

最新接待讲解员 接待工作总结(通用7篇)

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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

接待讲解员 接待工作总结篇一

一、培训工作

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，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。尤其是团队或节日放假期间，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？到游玩到哪里去？本地哪里好玩等等，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，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。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“想客人所想”。

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。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

接待讲解员 接待工作总结篇二

从20xx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。

接待工作纷繁复杂，从联系联络到排出接待计划，乃至满足来宾方方面面的要求，是一个非常复杂的工程。要想把工作做好，就要求接待工作井然有序，要做到井然有序就要讲究接待规范，严格地按规范有序的工作做好，才能够处理好纷繁复杂的事情，才能体现工作的科学性。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水平上，体现在我们的工作效率上。我一定要带领我们接待办全体人员充分认清形势，把握时代要求，坚持与时俱进，从更高的层次认识接待工作，以更高的标准搞好接待服务。争取让我们的工作更上一层楼。

接待讲解员 接待工作总结篇三

维护全县信访稳定，做好综治创建工作，是贯彻落实科学发展观，构建和谐社会，推动我县经济社会发展进程的重要举措，是事关全局，造福全县百万人民的大事。

对此，全局上下从主要领导开始，都十分重视综治创建工作，认真学习和贯彻中央五部委《关于实行社会治安综合治理责任制的若干规定》以及县委、县综治委的有关文件精神，充分认识做好综治创建工作的重要意义。

在年初，我们对信访局综治创建工作领导小组进行了调整充实，制定了信访局综治创建工作规划和综治创建工作责任制，确定主要领导为第一责任人，分管领导为直接责任人，各科室具体负责指导、协调、检查督促综治创建工作，确保将综治创建工作时时抓在手上，落实在具体工作中。

二、维护信访稳定工作的各项措施

履行好信访工作职责，就是抓好信访局综治创建工作。今年以来，我们不断强化工作措施，信访稳定工作水平在去年基础上有了新的提高。

(一)开展创建文明接待室活动。年初,我们制定了文明接待室创建工作计划,明确创建工作指导思想,明确三无、四好、五有的创建目标,并明确接待科科长为创建工作具体责任人。在日常工作中,接待科工作同志,按照创建计划,对照目标要求,精心组织实施,耐心接待群众来访,及时接受群众投诉,热心帮助群众解决反映的问题,努力化解各类矛盾纠纷,受到广大来访群众的好评,群众满意度明显提高。

(二)加大交办会办督办工作力度。今年以来,我们进一步完善信访案件的交办、会办、督办工作制度,围绕大信访工作格局建立和完善信访工作机制,健全组织网络,规范工作秩序,信访总量与去年同期相比均有大幅回落。1-8月份全县共交办、转办信访案件410余件,会办疑难信访问题24件,重点督办72件,下发督查通报4次。特别是8月份扎实开展了信访突出问题集中处理活动,交办的61件重点信访问题,与县两办等单位组成三个专项督查组,对交办的重点信访问题逐一督查过堂,并编发了督查通报,县分管领导王建亚书记还专门就通报作了批示,有力地推动了各单位化解和处理重点信访问题的速度和进度。

(三)不断加强信息预警和应急处置工作。通过建立健全信息报送制度,加强不稳定因素排查,及时对信访信息进行研判分析,对其中重要信息或可能引发集访的苗头,及时以信息直报形式向县有关领导汇报,并根据领导指示及时向有关单位和部门进行电话预警或发内部传真电报,督促各有关单位和部门迅速采取针对性措施,钝化矛盾,从源头上防止矛盾激化或事态发展、蔓延,做到抓早抓小抓苗头。今年全国两会期间,在全县实行信访动态日报告及零报告制度,向各有关单位发出预警信息20余次,各有关单位高度重视,措施得力,全县实现了去京上访零登记,受到了市里的通报表彰。对出现的集访事件,我局和公安及涉及单位紧密配合,迅速启动应急预案,赶赴现场或进行中途拦截,做劝返带离和化解工作。今年以来已启动应急预案6次,成功化解了实小幼儿园教师、退役志愿兵等6起去京到省集访事件,有效压降了去

京到省上访的批次和人次，收到了较好的效果。

三、扎实做好下一阶段综治创建工作

(一)做好信息排查和预警工作。只有发现得早，才能处置得好，化解得了。我们将进一步完善信息网络，坚持每周一排查制度，限度地及时发现全县面上存在的重点不稳定因素，认真研判重要信息，并及时向县有关领导和各有关单位进行信息预警，使可能发生的重大信访问题得到超前处置，超前化解。

(二)建立健全大信访工作格局。按照市里对构建大信访工作格局的要求，制定我县构建大信访工作格局的具体方案和措施，与各有关单位紧密配合，多方联动，齐抓共管，通过构建大信访工作格局，把我县信访稳定工作水平推向一个新的台阶。

(三)做好综治创建的其它各项工作。积极参加县综治创建组织的各种活动，不断加大对本部门综治创建工作的领导力度，经常性地对本部门综治创建工作落实情况进行督促检查，完善内部工作制度，加强对工作人员法制教育和道德教育，及时向县综治委汇报本部门综治创建工作的进展情况，确保综治创建工作各项目标顺利实现，为全县平安创建工作作出我们应有的贡献。

接待讲解员 接待工作总结篇四

- 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；（例如用茶盅吃饭，是我们酒店准备工作做的不到位的代表性表现）

- 1、提前一天广泛动员全店员工，保证服务人员充沛。
- 2、促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中。
- 3、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排；

1、各部门在认真搞好自己工作的同时也要注意部门间要相互配合，协助。完成会议接待与宴会任务。

2、我们要抓住自己工作的重点，要解决自己任务中的主要矛盾，以便我们酒店的各部门以一个合理优化的部分组成一个强有力的整体。

这方面我们有不足的地方（例如：工程部不能及时调试和处理好音箱设备等，一度让酒店的名誉处于尴尬境地。是有待改善的）

1、布置会场环境；

2、要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况。

总结会议虽然结束了，也通过这次会议积累了些经验，但也确实出现了一点不足，我们将认真总结，并把积累的好的经验和做法贯穿于今后的会议接待工作中去，也恳请各位领导能够给我们更多的能够吸取会议接待经验的机会。

接待讲解员 接待工作总结篇五

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

接待讲解员 接待工作总结篇六

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的这一年里，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，现对今年的工作做一个总结。

我从事会议接待工作，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

参与接待了山东联通全省财务会议、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、临沂分公司与菏泽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；在摆台比赛活动中获得第一名；在游龙戏珠活动中荣获二等奖，目前正在积极筹备今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。

今年即将过去，充满挑战和机遇的明年即将来临，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。

接待讲解员 接待工作总结篇七

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。

一、培训工作

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，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”。

本地哪里好玩等等，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，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。

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“想客人所想”。

四、收获和喜悦

在xx年酒店日常客情接待期间，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。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。