

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼 宾部工作总结大全

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总结大全篇一

学

院：

传媒学院

专

业：

物流管理。

班

级：

物流管理。

学生姓名：

小刚。

完成日期:

2012年3月30日

实习总结

时间如白驹过隙般转瞬即逝，应聘到台州花园山庄大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步长。

2011年九月，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们10届经贸系物流管理专业的八十多名学生进入远洲集团酒店旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

在实习岗位分配之前，我们各自填写了自己中意的岗位，如我所愿，我被分配到了台州花园山庄前厅部当行李生。前厅是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从这里开始的。

在正式工作之前我们要进行相关的培训：一是岗前培训，包括室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

白云山庄简介：

酒店开业于2002年，位于*****。酒店环境优雅、清静，有大型的停车场，客房干净、舒适、温馨。餐饮品种丰富，价格实惠，口味更是当地的代表。酒店内各种设施服务功能配备齐全，绝对是您商务旅游的理想下榻之所。

实习岗位：

我实习的岗位是礼宾部，小小的岗位却在客人入店与离店中充当相当重要的角色，客人入住酒店最先接受到服务的部门就是礼宾部，可以说行李生就是一个酒店的门面。行李生主要工作是为来到或离开宾馆酒店的客人运送行李，为住店的客人递送包裹、报纸、信件、电报、电传等。行李员站立于大门两侧，代表宾馆酒店迎接客人，同时又要主动为客人服务，回答客人的各种询问，向客人介绍宾馆酒店的情况。

1.

微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李

对抵店的客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好！欢迎光临。”如果看到客人的行李较多，应主动帮客人将车上的行李卸下，并点清行李件数。

2.

动作有礼

行李员动作应有礼貌，不可用脚踢行李，对易破的行李要注意，客人如果要自己提取行李的不可勉强接过来。

3.

引导客人办理手续

引导客人到登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。迎领客人时，要走在客人二三步远的左前方，步子要稳。

4.

引导客人时的礼仪

1)

以前为尊，以右为大的原则；

2)

女士优先为尊的原则；

3)

接近门口，员工应超前为客人开门，请客人先进，出门时亦同；

4)

主动征得客人同意后为其提行李；

5)

三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

5.

看管行李

以正确的姿势立于客人身后约1.5米处，替客人看管行李，并

随时听从客人吩咐和前台服务员的提示。

6.

送客人到房间

待客人办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，向客人示意。如果客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙的号码为准，如没看到客人房间钥匙上的号码，只是客人讲的，则要先向前台核实后再送上房间。

7.

搭乘电梯

搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进入电梯，进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯；出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

8.

入房前

进入房间前，要先按门铃，再敲门，“您好！服务员。”连续问候三声后如果房内没有反应，再用钥匙开门。

9.

开门后

先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人先进入房间。

开门后，如果发现房内有客人的行李、杂物或房间未打扫干净时应立即退出，并向客人道歉，紧急与前台接待联系，先找一个临近且干净的房间让客人休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。

客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即与前台联系为客人换房。如果个别客人要换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来的房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

10.

随客进房

随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或按照客人的吩咐放好，然后向客人介绍房间各种设施的使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其它要求时，向客人道别、道谢，祝客人愉快。迅速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

11.

寄存行李

(2) 帮客人填写行李寄存单，询问清楚寄存的是什么物品。其中易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品酒店规定不予寄存。

“请问您什么时间取呢？”

“您能告诉我您的房间号码吗

□”

(3) 提示客人寄存行李过夜要收取费用（每件行李2元钱）。

也许，在旁人看来，行李生的工作很简单，事实上，这工作的过程半点也马虎不得，在这几个月里我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极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。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

成绩与收获

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，还让我学会了如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。

在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去去做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里

是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在酒店实习期间，我接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，为今后的就业道路打下了坚实的基础。时间过得真的很快，感觉只是转眼，近六个月时间就已经飞驰而过。回想刚开始实习，感觉心中忐忑不安，生怕在学校学的东西无用武之地的，感觉首次参加工作是那么的神秘，那么的让人难以琢磨。但是学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。这需要我们要一直注意的。

最后我要感谢所有为我的实习提供帮助和指导的领导老师们，感谢你们这么多天的照顾和帮助。相信这次珍贵的实习经历会一直伴随着我以后的工作生活。千里之行，始于足下，我会通过这次实习，更加懂得知识和实践的积累，不断充实自己。最后感谢酒店提供的机会！感谢老师的支持与关心！

小刚

2012年3月30日

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总结大全篇二

一、培训工作

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。

首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部员工总计32人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一

次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三、常规工作

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总结大全篇三

xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

1 1，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2，礼宾部员工总计32人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，

两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

在xx年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

五、良好经验的总结和自身问题的改善

在xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

4 中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总

结大全篇四

1、2012 年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。我部门在下半年新到岗三名员工，两名接机代表和一名礼宾员，首先对于新员工的培训采取，新老员工一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，接机代表四大板块构成，员工总计 11 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，三名接机代表，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

1、礼宾部的工作包括行李寄存、物品转交、邮件收发、报纸的分放、租车等，除了这些基本的业务外，还有一项重要职责就是各种各样的信息问询。行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每位客人从入住到结束行程，其行李都由我部全权负责。酒店接待量大的时候自然我部工作量就会随之增大，但大家不会因为工作的“量多”而影响到服务的优质。

3、接《安全方面》

四. 收获

在 2012 年酒店日常工作期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。

五、良好经验的总结和自身问题的改善

在2012年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和根据客人对接送机的需要而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

2012年一路走来，礼宾部的工作能在完成基本工作的同时得到创新，相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下再接再厉，用我们的热情为大厦带来更加优质的服务和更加丰厚的收益。

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总结大全篇五

一、前期培训，做好“战斗”准备

1、酒店自筹备阶段陆续有新员工加入，一方面，我们派出部分员工在丽都酒店进行实地实习，另一方面，我们在北苑学校开展教学式的培训。培训内容包括奥运知识，礼仪知识，服务技能，安全知识，英语口语等。培训方式主要分为两种，一是“教学式”的口口相传，通过编撰打印出许多培训资料，对员工进行语言解析，从理论上确保每一为员工对于每一项服务流程的熟悉理解。另一种方式是实际操作的“role play”大家分别客串客人，服务人员等不同角色，演练在实际环境

中可能发生的服务案例，在实例中学习解决方法，提升服务水平。培训后期，前厅马经理还将我部与总机前台放在一起进行实操演练，加强我部与其他部门之间工作衔接度的训练，培养大家的沟通意识与集体意识。

2、五月份，酒店试营业，虽然还没有正式的客人入住，但是，备战奥运的枪声早已打响，我部的工作当然也没有丝毫懈怠，趁离奥运开始还有数月时间，我们抓紧了对酒店内部环境及对周边环境的熟悉，一遍遍走访一层mpc及b1□b2□背诵各个区域的地理分布及营业时间，在纸上一遍遍的画出分布图，确保每一个员工脑中都有一张清晰完整的“隐形地图”；另外我们还经常走访各楼层客房，加强自身对于酒店内部环境设施的熟悉度，方便今后在工作中为客人“排忧解难”。

二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾员，行李员，门童三大板块构成，这三大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾带班的协助带领下各司其职，又互为补充，三者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部最初员工总计16人：一名礼宾主管，两名带班(均为行李员)，两名礼宾员，七名行李员(带班除外)，四名女门童。残奥会后期，两名行李员学员因为合同到期，回校继续学习离职。智运会后期，一名礼宾员，一名行李员，两名门童，也因为同样原因离职，至如今，礼宾部还剩下10名员工(一名主管，两名带班，一名礼宾员，四名行李员，两名门童)其中，除有一名员工提出辞职外，礼宾部因为个人原因离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由两名带班分别带领一个班次轮流上班，工作采取12小时制，特别忙的时候则由主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量安排

上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，两个班次在交接的时候也是尽量做到事无巨细，毫不遗漏。

四、荣誉与收获

两个奥运及智运接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其中，礼宾员侯婷婷的热情服务收到了来自奥运会客人的表扬信一封，这是自酒店开业以来的第一封表扬信，智运会期间行李员也收到了1033客人的表扬信一封，另有其它一些员工也收到客人的鲜花，巧克力，红酒等致谢礼品及口头表扬若干。两个奥结束，礼宾部荣获企业先进班组，礼宾主管张大为荣获集团先进个人称号，带班陈江与礼宾员侯婷婷荣获企业先进个人。这些成绩见证了礼宾的努力与成长！

五、物品的增加预算

两个奥运及智运会的接待结束后，我们对本部门物品作了认真盘库，礼宾部大件物品基本都已经准备齐全，且损耗较少，明年开业只需加强保养与维护。小件物品损耗较多，如明信片，行李寄存牌，酒店地图，寄存卡，订车单，小透明胶布，小便签纸等，其中寄存卡与订车单还剩些许，明年开业酌情增加数量，其他几项已经全部消耗完毕，需要重新配置！

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总结大全篇六

总结是指社会团体、企业单位和个人在自身的某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、

分析评价，从而肯定成绩，得到经验，找出差距，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，因此十分有必要要写一份总结哦。我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的酒店礼宾工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部员工总计12人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在20xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日9月25日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时（包括主管领班在内）总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解难，同时，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责。此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“fullservice”3马术节期间，客人的租车外出事务主要由

我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

在20xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

最新礼宾工作职责工作总结报告 酒店礼宾部工作总结大全篇七

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的完善自己。

为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。在平时的的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。在平时的的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

收费站是一坐桥梁、一个窗口。因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。尽量使每一名驾乘人员都能满意。我们是一个服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

在汉鄂高速工作有两年了，日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉

献之心!当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言!在高速公路收费站上班，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我必须忍受。我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工 作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔!俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

201x年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的

发展尽一份力量。