

# 迎宾员工作总结文章 必胜客内场工作总结体会文章(优质5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 迎宾员工作总结文章 必胜客内场工作总结体会文章 篇一

与此同时，其倡导的“为顾客疯狂”的服务理念风靡全球，先让员工接受并认同“欢乐休闲”、“轻松亲切而又值得依赖”的餐饮氛围和文化，然后让员工在不经意间给顾客带来惊喜。

必胜客餐厅，都有统一标准的服务：当客人进门后，服务员及时问候并安排他们入座；快速点单并确定订单；随时了解顾客的需求，及时撤空盘，跟进产品；上餐前确认是否正确，结账时询问顾客对产品服务的满意度……所有员工的目标是“给予每位顾客一个再次光临的理由”。

全程式服务在必胜客体现得更加人性化，更认真和细心。服务员与顾客的距离永远合适，亲切自然。有些餐饮服务场所，服务员似乎热情更高，不断向顾客推荐产品，针对顾客消费的目的性太强，要是我是顾客，我也不喜欢这样的服务，所以啊！我们就把自己当做顾客，就会清楚的知道顾客需要的是什么，从而满足顾客的需求，给顾客一个较自由的空间，让其放心看，放心选，让产品和服务打动他。

不知不觉我在这快乐的家中，已经待了大半年了呢，在这段时间里我学到了很到很多，忍不住想跟大家分享下我工作中

遇到的快乐事件。

我很喜欢和顾客沟通，我觉得他们很可爱，虽然难免也会遇到脾气比较不好的客人，但我觉得其实这是一种变相收获，因为每个人都不可能无缘无故发脾气，他(她)的不满肯定是我们做的不好!从顾客抱怨中其实我们可以得到进步，锻炼自身处理顾客抱怨的能力，还能认识到自己餐厅的不足，大家一起努力造就更好的服务!

我觉得吧虽然业绩很重要!但是以现代营销理念来讲，其实“留住顾客”更是一种盈利，因此有学点营销知识的我，在点餐的时候，我会常常“帮顾客省钱”让他们可以花同样的钱吃到更多的东西，把客人当成我的朋友，像有的客人可能是第一次来必胜客吃饭，比较不清楚，两个人却点了五个人吃的东西，这时候我就会提醒客人，耐心的跟他说明，事后他们的微笑，他们的谢谢，我觉得很快乐，因为我让他们感受到了真诚，感受到我们的餐厅文化，造就了欢乐的氛围。

## **迎宾员工作总结文章 必胜客内场工作总结体会文章 篇二**

本学年10中职计算机(1)班班主任工作。在这一学年以来我以《毕节职业技术学院班主任考核制度》为依据，严格执行学校要求的工作计划，开展班级管理，推行素质教育，努力使10计(1)班的学生在班内凝造成一种团结向上、爱学习的风气。

### **一. 对学生进行思想品德教育**

充分利用班会，对学生进行思想素质教育，如文明礼貌教育，心理素质教育，学习态度教育，利用课余时间跟学习或纪律差的学生进行谈心，讲道理，并在必要时与学生家长联系，取得家长的配合，从而方便了教师的教育工作的开展。

## 二. 班集体建设

自从第一学期的篮球竞赛开始我就了解到：该班学生的集体荣誉感较差，对班上的事务不关心，少数班干的管理能力差，不敢管，也懒得管，有情况不向老师汇报。针对这些情况，我们根据平时的表现及科任老师的评价，重新选了学习委员、生活委员和团支书。并想出尽可能的方法来调动学生的积极性，让大家都来为这个班出一分力。首先，经常组织班干开班委会，与学生接触交谈，了解班干的工作表现和工作上的困难，有什么不足之处就给予指导，发现和培养班内的积极分子，明确落实班干的责任，通过以上的一系列措施，班干部的威信在班内逐渐得以树立起来了。第二，在班内确立正确的集体舆论。大力表扬好人好事或学习勤奋的学生。教育无小事，哪怕是把地上的一张纸捡到垃圾桶这样的小事我也在全班表扬，不断发掘学生的闪光点，让这些小小星星为其他同学树立榜样；批评抵制错误的思想和歪风邪气，这些措施确实为许多关心班集体的同学“壮了胆”，使越来越多的同学敢于揭发和批评不良行为。

## 三、严格执行班规班纪。

良好的班风是管理好班级的前提，我们班一直有一个班级情报员对班里旷课、迟到、违反课堂纪律的学生进行记录，我定期对记录进行检查，并对相关的同学进行处理。逃课是一种习惯，只要能克制住他们，久而久之，他们也就习惯不逃课了，因此我们班的课堂纪律和出勤率都得了科任老师的表扬。

## 四、鼓励学生积极参与各种活动

利用班会时间开展各种活动提高学生的积极性，如为了选拔学生参与礼仪知识竞赛，我班利用班会开展演讲比赛，对学生的演讲提出建议，使其不断提高演讲能力，本次竞赛中郑红梅获得了优秀奖。为了学生参加学院组织的“党旗下的成

长”和“感恩的心”的征文竞赛，我要求我们班的每个同学都写了两个主题的文章各一篇，并帮其修改，找出比较好的参与竞赛，其中陈姗和王亚娟获得了一等奖，杨艳获得了三等奖，因此，学生们都有了兴趣和积极性去参加竞赛，上学期学院组织的活动中几乎都有我们班同学的身影，并且表现都很好。

虽然本班级整体现象良好，但是由于我的经验还很欠缺，所以在管理和处理一些现象的过程中仍然存在很多的问题，在今后的班级管理中要不断吸取经验教训，不断学习，把班主任的管理工作做得更好。

看了“技校班主任班级工作总结”的人还看了

## **迎宾员工作总结文章 必胜客内场工作总结体会文章 篇三**

在即将过去的\_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\_年的工作做一个总结。

\_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。

\_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\_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。

\_年即将过去，充满挑战和机遇的\_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。

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，20\_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！

从20\_年十月来接待办上任以来，我开始接触一个新的工作。尽管我们平时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。党政部门的接待工作不是一般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是一种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是一种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的一种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水平的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让来宾在一种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

一年来，我们在忻州市成功举办了第二次招商引资并县域形象展示活动，在太原市国贸大厦举办了在并老乡联谊会，在北京华侨大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了薄一波一百诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

时光任冉，日月如梭.又到了岁末年终之时.转眼之间2011又要过去了.屈指算来从九四年进入长\_宾馆，在小小的前台居然已经有十五年了.如何把一份前台工作做得客人满意，领导



放心是我工作以来一直追求的目标和重心。

长\_宾馆是石化总厂的接待站，来厂办事的人首先来到厂里就是入住到宾馆. 让来厂办事的人在宾馆里感觉到宾至如归是我的责任. 所以对每一位来厂的宾朋我都能做到让他高兴而来，满意而归. 对他们关于厂情厂况的一些提问也是耐心细致的回答。

对于有些客人对客房价格进行讨价还价，也是尽可能的做到争取和留住，不让他们走出去. 虽然有些时候在价格上做出了一点让步，但是还是很好的留下了客人. 而不是不负责任的一言了之，住不住无所谓. 这样在我手上也是很大的提高了客房的入住率。

## **迎宾员工作总结文章 必胜客内场工作总结体会文章 篇四**

20xx-20xx学年度，本人担任高20xx届3、4两个班高中语文教学，在学校各级领导的帮助、支持下，恪尽职守，努力拼搏，积极进取，较好地完成了各项工作任务。在此，作以简单总结和汇报，不当之处，敬请批评指正。

### **一、政治思想表现**

热爱祖国，热爱人民，立场坚定，遵纪守法，始终保持鲜明、崇高的政治觉悟，政治思想觉悟高，坚持党的四项基本原则；时刻注意思想品德修养，积极参加政治学习，关心时事；忠诚于党的教育事业，坚持教书育人相结合；热爱学校，积极进取，甘于奉献，兢兢业业，尽职尽责，勇于承担工作，任劳任怨，做到个人利益服从集体利益，前后顶课一个月、顶班主任十八天；待人热情，关心集体，处事公正，团结同事。

### **二、思想教育管理**

第一、保持高度的责任心和严谨的工作作风，注意教师形象和素养，严格按照学校的要求做好教学和辅导、批改作业等工作，能够认真完成教研组和备课组分配的各项任务。

第二、热爱、关心所有学生，能够动之以情，晓之以理，帮助学生树立正确的人生观、科学的世界观，培养学生养成勤奋学习、尊敬师长的良好习惯，注意激发学生奋力拼搏的信心和勇气。

第三、坚持勤跟，坚持常规工作常抓不懈，严格管理，细心观察，发现问题及时处理；发现错误，坦诚交流。既关心爱护，又严格要求。

### 三、课堂教育教学

学生分析、解决问题的能力为宗旨，根据学生的个性差异，因材施教，使学生的个性、特长顺利发展，知识水平明显得到提高。

第三、严格要求自己，切实抓好教学工作的各个环节，在备课、辅导、考练三个环节上下功夫，花气力，进行了较为深入的研究：备教材、备学生、备重点、备难点；较好学生点拨式辅导、较差生详细型辅导、很差学生鼓励性辅导；考练不超越考试说明、注意结合课本、注意考题的固定性和灵活性，考后认真改卷，及时反馈并查缺补漏。

经过师生共同努力，虽然作为普通班无尖子生、整体基础差，但所带班级月考语文成绩明显上升（所带班级语文成绩在第三次月考中名列普通文科班第一）。

### 四、教研教改方面

第一，认真组织教研组工作。根据教学实际，共同探讨并制定\上报教研组计划。坚持教研组内有目的、有计划地组织听

课、评课，以事实为依据，鼓励为主，客观评价，促进了我校语文教学水平的提高；同时，期末进行认真总结。

第二，协助教研室完成校刊编辑工作。

第三，注意抓好第二课堂。根据高考实际，结合语文学习，发掘写作兴趣，进行提高培养，使大多数同学的写作水平有了较大提高。本学期初，组织学生观察二部风景，撰写旧体诗词一百二十多首。

第四，在完成教学任务的同时，开展研究，积极撰写教学论文。在去年发表五篇教学文章的基础上20xx年十月底前在省级以上报刊公开发表教学论文六篇。

经过语文组教师共同努力，语文组被评为20xx-20xx学年度优秀教研组，本人被评为20xx-20xx学年度优秀教研工作者。

总之，在20xx-20xx学年度教育教学中，我与全体同事共同努力，为我校教育教学任务的完成，特别是我校语文教学水平的提高，作出了自己应有的贡献，取得了一点成绩。同时，自身肯定有诸多不足之处存在，“逝者不可追，来者犹可鉴”，在今后的教学中我将虚心学习，继续努力。

## 迎宾员工作总结文章 必胜客内场工作总结体会文章 篇五

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店迎宾员工作总结，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

### 酒店迎宾员工作总结

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客

人露出满意的微笑;当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我的内心仿佛吹过春天的和风,温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业,在工作中收获快乐,在微笑中赢得尊重,在实习中体验生活。

## (一) 实习收获

### 1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

### 2、服务水平的提高

经过了六个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说airport时,就要猜到他是想到机场,要我们安排免费的送机服务,接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

## (二) 实习体会

### 1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看,酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好,其经营效益也就越高。因为随着经济的发展,人们的道德素质、精神文明也不断提高,同时,对这个行业的需求和要求也越来越高,因此,越是高档次的酒店,越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

### 2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作,全体员工都要有质量意识,管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根,才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度,既要具有物质上的适用性,如设施设备、菜肴质量的优质,又要具有精神上的适用性,如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。

服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高,服务质量就越好;反之,则服务质量就越差。要提高服务质量,就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高,质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员,规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态,让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响,所谓人以群分,礼仪文化不仅使饭店人素质提高,也在有益地影响着客人,提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处,客人落脚饭店,总是迫不及待地想要多了解当地的

地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉,饭店只是一个单体的建筑,只有在地域的大背景下,他才有了厚重的底蕴,有了文化的背景。对于外地客人而言,他们来到这里或者为了这个地方的景观特色,或者为了商务办公,基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能,能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。

比如介绍当地的旅游资源,比如在当地进行商务办公的路径指点。这样,饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为解困文化,也就是帮助客人解决难题的知识提供能力,金钥匙文化就是典型,满意加惊喜,完成不可能完成的任务。