与配合。加强与县内各部门特别是与公安、城管、交通和卫生等部门之间的协作与配合，进一步优化政务接待环境。在相关部门的支持下，组建了一支人员基本固定的业余解说员队伍，担任重大接待的解说任务，接待档次大大提升，成为一道亮丽的风景线。三是加强与酒店宾馆、景点等之间的协作与配合。政务酒店、景点、企业单位是具体承担政务接待活动的重要成员，只有加强与它们之间的协作配合，加强对它们的业务指导、培训，才能确保政务接待取得良好的效果。

新形势下的接待工作是党委政府工作的重要组成部分，是一个地方对外宣传的重要窗口，展示发展环境的重要载体，对于营造更快发展的外部环境有着重要促进作用。我们不断增强接待效益意识，坚持通过高质量的接待服务赢得政策、赢得朋友、赢得支持、赢得信息和赢得投资，努力推动经济社会跨越发展。一是当好特色产品的推销员。将黄桃、桔等特色产品作为接待赠送客人主要礼品，加大推销力度，促进特色农业产业化发展。二是当好优势资源的宣传员。利用接待客人参观的机会，广泛宣传我县丰富的历史文化和得天独厚的自然生态资源，带动了全县新兴旅游发展。三是当好招商引资的服务员。加强对重要客商、外来考察团和重要新闻记者的接待，通过周密细致的安排、热情周到的服务，吸引大客商，引进大项目，增加大投入。过去四年我县共招商220个，引进和利用市外资金20亿元，比前五年增长4倍、3倍，优质的接待服务功不可磨。

管理出效益。我们坚持在敢于管理、善于管理、严于管理上下功夫，从理顺内部关系入手，努力提高接待质量，不断降低接待成本。一方面严格管理制度，建立健全了《接待工作管理暂行办法》、《接待程序暨结算办法和规定》、《工作违规（失误）处理办法》等规章制度，对接待范围、程序、标准、纪律、组织领导等环节作出了明确具体的规定；严格

实行工作人员签单“双签制”、“四联合一制”、“三次审核制”，做到了有章有循、照章办事，杜绝了“跑冒漏滴”，最大限度地降低接待成本。另一方面严格队伍管理，围绕“一专多能”型队伍为目标，强化服务意识、效率意识、奉献意识和创新意识的培养，切实加强理论教育和业务能力培训，通过开展经验交流会、岗位练兵等方式，提高工作人员的综合素质能力，让接待办每一位工作人员既是接待工作的专才，同时也是懂县情、会公文、精业务、善交际的通才，努力实现接待工作人员由单一型向复合型、由传统型向创新型人才转变，积极推进政务接待工作再上新台阶。

四年来，在县委、县政府的高度重视下，在市接待办的具体指导下，通过全体接待人员的艰苦努力，圆满完成了中央、省、市在我县举行的会议接待50次，我县大改革、大开放、大发展的对外形象得到有力提升。今后，我们一定虚心学习兄弟县区的宝贵经验，扬长避短，自加压力，以更加优质高效的接待服务，营造更加优越的发展环境，为推进经济社会更快发展作出更大贡献。

## 信访接访感受篇六

为了更好地做好接待工作，提升自身接待水平，强化服务意识、奉献意识，圆满完成各项接待任务，我于20xx年4月12日到县外事接待办进行顶岗学习，此次顶岗学习的主要内容是接待工作，通过学习不断提高乡镇公务接待工作的质量与水平。转眼间，顶岗工作快要结束了，在这一个多月的顶岗学习中，让我真正体会到了接待工作的重要性，同时也让我对接待工作有了更多更深的认识。

### 一、认真细致地做好接待前准备

接待前做好充分的准备是保证接待工作质量的前提。首先，沟通情况，了解意图。在接到上级部门或对方的接待通知或电话后，应立即向有关领导汇报，并主动与对方取得联系，

了解清楚上级或对方来访的人数、身份、民族、性别、日程安排等，还应掌握上级领导来检查指导哪些工作或来访客人的主要目的、有什么要求、活动的方式等等，以便安排好餐饮、车辆，确定参观或会务类型及地点等各项工作。

的区别，因人而异，根据需要妥帖安排。接待工作考虑成熟之后，及时向主管领导汇报，征求领导意见，并按照领导要求进一步完善接待工作。接下来，就进入了具体实施阶段：一是迅速召集办公室有关人员对接待工作进行详细安排，让每个参与人员都明确自己的职责和任务。二是对开会时所需材料的撰写、打印进行督促办理，必须在会前整理出来，同时对开会时所需的水果、茶水等接待物品进行准备，发现不足，及时采购，以防会议期间不够用。三是通知餐饮部门做好桌次的安排、饭菜的准备工作。各项细节都必须考虑周全、妥善安排，确保万无一失。

接待工作比较繁杂，每一个环节都直接或间接地影响到单位的整体形象，接待人员一定要细心、小心，不能粗心大意、宁可备而不用，不可用而不备，否则就会在变化了的情况面前束手无策，易出漏洞。这方面的体会是很深的，偶然的情况，往往会使我们措手不及，因此在接待工作中计划要周详，行动要谨慎，接待人员必须使自己养成细心再细心的工作习惯。

## 二、热情周到地做好接待中服务

迟出发时间而作为接待单位不知道，影响了其他工作的正常运转。如果通过联系确定领导已出发，作为接待负责人就要及时通知领导，让领导做好下楼接待准备。迎接领导时还要注意自身行走的位置、问候握手时的动作、介绍领导的顺序及会议座次的安排等。

第二，要注意会务过程中服务的细节，服务人员在倒水时，定点定时，每隔15分钟或半个小时到会议室倒水一次，作为

接待负责人在会务期间，如发现哪位领导水已喝完，要及时通知服务人员来倒水。

其三，餐饮要提前征求意见，及早安排。作为接待负责人要与来查、来访领导的随身人员及早进行沟通，了解他们一行中是否有少数民族或其他注意事项，在安排餐饮时，更得心应手，更容易使到来人员感觉考虑的周到、服务的到位。

最后，注意送行时的礼节。各项活动、议程结束后，应安排好送行，提前通知司机到餐厅门口，等候领导。在领导上车前，握手送行，上车后，挥手告别，祝来查、来访人员一路顺风。还要注意必须等来查、来访人员乘坐的车辆启动后再离开。

### 三、及时全面地做好接待后总结

分工明确，头绪层次清楚，既让客人满意，又能降低接待成本。一个单位能不能给来访领导留下良好的印象，除了这个单位的硬件设施之外，接待人员的素质也是一个重要因素。这就要求接待人员要十分注意接待礼仪，在接待时要衣着整洁得体，言谈热情文雅，举止庄重大方，注意把握分寸，掌握尺度，做到朴实、真诚、热情，使来访领导有“宾至如归”的感觉。同时，工作人员要注意平时的学习积累，了解掌握各方面的知识，特别是对本单位、本地区的情况要了如指掌，以便更好地做好接待工作。

作为一名党政办公室工作人员，应增强公务接待意识，掌握公务接待知识，提高公务接待修养，认识自身接待方面存在的不足，针对不足与问题加以完善，不断提高我们的服务水平和服务质量。通过这段时间的顶岗学习，让我更深刻地了解了接待工作的性质与意义，让我认识到接待工作无小事，在公务接待中，我们应注意处理好每一个细小环节、做好每一件细小琐事，切实在“精”、“细”字上多下功夫，不断增强公务接待效果。