

# 最新大学礼宾部工作总结 酒店礼宾工作总结(优质10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 大学礼宾部工作总结篇一

又一年了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑，在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中,往往越有钱的人,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样。生意比较忙时,同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极,真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时,我也会和顾客谈天,了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客,让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结,这样日积月累,使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员,也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的,有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表,表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐,而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的,但却是必不可少的。

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

## 大学礼宾部工作总结篇二

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。

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 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。

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”，它为了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，为客人答疑解惑，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“ full service ”

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 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！

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。

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。

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。

## 大学礼宾部工作总结篇三

20xx年是酒店开业第一年□20xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体情况予以汇报：

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。范文写作通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展

有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。

在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。心得体会范文另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

今年在大厦领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，使房务部工作迈上了一个新的台阶。但工作中还存在一些不足，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善，积累经验，吸取教训，争取把今后的工作做得更好□20xx年年计划在以下几方面不断改进：

加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理，充分实现“人性化”管理。日常培训让员工熟悉了工作流程及服务标准，但由于提升素质及工作能力需要一个过程，难免流于形式或者服务机械化，缺少变通和创新。后期管理将侧重于这方面的改进，从量变到质变，升华服务质量。

对楼层服务员进一步加强英语培训，扩大范围，目标是能熟练说出、听懂客房物品名称及客人的一些常规性的需求，如水、暖、电出现故障，拨打国际电话，上网，洗衣服务等等，每日业余练习并进行实际对话，思想汇报范文考核合格后方可上岗。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人交流时做到自然、亲切，既能主动周到，随时提供客人所需，又不过分热情或做作，让客人觉得不适。同时，充分发挥领班、小组长的基层管理作用，以身作则，以点带面，勤做、勤查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。保洁具体业务上，下半年争取对外围、大堂□b2餐厅等公共区域加大管理力度，以改进因人员活动频繁、外界因素等导致的保洁难度大的问题。在工作内容上，下期工作将对各岗位工作进行量化，合理分配，并加强检查监督管理。

在节约水电、一次性耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，

维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目，也可采取控制客房洗地毯次数，控制保洁液体的配比浓度等方面来保护成品。

以上是我部门20xx年的工作总结及20xx年工作计划重点概述。只有善于计划，工作才能按部就班、有条不紊地开展，只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。我部门相信，在各位领导的正确带领下，手机版在全体员工的共同努力下，房务部工作一定能再上新台阶！

## 大学礼宾部工作总结篇四

xx年是酒店开业第一年□xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体情况予以汇报：

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。

在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和提升管理。另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

今年在大厦领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好

每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，使房务部工作迈上了一个新的台阶。但工作中还存在一些不足，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善，积累经验，吸取教训，争取把今后的工作做得更好□xx年年计划在以下几方面不断改进：

#### 1、工作质量，精益求精。

加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理，充分实现“人性化”管理。日常培训让员工熟悉了工作流程及服务标准，但由于提升素质及工作能力需要一个过程，难免流于形式或者服务机械化，缺少变通和创新。后期管理将侧重于这方面的改进，从量变到质变，升华服务质量。

#### 2、在人员培训上，下半年重点对员工进行礼仪培训及英语对话能力的培训并严格考核，在对外形象上不断提升员工综合素质。

对楼层服务员进一步加强英语培训，扩大范围，目标是能熟练说出、听懂客房物品名称及客人的一些常规性的需求，如水、暖、电出现故障，拨打国际电话，上网，洗衣服务等等，每日业余练习并进行实际对话，考核合格后方可上岗。

#### 4、进一步提高保洁员工的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人交流时做到自然、亲切，既能主动周到，随时提供客人所需，又不过分热情或做作，让客人觉得不适。同时，充分发挥领班、小组长的`基层管理作用，以身作则，以点带面，勤做、勤查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。保洁具体业务上，下半年争取对外围、大堂□b2餐厅等公共区域

加大管理力度，以改进因人员活动频繁、外界因素等导致的保洁难度大的问题。在工作内容上，下期工作将对各岗位工作进行量化，合理分配，并加强检查监督管理。

5、加强对地毯、墙纸、家具等成品采取措施进行保护。

在节约水电、一次性耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目，也可采取控制客房洗地毯次数，控制保洁液体的配比浓度等方面来保护成品。

以上是我部门xx年的工作总结及xx年工作计划重点概述。只有善于计划，工作才能按部就班、有条不紊地开展，只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。我部门相信，在各位领导的正确带领下，在全体员工的共同努力下，房务部工作一定能再上新台阶！

## 大学礼宾部工作总结篇五

作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理xx与经理助理xx的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部（以下简称“我部”）工作总结。

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。

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。

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”，它为解决客人衣食住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，为客人答疑解惑，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“full service”

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！

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。

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。

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 and 更加丰厚的利润。

## 大学礼宾部工作总结篇六

时光匆匆，转眼2015年即将过去，这一年来，在公司领导的正确管理及热心指导下，作为公司的一名礼宾部人员，我以做好接待和引导客户、配合销售服务人员维护好现场次序为己任，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司交代的各项工作，较好的履行了自身职责。为在新的一年里将工作做得更好，现就2015年在工作期间的工作情况总结如下：

## 一、服从上级领导。

作为公司的一名礼宾员，我时刻服从领导的安排，顾全大局。除了坚守自己的岗位外，我还积极配合公司其他部门的工作。

## 二、遵章守纪，注重礼貌礼节。

遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中我以遵章守纪为荣，在站岗，停车等工作中我十分注重礼貌礼节，时刻维护公司的良好形象。

## 三、正确树立服务意识。

在工作中，我将顾客的满意程度作为我努力工作的动力，树立了正确、严谨、认真的服务意识，为公司的良好形象尽己之责，努力将本职工作做到最好。

## 四、不断学习进取，提高业务水平。

作为公司的一名礼宾员，我深知这份工作的重要性，因此，在工作中，我加强与同事之间的沟通，并积极向有工作经验的同志们学习，力争将工作做得更好，通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

我也知道我在工作中还存在一些不足之处，比如沟通、协调能力还有所欠缺，执行力还有待加强等。

2016年，我将继续遵从公司领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力向公司的优秀员工学习，改进自身的不足，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责，为使自已成为公司的一名优秀礼宾员而努力！

+++++

2015年12月28日

## 大学礼宾部工作总结篇七

1□xx年快接近尾声时，我们对部门的'财产做了认真的盘算。小件：行李寄存卡/月/500个，雨伞/月/10把的损坏，雨套/月/500大小□a4纸/月/200张，文件夹/年/20个，透明胶（大，小）/月/3个，手套/月/60双。大件：行李车总共四个/两个不能正常使用，轮椅/1个正常，地秤/1个正常，电脑/1台正常，水牌/6个。

2、永东巴士票11份由商务中心转到了礼宾部。但由前台统一入账。

1、经常培训熟客熟知并考核员工。同时增加了对客户的认识度。

2、礼仪礼貌的培训，赢得了客人对礼宾部的赞赏。

3、礼宾部个性化服务，受客人多次得到表扬。特别是曹天智利用自己私人时间无偿带客人游览深圳，了解深圳，为酒店的名声大大添彩啊！

4、礼宾司王正国的出色交流，多次让客人惊叹，特别是外国客人。从而大大提高了礼宾部对客的关注度。

1、收集了周边的信息（吃，住，行，游，购，娱）等方面，然后给员工加强了此项的培训，充实了员工的知识面，直接提升了服务的全面化，质量化。

2、英语的培训，主要是日常交流的口语培训，因员工的积极性不高，而导致英语培训的不足。

3□xx年后期在礼宾司王正国的带领下，让每位员工学到了金

钥匙的服务理念，同时让本酒店礼宾部跨越了一个新的里程碑。xx年将会全面实施金钥匙服务理念。

4、增大了员工对酒店内部咨询的熟知。

5、xx年中旬酒店礼宾部聘请了一位主管，同时提升了一个预备领班。更同时增强了对客服务的质量。

## 大学礼宾部工作总结篇八

作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自20xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理xx与经理助理xx的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部（以下简称“我部”）工作总结。

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”。

## 大学礼宾部工作总结篇九

一年的，可以，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的，以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛，在

逐渐提升对客户服务技巧的，丰富了的本领，仅在知识上长足的进步...

只要大家有毅力下去，就能够，。我相信，以后大家会再的。后来又了新员工的“一带一”在出色工作的，增强了处事的灵活性，沟通技能及人际关系的，在平时也经常参加组织的小活动，健康了身心，也使同事之间的关系了增强。活动，凡事想在前，凡事走在前，我应该表率作用。和大家营造健康向上的竞争，使大家一起进步。

一年的，可以，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的，以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛，在逐渐提升对客户服务技巧的，丰富了的本领，仅在知识上长足的进步，都从言行上给了我榜样，用行动教会了我该如何溶入到酒店大家庭中，如何礼宾部中一名合格的员工。我从心里由衷的向表示我的感谢，没有的耐心教导，就没有我的。

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。

## 大学礼宾部工作总结篇十

20××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20××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”。

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，为客人答疑解惑，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20××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20××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。

20××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。