

接待工作的年终总结报告(大全10篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

接待工作的年终总结报告篇一

按照省假日办的统一部署，在市委、市政府的正确领导和全市各涉旅部门的共同努力下，今年“十一”国庆黄金周期间，尽管秋雨绵绵，但是我市旅游氛围浓郁，市场火爆，成绩可喜，实现了“安全、秩序、质量、效益”的目标。

据统计，“十一”期间，我市共接待游客万人次，同比增长%；实现旅游综合总收入亿元，同比增长%。其中：明月山温泉风景名胜区和靖安县三爪仑景区分别接待游客万人次和万人次。特别值得一提的是，截至10月7日，今年我市累计接待游客万人次，比2011年全年接游总人数823万人次超出万人次；实现旅游综合收入亿元，比2011年全年旅游综合总收入亿元超出亿元。

“十一”期间，全市旅游市场秩序良好，没有发生一起旅游安全事故，没有收到一件重大旅游投诉。

1、温泉旅游大放异彩。宜春温泉资源丰富，不仅数量多，而且品质高，享有“黄山归来不看山，宜春归来不泡泉”的美誉。“十一”期间，连续多日的秋雨助推我市温泉游。天沐·明月山温泉度假村经过近三个月的精心改造，新增18个露天温泉浴池，其中名为“众星捧月”的天体浴更是充满了浪漫、甜蜜的气息。据统计，国庆期间，天沐·明月山温泉度假村共接待游客万人次，客房入住率高达100%，明月山景

区推出的集温泉文化、月亮文化、禅宗文化于一体的“品月、沐泉、悟禅”旅游线路更是令游客流连忘返，乐不思蜀。

2、“自助自驾”势不可挡。随着城市交通条件的改善和人民生活水平的提高，游客自择路线、自组团队、自定时间的“自助游”和“自驾游”已成为旅游的风尚标。“十一”期间，我市各大景区的停车场“车”满为患，游客主要来自湘、浙、粤、沪、闽、鄂、皖等周边省份及省内各地，家庭团、同学聚会团、亲朋好友团和自驾车团更是占据了半壁江山，据统计，“自助游”和“自驾游”占我市接待游客比重的67%。

3、旅游活动丰富多彩。“十一”期间，明月山景区在月亮文化风情园上演了以“一座情山、一轮明月、一位姑娘、一段传奇”为主题的水景实景舞台剧《明月传奇》；宜丰县举行了掰手腕、“猪八戒”背媳妇、“蛤蟆”跳等土味十足的农民健身活动；樟树市、靖安县等地推出了以“干农家活、吃农家饭、赏农家景”为主题的乡村游活动。

4、旅游消费大幅增长。假日期间，旅游沿线车水马龙，旅游景点人潮涌动，旅游市场购销两旺，全市三星级以上酒店入住率达到100%，其中，天沐·明月山温泉度假村、梦月山庄等酒店更是一房难求；袁州白马农庄、樟树三层楼、靖安泥塌新村、铜鼓仙姑岭和万载罗山等乡村旅游点营业收入屡创新高。

5、旅游市场井然有序。国庆期间，景区工作人员提前预测、提早部署，在停车场、售票处、游步道、缆车等集散区域及时疏导，未出现游客拥挤和混乱现象；交警在交通要道和景区出入口指挥有方，车辆有序出入，未出现拥堵现象；旅游商品销售、餐饮、娱乐等经营户守法经营、公平买卖，无哄抬物价、扰乱市场、坑害游客等现象发生；全市未出现一起安全事故，未发生重大旅游投诉。

1、领导重视，组织有力。国庆前夕，市旅游发展工作领导小组下发了《关于做好2011年国庆节假日旅游工作的通知》，市、县两级公布了旅游投诉电话和旅游，建立了假日旅游值班制度和领导带班制度；市长助理邬小辉带领市旅游局、市交通局、市卫生监督所、市质监局、市消防支队、市工商局、电视台和报社等相关单位检查了旅游饭店、旅行社、旅游车队和景区的安全和市场秩序；国庆期间，市旅游局坚持24小时值班制度，确保信息畅通、反应迅速、处置得当。

2、部门联动，密切协作。市旅游发展工作领导小组相关成员单位认真履行职责，制定“十一”假期组织接待和管理方案。9月2日，沪昆高速“宜春——萍乡”段因地质灾害关闭，320国道交通压力倍增，交警、公路、城管等部门紧急应对，协同作战，全力疏导，确保了国庆期间来宜的游客进得来、出得去；各县（市、区）假日办认真履行指挥协调职能，坚守岗位、辛勤工作，及时协调解决各种急难问题，保证了假日旅游工作的顺利进行。

3、丰富产品，满足需求。国庆前夕，按五星级酒店标准兴建的明月山梦月山庄和宜春迎宾馆盛装开业，满足了高档游客的住宿需求；规模宏伟、文化底蕴深厚的奉新百丈寺和明月山栖隐禅寺先后开光，进一步完善宜春“禅之旅”线路；风景秀丽、惊险刺激的上高白云峰漂流和奉新仰天峡漂流使游客欢歌笑语、飘飘欲仙；天沐温泉度假村新推的“七星伴月”天体浴让游客体验了一回无拘无束、回归自然的美妙；山水实景舞台剧《明月传奇》讲述了一段千古传奇，让游客享受了一顿文化大餐。

4、加强监管，规范秩序。国庆前夕，我市全面展开了星级旅游饭店、国家a级旅游景区和江西省a级乡村旅游点的创建工作；建立了旅游行风和服务质量义务监督员队伍，对整改问题不及时、不到位的旅行社、星级饭店和旅游景区下发整改通知书，对有投诉的导游员采取约谈、扣分等监管手段，大力促进我市旅游市场健康、有序地发展。

接待工作的年终总结报告篇二

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

在这新年到来之际，回首来时的路，，作为一名刚入职的员工，在我们酒店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。

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，使我对以前学过得到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!

接待工作的年终总结报告篇三

一、工作内容

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了

公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

- 1、负责前台电话的接听和转接，做好工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。
- 2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。
- 3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。
- 4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊。
- 5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等。
- 6、联系公司各项目部人员，收发公司内部文件。
- 7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

（一）在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的变化。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

（二）学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”

这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

（三）拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

接待工作的年终总结报告篇四

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，为领导带来了方便，也为客户带来了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、外部会议接待

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，以及会议室的卫生持续，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员带给更好的服务。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状况出现；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。

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。

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。

接待工作的年终总结报告篇五

由于公司人员按程序准则不成熟，各部门都存在按程序处理事件的不足，研发部门也不例外。但是在公司领导的强大支持下，在公司人事部门的大力协助中，为公司招聘了大量的研发人才，根据公司的需要，本着择优录用的原则，在不断的努力中研发部正逐步留下并巩固起一支强有力的专业研发队伍。然而由于新人对公司的产品不熟悉以及专业基础

知识的薄弱，明年的培训任务还是比较重。不过，相信在公司领导的支持下，我部门会克服困难，排除问题，使全部门所有人员在新的一年里取得专业研发的飞速提高。

本年度的工作因为各种原因，存在任务重，时间紧的困难。但经过公司领导的正确指导和全部门所有人员众志成城，精诚合作，不懈努力，基本保证了各项任务在公司的规定时间内，高标准，严要求的完成。这和公司领导的正确指导，大力支持，全部门员工的不懈努力密不可分。但有时也因为赶进度，图纸出现了一定的漏标尺寸、误标尺寸的纰漏，这是明年应大力解决的问题，争取在新的一年里避免和减少图纸中出现不应该犯的错误。

快速安全地完成了产品转型，明年cbb65电容是我们公司的苗头，就真对这苗头来说，我们有失职之处也有弥补之处。

新观念成立后，购进了高精设备，为工艺的改革创造了条件。由于原来的设备比较落后，原先的生产工艺已经不能满足现在的生产实际，在公司各部门的大力合作下，我部门对原有的工艺进行了大胆的改革，此次革新，减少了不必要的生产工序，提高了生产效率，也为公司节约了成本。目前为至，原有的焊接生产工艺已完成了工艺革新。

不过还有焊盖子工艺需要革新，这也是明年工作的一个重点。

回顾过去，成绩是喜人的，但成绩属于过去，未来的任务会更加艰巨。在看成绩的同时，我部门也有一些问题亟待解决，比如：新员工专业知识的提高还需要一个漫长的过程，原有旧工艺的革新任务还较重（比如灌装车间），生产研发革新较慢，新技术研发较少等等问题，是明年工作的重点。相信在新的一年里，研发部门会取得更大的成绩，同时也祝愿公司取得更加辉煌的成就！

接待工作的年终总结报告篇六

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，前厅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、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副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，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我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。

四、收获和喜悦

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。礼宾部受到了店领导的一致赞许。

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，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，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益。

一、准备工作：

- 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；

二、餐前工作：

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)；

三、开餐服务：

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。

接待工作的年终总结报告篇七

一年的出纳工作结束了。在出纳主管和各级领导的支持和帮助下，作为一名出纳，我主动投入工作，更新观念，不断树立敬业精神和责任感。着眼于出纳工作的性质，可以严于律己，实事求是。在“一百货有限公司”工作的一年时间里，对服务业有了更深入的了解。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门。做出纳要有良好的思想素质和职业道德，热爱本职工作，努力工作。热爱企业，顾全大局。尊重客户，忠诚服务。勤奋学习，提高技能。对企业和消费者负责。以良好的专业素质、主动热情、耐心周到的服务思想、友好和谐的服务态度、丰富的业务知识和熟练的操作技能为每一位客户服务，自觉遵守公司的规章制度和本岗位的纪律要求。努力贯彻百货公司卓越、周到、高效的服务宗旨。

作为一名收银员，我每天都要做好开业前的所有准备工作，以保证收银工作的顺利进行：准备早会，安排好我的gfd□安排好收银台，开机登录，准备好所有的备件，准备好收银机内的固定零钱，调整好收据盖章的日期，检查收银机是否联网，能否及时、准确、正确的收款。还需要熟记当天的企业活动，能够引导客户，解决客户的问题。当顾客来到收银台时，我们必须先礼貌地问候顾客，并在为顾客结账时唱歌、收款和付款，提示顾客使用商场的贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

20xx年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签

名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

20xx年九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

接待工作的年终总结报告篇八

在即将过去的20xx年里，在办事处党组领导的高度重视和有力支持下，由于办事处各兄弟处室、各合作单位的积极配合与协助，全处同志心协力、同舟共济，面对今年以来接待工作任务量大、任务急的特点，周密部署、扎实应对，做到了不辱使命、不负重托，圆满完成了各项接待任务，以实际行动为办事处承担起“宣传浙江、发展合作、联系两地”的重任做出了应有的贡献。

一年来，接待处坚持以科学发展观为统领，紧紧办事处中心工作，不断加强政治理论和业务知识学习，坚持把科学发展观贯彻于履行职能的实际工作中，内抓管理，外树形象，不断强化“大局意识、服务意识、责任意识、规范意识”，完

善内部管理，以党支部建设为抓手，以创先争优为契机，优化制度和队伍建设，加强了内外沟通协调工作，在建设“学习型、服务型、窗口型”处室的道路上取得了全面进步，现将一年来的工作总结如下。

接待工作是一项政治性、政策性较强的工作，涉及知识面广，对人员综合素质要求高。面对当前接待工作亟待解放思想，更新观念的形势，努力克服人手少，任务繁重，工作时间无法统一的困难，始终把学习放在突出位置，坚持“学用结合，理论学习与实地考察体验结合，集中学习与自主学习相结合”。一方面注重抓好政治学习，重点学习了胡锦涛同志在建党九十周年会议上的讲话精神、胡锦涛总理在十七届六中全会上的重要讲话精神和全会通过的《中共中央关于深化文化体制改革、推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》，深入学习中共浙江省委十二届十次全会精神 and 夏宝龙代省长在全省加强政府自身建设电视电话会议上的讲话精神以及其他的重要政策文件精神，并创造性地将理论学习与实地考察体验结合起来，积极参加赴井冈山、西柏坡等革命圣地考察，提高了理论学习的有效性；另一方面加强业务素质学习，积极采取“自主学习，在线学习”的学习方式，组织大家学习接待管理、接待礼仪、上海历史民俗、人文地理等方面的业务知识。

管理出成绩，出效益，只有不断强化科学管理，工作才能不断上水平。面对日益复杂、繁重的接待形势和任务，要保证不出差错，不出漏洞，杜绝在接待工作中出现“一失万无”的结果，重点在于规范管理，搞好日常教育工作。第一，照章办事，规范接待。按照办事处关于公务接待方面的规定与要求，对接待工作实行统一领导、统一管理、统一标准、统一报批程序，规范接待行为，使我处接待工作更加规范化、制度化。使接待工作的各项内容和环节规范管理，人、财、物之间的衔接更趋合理，工作运行高效顺畅。第二、完善制度，严格管理、规范。为了确保少失误或“0”失误，本着严格管理、有错必究、惩教结合的原则，结合实际，我处制定

了一系列的规章制度，如“车辆清洗、年审，检修”的要求，办公室水电安全管理专人负责制。第三、细节管理，科学规范。为了在并不宽敞的院子里实现安全有序的停车，接待处专门划定了停车位；为了保证车辆信息资料的准确性，接待处专门为每辆车建了一份电子档案，并及时更新车辆动态信息，实现了对车辆信息的科学管理；为了保障驾驶员能够开“安全车”，领导来宾能坐上“放心车”，我处定期对车辆进行安全检查，不定期进行安全抽查。第四、安全教育，常抓不懈。安全是第一责任，为了实现“安全驾驶，平安出行”，我处对驾驶员的安全教育从来不敢有丝毫懈怠，出现问题及时总结，对不按照安全驾驶操作规程，不遵守交通规范的行为及时给予严厉的批评。

一年来，得益于规范的管理和常抓不懈的日常教育，我处各方面都发生了明显变化，劳动纪律明显加强，工作作风明显转变，平安出行得到有效保障，全年安全行车里程达公里。

接待工作的年终总结报告篇九

一、前台日常接待工作

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，创造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

二、行政及其他临时性工作

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

(1) 努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2) 加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3) 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简明的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

转眼间8个月的实习结束了，这八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。下面我将向党组织汇报一下在实习的八个月里我的所获所感。

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。

详细地了解。

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check in[]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，

兑换外币等服务；最后是为客人办理checkout并与客人交流，做一个对酒店服务方面的意见反馈。

4、语言方面。在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对酒店英语的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上对客服务，就必须科学的对酒店英语进行学习，在实践中掌握技能。

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自全世界各个地方的，这就要求我们不仅要对我们大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这都是我们更好的为客人服务的前提。

入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。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，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，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，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！

一、注意个人的卫生和形象。每日对自己仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时发现和纠正自己的错误，并立即改正，做到最好。

二、努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟悉每个部门的分机号，严格按照公司要求做好会务预定记录，包括会议时间、地点、名称及参与人员等其他要求。客户过来办理业务时，时刻注重保持良好的服务态度，巧妙回答客户提出的问题，尽力满足客户的需求，做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间，加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识，不断为自己充电，并及时协助完成领导下达的工作任务。

三、明确各项工作业务的流程，对相关信息进行收集、分类、记录及存档。对各个部门的工作人员了解熟知其工作岗位涉及的业务流程和相关内容，在以后的工作中会有很大的帮助。对每天的来电都做好详细记录，对于相关重要的事情即时询问和请教同事。

四、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还

是休息时间，如果公司有临时任务分配，都服从安排，积极配合，不找理由推脱。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通，并且加强学习，不断多了解公司的基本情况和生产经营情况，为了往后能更好地工作不断打下基础。

会议接待服务是一项十分重要工作，要想做好会议接待服务，总体要求是：热情周到，耐心细致，规范有序，用户满意。在具体操作中应注意把握好以下几个环节。

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，要沟通情况，了解意图。在接到来访客人的会务通知后，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、日程安排等，还要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，确定

参观或座谈地点等各项工作。方案中的每项任务、每一个环节都要细化到单位和责任人。方案制定之后，要送有关领导审阅，待领导审定后，及时通知有关人员或召开专题会议详细安排，让每个参与人员都明确自己的职责和任务。接待方案在执行中要根据需要随时调整，并及时通知有关工作人员。

二、热情周到地做好接待中服务

当。

(一)迎接引导，沿途介绍。对接待者来讲，来访的都是客人，要尽好地主之谊，尽量为客人提供方便。接到客人后，沿途要主动向客人介绍景观或接待安排情况，征求意见，让客人对此次活动有大体的了解，特别要注意别冷场，要显示出热情。迎接引导客人还要注意引导客人时自己行走的位置、问候握手时的动作、介绍双方领导的顺序、乘坐车时的礼节等。

(二)座谈交流，服务周到。接待活动中如有座谈，要根据人数提前做好座谈的地点。房间安排要适中，人少房大，显得太空落；人多房小，显得太拥挤。座谈地点要注意悬挂横标、座次摆放、茶水供应、花草、音响照明、材料摆放等事项。

(三)食宿宴请，妥善安排。根据来宾情况提前按接待标准预订好宴请来宾的酒店，安排用餐标准。

(四)参观考察，精心准备。参观考察要提前做好好车辆，人多时注意将车辆编号，引导客人按顺序乘坐。根据需要前面可安排引导车辆，交待清楚行走路线。每个参观点要提前做好茶水或矿泉水，并要有专人做情况简介，同时要安排好休息地点、方便地点等。

(五)注意送行，善始善终。活动结束后应安排好送行，不能来时热情迎接，走时冷冷清清，导致整个接待效果大打折扣。

工作人员可先帮助客人订好车票，届时做好送站工作。

送行时要到客人住地送行，等客人乘坐的车辆启动后再离开。

另外因特殊会议需要准备安排会场水果、音响设备、投影设备、领导席签、横幅、制作欢迎牌、指示牌、安排礼仪人员、应邀请相关部门安排摄影摄像，拟新闻通稿等。

三、及时全面地做好接待后总结

整个接待活动结束后，接待人员要对本次活动进行认真全面的总结，看看哪些方面是客人最满意的，哪些方面还存在一些问题或不足，好的方面要继续发扬，不足之处注意弥补改进。要通过总结不断提高接待质量和效率，使今后的接待工作责任分工明确，头绪层次清楚，做到令客户满意，让领导放心。

前台工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，但大小事都是要认真才能做好，用心落实每个细节。

总裁办

2015年6月25日

篇一：范文

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，不打断客人讲话，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。

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。

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，使我对以前学过得到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息时间，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，现对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，2015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。

接待工作的年终总结报告篇十

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx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，现对20xx年年的工作做一个总结。

20xx年x月至x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xxx人次左右。

1. 外部会议接待

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xx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。

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xx余份。合同录入xx余份。

20xx年年x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xx月底，共接待公安查询xx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xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，xx之窗x期。