

2023年礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结 结(优秀5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结篇一

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。

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roleplay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。

3五月份，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。

（一）常规工作

1行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，自6月30日酒店第一位客人入住到10月下旬智运会接待工作结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾男员工最多时（包括主管带班在内）总计10人，（后陆续有学员因为回校继续学习离职而人数渐少），而客人离店数一天最高达300多人次，如此鲜明的数字对比，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作数量，繁忙的时候，礼宾女生推着行李车帮客人下行李的情形也是司空见惯。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。

3奥运会及残奥会期间，客人的租车外出事务主要由一层mpc的交通信息服务台负责，我们则帮助客人与交通信息服务台联系。尤其是两个奥运的离店高峰期，我们积极主动的与mpc联系，向他们汇报离店人数，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。智运会后期，二层平台开放，叫车也成了我部的一大工作任务，平均每天，我们都会为客人叫来几十部车，方便客人外出。我们叫车需要先下坡道，再跑到马路对面拦车，然后让司机师傅拐弯上坡道接客人。虽然程序有些繁杂，但每每叫到出租车的那种欣喜，总让原本焦虑等待的心舒畅无比！

（二）个性化服务

1，奥运会及残奥会期间，为了方便接待客人，我们在酒店一层正门外面专门设置接待台，引导客人入住，帮助装载行李。彼时正是北京的盛夏时节，骄阳似火，而我们的员工一直在接待台坚守岗位，从晨曦微露到星光满天，每一位接待员都忠于职守，接待台从无虚席。

2，与奥运会和残奥会不同的是，智运会的入住，客人需要先前往bicc注册，然后再下榻酒店。为了方便服务客人，我部先后派出数名员工在bicc驻地坚守。除了单纯的行李服务，这些员工还要负责对客人的信息确认，帮助解决疑难，为其联络班车，并时刻与酒店内部员工保持信息畅通等。10月2号，3号是智运会的接待高峰期，我们的员工在bicc连续奋战几十个小时，只为了尽最大努力确保每一位客人顺利入住！

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，智运会期间行李员潘树铭也收到了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！

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！

（一）针对不足，完善服务

作为一个新开酒店的礼宾部，我们也存在些许不足，主要表现在1，英语口语水平有待提升2，工作经验有待积累与完善，针对这两点，我们将制定相应措施，一方面预计借明年培训加强对员工的口语训练，营造良好的说英语的大环境，也将督促各员工平时对自身口语的锻炼。另一方面尽可能多的去训练员工，注意平时工作中对经验教训的总结，加强大家内心的自我信任感，让工作作起来更干净利落！

（二）人员配置与招聘

1酒店现阶段面临整顿重修，对于在今年接待工作期间态度认真，积极主动，能带动大家勤勉奋力表现优异者，我们将本着公平，公正原则，酌情予以奖励或职位上的升迁！

2酒店明年开业在即，我们也将针对部门现状及部门特征，招聘预计十名左右性格开朗，热情友善，英语良好的新员工，具酒店工作经验者优先。为我部注入新鲜血液，为今后工作

奠定良好的人事基础！

回望这几个月来的艰辛历程，礼宾是我们共同的家，我们在这里风雨同舟，苦乐与共。我们将继续保持努力奋斗的工作作风，克服不足，永不自满，与兄弟部门一起紧密围绕在以前厅马经理为领导的前厅大家庭中，勇往直前。

礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结篇二

光阴似箭，一年多光阴就已经在不知不觉间走完了。一算来，我已经在酒店礼宾部工作了一年零四个月。在这里，我从开始进入礼宾部的.那天起，我想一定要珍惜这份来之不易的工作。我的三位主管，不管是已经离开的xxx□xx□还是现在的xxx等，都在工作上给了我很大的帮助！用实际行动教会了我该如何成为一名合格的礼宾司。

我从心里由衷的向他们表示我的感谢，没有他们对我的帮助和指导，就没有我xx的今天。

一年多时间，改变了我很多很多，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天，在逐渐提升对客户服务技巧的同时，丰富了自己的本领，不仅仅在业务知识上有了长足的进步，更在语言交际能力方面得到了提高，学到了以前在书本上学不到的很多东西。我明白了我为着什么而活，该怎么去活，人生的境界得到了升华。与此同时，郭经理还经常找我谈心，告诉我该怎么去处理工作中的细节，更重要的是教会了我跟多为人处事的方式、方法。也给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中，我觉得我非常的幸福和快乐。

为了强化部门的知识水平，在陈主管的带领下，我们开展微笑服务月活动，主要是从对客户服务，业务水平，抽空业余时间熟记酒店应知应会，上班之前检查。礼宾部的每个员工都能够自觉的去学，对自己的业务水平，对服务的态度，都有很大的提高！它已经向我们说明了：只要大家有毅力坚持下

去，就能够改变自己，提高自己。所以我相信，以后我们大家一定会再继续的。后来部门又开展了针对实习生的“一带一”活动，意在通过老员工的模范带头作用使实习生能够快速成长起来，结果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在实习生们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我本人也积极参加了酒店旨在促进员工提升自己基本素质的多项活动，如技能大赛，我部们取得了很好的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，沟通技能及人际关系的处理。另外，在平时也经常参加部门组织的一些小活动等等，大家玩的开心，也使同事之间的关系得到了增强。

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部x年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一名领班，会努力配合主管开展工作，凡事想在前，凡事走在前，做好我应该有的表率作用。和大家共同营造一个健康和谐的竞争氛围，使大家一起学习进步。

因此明年我会从更高的角度来要求自己做好最好，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。届时，争取参加金钥匙培训，加入这个光荣的大家庭。为酒店今年的评星也献出自己的为博之力。

礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结篇三

个人工作情况综述：

岗位工作情况综述：

投递报纸36766份，邮件包裹611份；出租车辆进出酒店756辆；

本年度礼宾岗位沿袭以前的工作制度，稳步进行中。新同事的加入注入了新鲜的血液。同时由于老员工流失，以及在国

庆和而后的旺季酒店营业客满时人手的不足，暴露出现阶段礼宾岗位新老交替，老员工工作积极性不够，新员工遇到随机事件处理经验不够的问题。在培训中加大了对工作基础知识的培训，如应知应会问讯。

新的一年中，对于现在岗位情况，首先定期做基础知识培训，让员工对工作业务熟悉透彻，才能应对突发事件自如。其次强调工作纪律，多与同事沟通，提高大家的工作积极性。希望新的一年礼宾做的更好，大家工作的更好。

礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结篇四

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地展开、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的联系与沟通。

- 1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解决实际问题。
- 2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。
- 3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。
- 4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。
- 5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自身，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取得更骄人的成绩。

礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结篇五

20xx年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。我们作为酒店的窗口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们20xx年工作总结。

- 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。

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”。

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！

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。