

# 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇一

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”。

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。

## **礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇二**

礼宾部是客人了解我们酒店的排头兵。在这20xx年的发展过程中，礼宾部在服务技能和服务意识上有较大幅度的提升。在前厅部经理的带领下，礼宾部秉承“我是客人的朋友，客人是我的上帝”的理念竭诚为四海来宾提供优质的服务。

为了更好的为客人服务，礼宾部积极与酒店各部门沟通协调，不断创造出了许多内容丰富，形式多样的服务手段以满足客人的需要，不仅为酒店带来了效益也提升了我们的服务效率，多次受到客人和其他部门同事赞扬。礼宾部的员工利用休息

时间持续收集本市的娱乐，餐饮，购物，体育，旅游，住宿和车辆等信息，此举极大的方便了岗位工作，在面对客人问询时就可以快速准确的给予客人想要的信息。

为了更好的为客人服务，礼宾部全年为客人提供观光车服务。由于之前学会驾驶的员工陆续离职，礼宾部开始着手培训新一批观光车驾驶人员。但由于在安全方面考虑欠佳，致使20xx年下半年以来观光车驾驶陆续出现一些安全方面的问题和事故，造成酒店一定的损失。从礼宾部20xx年开始驾驶观光车以来，事故都是在多发于老员工离职后，新员工的驾驶培训才刚结束的那个时期，说明实际的驾驶经验还是很重要的。对此礼宾部已经开始持续强调观光车的驾驶安全问题而且还协同酒店车队对新进驾驶人员进行系统培训并定期考核。现在这项服务总体开展还是不错的经常获得客人好评，礼宾部的同事们忍受着夏日酷暑和冬日的严寒而没有一句怨言，以客人的满意为宗旨。同时还不忘向乘客介绍我们美丽的贝迪。在酒店淡季时期，为了应对酒店车辆内部使用情况较多的情况，礼宾部又额外联系了10多辆出租车和6辆租车公司的各型车辆以备不时之需，在平时运行中也注意对有宰客，不准时或者故意绕远路的出租车司机进行淘汰。现在礼宾部全天24小时都可以为客人提供准时迅速的租车服务。但是现阶段面临一个问题就是：在客人的自我保护意识不断提升的情况下，对出租车不打表而收取一口价的这种情况持否定态度的越来越多。这也导致了下半年的几次携程客人投诉。对于这个问题礼宾部暂时还是无解，只有等到20xx年重庆市的出租车全部安装新的计价器之后再调整。

下半年的时候酒店组织了赴青岛海景花园大酒店的学习。礼宾部参加了此次学习活动。在青岛学习过程中深深体会到了海景酒店优秀的服务理念优秀之处。在学习结束后也尽力将此次学习获得的知识与部门同事分享，努力改进我们的服务方式方法。比较突出的就是制作了客车专用的下车凳，在酒店大厅为到店客人提供免费的饮料服务等。在此后酒店组织

的每周和每月的优质，惊喜服务案例评比中，礼宾部同事的获奖事例占前厅部的一半以上。

在整个20xx年度中，礼宾部的培训主要是针对新进员工的基础技能，老员工的技能提升方面进行展开。员工之间也能互相帮助，新员工入职之后都能很快融入酒店的生产生活环境中——这也对迅速提高服务技能打下了基础。部门在此基础上开展了部分优秀员工到前台进行交叉培训，意在通过不同岗位之间的培增进各分部的了解，方便日后开展工作相互配合，使员工能进一步的成长。

礼宾部的同事们都是爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心的优秀青年。我们都能积极主动学习相关专业知 识，工作态度端正，认真负责的做好每一天的工作，笑脸相迎每一位贝迪的宾客。

虽然取得了以上成绩，但是我们能够提升的空间却还是巨大的。经过最近阶段的温泉票，圣诞节套票销售，暴露出礼宾部员工的销售能力还比较欠缺。这是明年一定要加强培养的重点区块。在明年的人员流动方面，对礼宾部的一些基干人员要争取留下来，建议可以在前厅部的框架内给予一定的发展空间；对于在工作中不负责任，起反面作用的人员要坚决剔除出礼宾队伍。在于其他部门的对接服务过程中发现还是要进一步加强sop,pp和jd的植入式培训，是我们的服务项目，不允许推诿搪塞；对于不属于礼宾部的服务项目，在拒绝的时候也要有礼有节，据理力争。

在明年的工作中，我们会继续保持良好的势头，把节能降耗，关心同事，激励员工保持良好的心态，培养自己良好的执行力和销售能力，提高酒店整体服务水平等方面入手，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我将继续带领员工努力配合前厅经理开展各项工作。凡事想在前，走在前，做好我应有的表率作用，和大家一起营造一个健康积极向上的氛围，和大家一起成长进步。

# 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇三

## 一. 培训工作

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 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，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，我们也会尽所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service”<sup>3</sup>。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。

#### 四. 荣誉与收获

在 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。

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。

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。

## 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇四

舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的.口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品，2.收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

在保证卫生安全的前提下，我们也可以对餐厅食品进行回收，二次利用我想着这一年的创收也是可观的。

客房的家电使用率是很多的，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具地板家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其他工作。

## 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇五

一，财务：

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，特别是北京保先生对我们很是满意，另外常住4002韩国客人对我们礼宾员徐林涛的热情服务也很是满意还赠送多张自助餐券做为回报。

#### 四，学习与成长：

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且基本都不会英文，而导致英语培训的不足。

4，2011后期对前厅各分部员工进行了厦门餐饮休闲的培训从而增大了员工对厦门的了解以便能更便捷的为客提供准确的服务，以便让加深客人对酒店的印象。

### 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇六

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，不管是已经离开的周国才、杨亮，还是现在的陈建伟等，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mark-chen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，我们开展了微笑服务月活动，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，对客户服务的态度，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、第一届第一世界大酒店k歌王k歌后选拔赛等，我部取得了很好的成绩。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（湘湖骑行happy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2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。

干一行，爱一行，在自己平凡的岗位上干出不平凡的事迹来！也希望酒店会越来越好！

友情提醒：本文来自【自我总结】收集与整理，特别感谢版

主！

## 礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇七

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”。

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。

## **礼宾半年工作总结 酒店礼宾工作总结篇八**

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

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。



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。

2.酒店礼宾部工作总结

3.酒店礼宾部年终工作总结

4.礼宾部年终工作总结

5.酒店礼宾部工作总结范文

7.酒店前台部年终工作总结

8.酒店质检部年终工作总结