

2023年接待工作总结和计划 接待工作总结 (模板8篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

接待工作总结和计划篇一

回顾这一年来的工作，在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照要求，较好地完成了本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将上半年的工作总结如下：

一、日常管理工作。

会务接待对我来说是一个全新的工作领域。作为负责人，自己清醒地认识到，直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，做好工作总结，至今基本做到了事事有着落。

1、人员岗位的固定，现会务管理总人数为19人。其中专职会务服务的有7人，领导办公室服务的有11人，花草养护的1人。

2、为各领导办公室配备所需用品及服务，给领导一个干净整洁的办公环境。

3、制定相关规章制度。

4、切实抓好管理的日常工作。按照制度，组织落实办公设施、用品、商品的采购、调配和实物管理工作。严格按照程序办事。

5、做好各种会议的后勤服务工作。召开期间，认真做好会场布置、安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了一定工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题 and 不足，主要表现在：第一，会务接待对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的理论水平还不太适应工作的要求。在下半年里，决心认真提高业务、工作水平，为管理局跨越式发展，贡献应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习专业知识和相关法律常识。加强对发展脉络、走向

的了解，加强周围环境、了解、学习，要对我局的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对其他部门的支持能力、服务水平。遵守内部规章制度，维护利益，积极为我局创造更高价值，做好个人工作计划，力争取得更大的工作成绩。

接待工作总结和计划篇二

一年来，在院领导班子和主管院长的领导下，在各兄弟科室的帮助支持下，门诊部全体工作人员认真学习“三个代表”重要思想，工作上积极主动、踏实肯干，在医德医风、医疗质量、业务绩效、服务态度和医疗安全等方面取得了一定的成绩，现总结如下：

一、坚持思想政治理论和业务知识学习，不断提高思想素质和医疗服务水平。严格按照医院规定定期召开科室会议，传达上级会议和文件精神及学习政治理论和业务知识。全年科室会议10次，业务学习9次。

二、严格按照的工作要求，以病人为中心，以医疗服务质量为核心，严格执行医疗技术操作规程，认真仔细开展各项工作，全年未发生一起医患纠纷及医疗投诉。

三、加强了与院内外各单位、部门之间的联系，体检工作人员能用最精湛的技术和优质的服务贯穿整个体检过程，体检结论及时准确，回访认真仔细，得到广大体检对象的好评。

四、各项指标完成情况：

2、预计全年体检2252人，体检人数及体检总收入均较去年小幅度提升；

3、全年临时性保健出诊44天；

4、其它工作任务：

2人兼任保健医生

1人兼任家庭病床医生

1人兼保健注射出诊

2人兼住院部二线班

五、存在的不足：

一是门诊病历的书写有待更加规范；

二是全院体检总人数及体检收入较去年略有增加，但没有大幅度的提高，体检对象的回访工作做得还不是很到位，不能更加细致地为体检对象服务；三是科室业务学习有待继续加强。在今后的工作中，将针对以上工作的薄弱环节，团结科室人员，加强努力，齐心协力将工作做得更加扎实、细致，努力创造更加优异的成绩！

接待工作总结和计划篇三

我带着真诚的心来到恒大，让我在这短短的日子感受到恒大这个大家庭的独特，更多的是快乐与感动。

我，20xxx年10月20日成了恒大的一员。首先，我为自己能够加入恒大这个大家庭而感到高兴，非常感谢公司领导对我的认同和期待，我会努力去面对，认真去做好这份工作。

记得第一天上上班就被分到样板区工作，我很高兴的去做好这份工作，我是个爱说爱笑的_，我喜欢这样的工作，因为它会

带给我快乐。人与人的交谈、接触、交往本身就是心灵的快感，所以我非常喜欢自己选择的这份工作。每天除了卫生清洁以外，给来参观样板房的客户介绍我们“恒大”样板房的户型、面积、朝向，比如每套房子最亮的亮点。我们要在和客户的交流中，让他们感觉“恒大就是不一样，渴望入住这样的小区里，马上就想买上一套。”还可以从许多客户的眼里、表情、言语、行动中感受到他们来此的高兴、满意，有些就算没有想买房，只是来参观一下而已，也让他们觉得不枉此行，甚至有些客户临走前还说：“你的服务和介绍太好了。你叫什么名字？你肯定干了很久了吧？这么能介绍，和你们的置业顾问一样了，你们公司还挺栽培你们的。”当我每每听到这样的赞赏时，我好兴奋、开心，这就是我付出所得到的成果，心灵的快乐才是真正的快乐，他们的满意也是我工作的目标。只有自己付出才会有收获，才会得到更多的快乐，因为，劳动本身就是一种快乐，这就是我一直对工作的理解。

来公司不久的我，在工作上能够很快进入角色，但对同事，特别是领导还不熟悉。记得有一次接连三天，在我接待参观样板房的客户时，都有同一个面孔带着热情、微笑的脸进入我的视线。我不知道是谁，心想总是参观样板房的客户吧。我这样想着，说了句：“您好！欢迎参观样板房，请套上鞋套。”我递上鞋套，可她并不打算进去参观，说了句：“谢谢！”脸上依然洋溢着微笑，是那樣的平易近人。后来，有很多客户陆续过来，我也没有注意她什么时候走的，就一直把她当成普通客户。在第三次见她的时候，我有些纳闷了：“这么又不进来？”下班以后，我问了同事，并把她的相貌、身高、体形、发型等特征告诉他们。“她不是客户。”同事告诉我说：“她是王总。”我有些惊讶！我当时还说笑：“管她的，我又不知道，反正我当她是客户，我对每个人都是这样。”这一切让我重新认识了恒大，认识我的领导，原来是这样的可亲可敬、平易近人。热情、微笑，这些都是我工作中最该持有的。这些事情，对很多人来说很不起眼，但对我来说是很值得去学习、去重视的。

工作中，我会加倍努力，希望我们的恒大，在每个的心中都有一席之地，拥有“买房在恒大，恒大、服务更好”的口碑。

最后，感谢恒大的领导，给我这样一个机会来讲述我在这段日子里在恒大工作的快乐。谢谢！

接待工作总结和计划篇四

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

酒店为了达到一定的财务目标，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，都会最大化满足客人。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”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。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，工作班次分为早班、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情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，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面对客人，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。只有通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，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，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情况灵活掌握房价，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一定的负面影响。

四、考虑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，

“事不关己，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情况，请求帮助。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助感化，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，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

接待工作总结和计划篇五

20xx年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案；

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位；

3、用餐过程中的杯具要及时补充；

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌；

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热；

2、服务人员站在规定的位置(开门请客人进宴会厅用餐)；

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间；

2、随时为客人添加饮料；

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4-5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量；

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将3、4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。

接待工作总结和计划篇六

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致

晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的觉。

4、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁3、4、的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

张兰

xxxx年12月3日

接待工作总结和计划篇七

2012年10月17日至18日，中国企业家思想俱乐部一行9人在秘书长于彦忠的带领下，莅临xxx集团指导考察。本次工作的具体接待工作由公司行政人事部负责。本次活动的接待工作无论是从人数上还是规模上，是xxx集团第一次高规格、高级别的隆重接待。活动期间，公司圆满完成了接待工作的各项任务，展示了公司的接待能力和服务水平，现总结如下：

本着“规范、高效”的原则，为切实做好接待中国企业家思想俱乐部一行的服务工作，在集团公司领导的精心部署下，行政人事部提前数天成立了会务筹备工作小组，统筹协调有关接待服务工作。筹备工作小组成立以后，结合本次会议特点，筹备小组动员行政人事部全体人员明确划分了每个人的工作任务，提出了具体的工作要求，确定了工作时限。

经过划分，住宿安排、就餐安排、会议安排、旅游参观安排、车辆保障、车辆调度、等任务都落实到人，人人各负其责，相互衔接，相互帮助，在筹备人员的一致努力下，各项工作环环相扣，井然有序，确保了本次会议得以顺利圆满完成。

本次会务接待工作在领导的精心部署下，由总裁助理亲自挂帅，精心组织，全面指挥。会务组所有工作人员心往一起想、劲往一处使，团结协作，敢打敢拼。大家分工不分家，在做好各自工作的同时，遇到重要任务、技术问题，大家都是齐心协力，一齐上阵，在公司会议室、接待室、住宿酒店、武侯祠等场所，都留下了行政人事部人员忙碌的身影。应该说，会务组任务的圆满完成，是所有筹备人员共同努力的结果。

本次会议接待期间，会务组精心安排，使得会务和休闲两方面互相补充，相得益彰，取得了很好的效果。例如，在办公大厦前使用升空气球，在一楼大厅使用地排和显示屏来播放迎接标语；在公司电梯到会议室使用红地毯，凸显隆重喜庆氛围；安排观看四川的曲艺表演，参观武侯祠，让中国企业家思想俱乐部一行9人了解四川浓厚的文化气息。

（一）归纳起来，有如下的经验值得传承：

1、得到会务接待的消息后，公司分别举行了全体员工会议和行政人事部工作会议，传达了此次会务接待的内容、重要性和具体接待任务。

2、行政人事部根据此次会务接待要求，整理出了责任落实到个人的会务接待流程。

3、根据会议安排，组织实施会场布置、酒店住宿、车辆安排等相关横幅、升空气球、地毯等具体事项，经过几天的。加班加点、昼夜工作，确保了会务开始之前各项准备工作的逐步完成。

4、在中国企业家思想俱乐部一行9人的会议行程变化后，迅速作出调整，重新统筹安排时间，保证了在有效时间内各项行程的顺利实施。

5、精心安排，注重细节，比如在贵宾接待室合影时，各位嘉宾在台阶上站位时，可根据提前布置好的嘉宾名称依次排列站位。

6、负责会务接待的各位员工加班加点、精诚合作，较好的完成了各项工作。

（二）本次会务工作值得吸取的教训如下：

- 1、制定详细方案。提前部署筹备工作，不要临阵磨刀，留出充分的时间来筹备会议所需要的各项工作。
- 2、提前制定《会议接待指南》，而不只是工作流程。制定完整的工作安排计划，会让整个会务接待工作事半功倍，不慌不乱。
- 3、分工要精心明确。此次会务接待工作大部分环节的工作安排没有专人负责，都是临时安排，应该将各项工作平均分配，每个环节有专人负责，责任到人，避免多人重复做一件事情，这样即可以提高工作效率，又可以保证各项工作的保质保量的完成。
- 4、做好会务接待工作的应急预案。如此次会务接待工作中，应该提前做好应急方案，以应对会务接待流程的变化。
- 5、提前安排好会务接待中的休闲活动。比如去武侯祠、杜甫草堂等景点的参观，要提前安排在接待流程中，根绝对方的时间，合理安排。
- 6、会议中除了安排摄影外，还要安排2个摄像机位，一个负责整个会议流程，一个来抓拍会议中的细节。
- 7、及时对接督查。在会议前期组织筹备中，我们根据工作情况，适时召开各工作小组碰头会 and 对接会。对照工作任务及工作流程，落实各组工作进展情况。协调解决工作中遇到的困难和问题。及时沟通工作情况，对第二天各项工作进行对接核查，查漏补缺，确保工作不出现任何疏漏。
- 8、提前联系新闻媒体来现场报道采访，扩大公司知名度。
- 9、加强会前查验。会前查验是确保会议组织服务不出差错的重要环节。会前查验主要包括对会议现场的查验和有关工作对接情况查验。

10、及时总结建档。及时组织会务服务人员对整个会议组织服务工作进行总结。总结成功经验，分析存在的问题和不足，不断完善会务工作流程。同时，对会务工作文档及时收集整理立卷，为今后同类会议提供参考借鉴。

总之，本次会务接待工作紧张有序，充分展示了xxx集团全体人员的朝气蓬勃，全体会务筹备工作人员都能树立大局观念和一盘棋思想，各负其责，分工不分家，加班加点，对交叉性工作加强沟通、相互衔接、相互帮助，确保各项工作高效率运转、高质量完成，圆满地完成了筹备领导小组交办的各项工作任务。

接待工作总结和计划篇八

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满,用我们最美丽的一面去迎接客人,让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次,关注宾客喜好。当客人走进酒店时,我们要主动问好,称呼客人时,如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务,这一点非常重要,宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息,并尽最大努力满足客人,让宾客的每次住店,都能感受到意外的惊喜。

再次,提供个性化的服务。在客人办理手续时,我们可多关心客人,多询问客人,如果是外地客人,可以向他们多讲解当地的风土人情,主动为他们介绍车站、商场、景点的位置,询问客人是否疲劳,快速地办好手续,客人退房时,客房查房需要等待几分钟,这时不要让客人站着,请客人坐下稍等,主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见,不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨,也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不中断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人灭火，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

篇二：

转眼半个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很

好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？

1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。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。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。

篇三：

过去的2011年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己

的同事带来很多的不便！

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

篇四：

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现就xx年的工作做一个总结。

一、前台接待方面。

xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，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。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。

一年来，共安排内部会议500次以上。

3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半

小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、xx年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将工会送温暖活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

篇五：

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年6月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在来到我们专营店前，虽然也有过前台接待的工作经验，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学习业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！工作如同于革命，一个目标有了信念才会有充足的动力去奋斗，2009年我个人，就是调整，转变的年度，在这一年我踏入了这个神圣而又复杂丰富多彩的社会。在今后的工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

20xx年新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！最后祝大家在在新的一年里，身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上，牛气冲天，谢谢大家。