

2023年酒店接待演讲稿(通用9篇)

演讲稿也叫演讲词，是指在群众集会上或会议上发表讲话的文稿。演讲稿是进行宣传经常使用的一种文体。演讲的作用是表达个人的主张与见解，介绍一些学习、工作中的情况、经验，以便互相交流思想和感情。那么我们写演讲稿要注意的内容有什么呢？以下是我帮大家整理的演讲稿模板范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

酒店接待演讲稿篇一

- 3、为客人办理入住登记手续和便利店商品销售；
- 4、处理客人换房、续房、问询、留言等服务；
- 5、管理好自己当班时的所有现金、帐务和单据；
- 6、负责前台的日常清洁卫生；
- 7、记录客人意见和建议，受理客人投诉；
- 8、负责管理会员卡客人的信息资料；

酒店接待演讲稿篇二

酒店会议接待方案，欢迎大家阅读酒店会议接待方案模板哦，酒店会议接待方案怎么写？下面小编整理了关于酒店会议接待方案，欢迎参考借鉴！

(一)会前工作：

- 1、与会议主办方洽谈。
- 2、向会议主办方提供会议接待策划方案和报价。

- 3、邀请会议主办方实地考察会议举办场所。
- 4、与会议主办方确认会议接待方案。
- 5、与会议主办方签订会议接待合同，顺便要定金。
- 6、准备会议资料。

(含代邀请相关领导、新闻媒体、新闻通稿、接待资料、会议配套的商务服务及公关礼仪、翻译、通讯及文秘服务。

(二)、跟进工作：

- 1、机场、车站：专人、专车分批分时段按要求接站。
- 2、会议酒店现场：会议秘书分发会议资料，来客接待。
- 3、会议秘书协助会场布置及会场的会务服务。
- 4、会议秘书在会议接待(报到)处协助会务组确认和分发房间，确认vip用房及整理记录有关信息。
协助分发会议礼品及房间派送水果等会务工作。
- 5、确认用餐时间、菜单、标准、形式、酒水及主次桌和其他相关安排等工作。
- 6、提前确认会议代表(客户)的娱乐项目、娱乐场所及消费和付费的方式。
- 7、确认旅游公司为该会议提供的旅游考察的吃、住、行、游、购、娱安排事宜(日程安排、房餐车导游等安排)。
- 8、确认并保障会议期间会场防盗、消防等安全工作、参会代表的人、财、物等安全工作。

9、确认特殊客人(如伟大的领导 少数民族代表□vip□残障代表及家属等)的安排及接待工作。

10、协调会议期间的交通工具的安排。

11、代办会议代表返程及他程的交通票务及其他委托代办服务。

(三)、会后工作：

1、会务服务的总结、评估、会议代表的意见反馈及处理工作。

2、会议资料、领导讲话稿、新闻报道资料的汇总结书工作及印刷代表通讯录。

3、与会议主办者的费用结算工作。

4、欢送代表工作。

(四)、会议的筹备工作：

1、根据会议规模，确定接待规格。

设定待规格。

2、发放会议通知和会议日程。

会议通知必须写明召集人的姓名或组织、单位名称，会议的时间、地点、会议主题以及会议参加者、会务费、应带的材料、联系方式等内容。

通知后面要注意附回执，这样可以确定受邀请的人是否参加会议，准备参加会议的是否有其他要求等。

对于外地的会议参加者还要附上到达会议地点和住宿宾馆的

路线图。

这个路线图避免了与会者问路的许多麻烦。

会议日程是会议活动在会期以内每一天的具体安排，它是人们了解会议情况的重要依据。

它的形式既可以是文字的也可以是表格的。

它可以随会议通知一起发放。

3、会场的布置。

会场的布置包括会场四周的装饰和坐席的配置。

一般大型会议，根据会议内容，在场内悬挂横幅。

门口张贴欢迎和庆祝标语。

可在会场内摆放适当的轻松盆景、盆花；为使会场更加庄严，会议桌上可悬挂或摆放国旗、党旗或悬挂国徽、会徽。

桌面上如需摆放茶杯、饮料，应擦洗干净，摆放美观、统一。

坐席的配置要和会议的风格和气氛统一，讲究礼宾次序，主要有以下几种配置方法： 圆桌型，如果是使用圆桌或椭圆形桌子。

这种布置使与会者同领导一起围桌而坐，从而消除不平等的感觉。

另外，与会者能清楚地看到其他人的面容，因而有利于互相交换意见。

座次安排应注意来宾或上级领导与企业领导及陪同面对面做，

来宾的最高领导应坐在朝南或朝门的正中位置，企业最高领导与上级领导相对而坐。

同级别的对角线相对而坐。

因为为尊者享有优先知情权。

教室型，这是采用得最多的一种形式，它适用于以传达情况、指示为目的的会议，这时与会者人数比较多、而且与会者之间不需要讨论、交流意见。

这种形式主席台与听众席相对而坐。

主席台的座次按人员的职务、社会的地位排列。

主席的座位以第一排正中间的席位为尊位。

(五)、会议的接待礼仪：

一是会前检查。

这是对在准备工作阶段考虑不周或不落实的地方进行的补救。

比如检查音像、文件、锦旗等是否准备齐全。

二是提前进入接待岗位。

接待人员应该在与会者到来之前提前进入各自的岗位、并进入工作状态。

一般的接待工作分以下几个岗位。

方案二：国际会议礼仪接待方案

一、自身礼仪

1、仪容仪表整洁大方仪容、仪表、仪态文雅，庄重文雅

2、举止风度：

站姿：男士身体直立，抬头挺胸，两膝并严，脚跟靠紧，脚掌呈v字，双手放至裤缝处；女士抬头挺胸，双目平视，表情自然，腹部平收，手臂自然下垂，中指微贴裤缝。

坐姿：上体挺直，双目平视，表情自然，两手分别放在双膝上，只坐椅面2/3。

男士双腿分开，不超肩宽；女士双腿自然弯曲并拢，两脚平放。

走姿：男士挺起胸膛，双脚落地平稳而有力，双臂自然摆动；女士挺胸收腹，上身正直，双臂自然下垂，协调地前后摆动，脚尖指向正前方，步幅要均匀，落脚的声音不可太大。

穿短裙或旗袍时，走一条直线，穿裤装时，宜走成二条直线

蹲姿：女式右脚在前，右小腿垂直于地面，左腿在后与右腿交叉重叠，左膝由后面伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体。

臀部向下，上身稍向前倾

3、表情：眼神自然、柔和、亲切；始终要面带微笑

4、着装男式着藏蓝色或灰色的西装套装，白色衬衫，深色袜子，黑色皮鞋，要打领带；女士穿单一色彩的西服套裙，内穿白色衬衫，脚穿肉色长筒丝袜和黑色高跟皮鞋。

6、了解各国、各宗教的禁忌

北美人忌食怪味、腥味的食物和动物内脏，忌13和星期五。

中东地区的人们普遍信奉伊斯兰教，在谈吐和举止上要注意不要触犯他们的宗教禁忌，如穆斯林不吃猪肉。

二、各活动的礼仪

1、迎送礼仪(包括乘车礼仪)

a□准确把握抵达及离开的时间及地点，安排相应身份的人员前往迎送;b□了解正确的称呼(姓名+职务)。

并将我方迎接人员按职位高低介绍给与会客方。

c□在迎送过程中，迎候人员始终面带微笑，以表示欢迎之意;d□在为外宾送行时，临上飞机之前，按顺序同外宾一一握手告别，飞机在视野中消失方可离去;e□(陪车礼仪)请外宾从右侧车门上车，坐于后排座位右侧，接待人从左侧车门上车，译员坐在司机旁边。

代表团9人以上乘大轿车时，低位者先上车，下车顺序相反;f□迎接人员陪来宾一同前往下榻处。

通知宾馆在食宿方面对一些有宗教和民族禁忌的代表予以特殊安排。

并把准备好的有关材料，如会议日程和议程、会议其他有关文件、代表证等交给会议代表(可以放在一个会议皮包里)。

对于在会议上安排发言的代表，事先明确的通知。

并奉上欢迎晚宴的宴会邀请函。

2、会议

会场布置在会场门口，挂“欢迎”之类的横幅，并在会场附

近设立路标;在会议主会场的正前方挂有中英两种文字的会议标记;将会议室布置得如同教室,是每一个与会者面向讲台一排就坐,会议主持人和本市上级领导坐在讲台一侧,在每一个与会者的座位上摆放姓名牌(中英文都有)。

一般与会人员按职位高低从前之后安排座位,各国领导按照国家首字母顺序落座主席台一侧;会场的灯光音响、桌椅、茶具、陈设、文具等都要一一落实。

预备会:事先预约一间会议室,通知各代表团秘书长和联络员预备会的时间、地点。

会议室布置应与主会场大致相同,准备好会议议程、日程等资料的'复印与发放。

签约:在会场里摆一张铺墨绿色的台呢的长桌,桌上放置文具文稿,并摆一张椅子。

桌后树起与会国的国旗,由主持人宣布代表团团长,按国家首字母顺序,轮流上去签名。

这是一个严肃庄重的场合,要请新闻媒介对此进行报道。

合影:事先安排好合影圈、人员位置图,准备阶梯架。

合影时,主人和客人居中,以主人右侧为上,按礼宾次序,主客双方间隔排列。

第一排通常安排主方人员站在两端

开闭幕式及交接:安排sy市领导致开幕、闭幕词,与会主宾致欢迎词,会议代表发言,有关负责人致性陈词,下届会议的主办国代表发言等。

a□熟悉中餐餐具及餐具的用法，如筷子、勺、餐巾等

b□用餐的礼节。

菜肴上席，如有公筷，则该以公筷取食，而且应由席上主宾先取用，再按顺时针方向依次取食。

取菜时，筷子不要在盘中翻动，尽量取自己面前的菜，不要站起来取食，也不要把手伸到别人面前取菜。

在进餐过程中吃到鱼刺、骨头之类的东西，可用餐巾或手掩口，用筷子取出放在碟内，尽量不要直接吐出来；不要直接在餐桌上使用牙签。

不要把筷子当叉子使用或用舌头舔筷子

斟酒、敬酒礼仪

斟酒：由每一桌的主人向客人斟，从主宾开始，顺时针方向依次为每位客人斟上，自己的酒杯最后。

当客人婉拒时，不要勉强他人

敬酒：先由每一桌主人向大家敬酒，大家应站起来，可以举杯示意，不必碰杯，再象征性喝一口。

然后可以由其他人敬酒。

敬酒者应把自己的酒喝完，但不能勉强对方。

可适当加之简短的祝福。

在主人主宾敬酒时，应停止用餐、停止交流。

工作餐(早餐会)礼仪(事先定好餐厅，再电话或口头邀请)

提前10分钟抵达用餐地点，迎接各代表团长的到来。

座位往往不分主次，可自由就餐就坐。

餐点不必过于丰盛，但要主动回避对方的饮食禁忌。

最好采取“分餐式”的就餐方式。

另外为不耽误工作，工作餐上的饮料应将烈性酒除外。

三、其他活动的礼仪

1、剪彩

a□用具准备。

长约3米的细窄红色绸带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。

b□会场准备。

剪彩仪式会场设在图书馆门口。

会表上可写“警民共建图书馆开馆典礼。

”

c□确定剪彩人员。

各国和国内各单位的较高一级长官。

按照国家首字母顺序排列站齐。

d□挑选礼仪小姐。

要求仪态文雅、大方庄重. 着中式礼服——红色旗袍，穿高跟鞋，配长筒丝袜，化淡妆，并以盘起发髻的发型为佳。

e□进行必要的分工和演练。

酒店接待演讲稿篇三

根据教学计划的安排，10年暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，丁山花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

因而，一般来说，酒店对的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。丁山花园酒店的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有资深老员工带着。我到了山后，经理安排主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。

培训每天的任务就是跟着师傅在操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在的技能，可纵观全局也练就了我们与客人的沟通的能力。

酒店接待演讲稿篇四

本文目录

1. 接待演讲稿
2. 政府办接待科比赛演讲稿
3. 行政接待处处长竞岗演讲稿

我竞选的是行政接待处处长职位。根据《竞争上岗实施方案》

的要求，在这次处级干部竞争上岗中，我向在座的各位领导和同志们作一简要汇报，请大家评议。

一、主要工作经历

革和食堂管理企业化等方面进行了积极的探索，取得了初步成效：一是新建了两所食堂，解决了干部职工就近就餐的问题；二是推行了一系列灵活有效的改革措施，极大地激发了食堂干部职工的积极性，大家心往一处想，劲往一处使，食堂面貌焕然一新，与去年同期相比，食堂月均增加营业额二万一千元，增幅达百分之四十；人均增加月收入二百五十元，最高的人月增加收入超过一千五百元，同比增幅百分之二百二十一，单位增收近十万元，而去年同期盈亏相抵仅收入八十九元。做到了职工增收、食堂增收、单位增收、服务对象满意或基本满意。

（三）组织和拟定了“机动车、非机动车实施规范化管理及建立健全门卫制度的方案”，已从今年1月试行至今。目前正在总结经验，拟在其他大院推广。在对退休老工人的服务工作上，努力强化服务意识，不断提高服务质量，力求做到政治上关心、生活上贴心、服务上诚心、遇事将心比心。

（四）及时完成厅、处领导交办的其他工作。不论是研究任务、调研工作还是接待工作，都没有出现过失误。

（五）紧抓科室干部的思想政治工作和独立工作能力的培养。工作中能团结同志，互相配合，共同完成好任务。同时，真诚关心他们的思想进步和工作成长，敢于压担子、压任务，努力培养和提高他们独立开展工作的能力和综合协调能力。

二、竞职理由

（一）具有贯彻执行党的路线、方针、政策的自觉性和坚定性。我本人受党培养多年，从事过多年党务工作。到办公厅

后，在厅、处领导的关心培养和同志们的帮助下，自己在政治上、思想上和工作上得到了很大提高，特别是经过“三讲”教育后，更进一步增强了贯彻执行党的路线、方针、政策的自觉性，坚定了全心全意为人民服务的宗旨，提高了讲学习、讲政治、讲正气的能力和水平，能自觉地以的要求来加强党性锻炼和提高个人修养，清清白白地做人、老老实实地做事、愉愉快快地工作。

（二）有对行政接待工作的理解和执着。行政处人多事杂，服务对象广泛，是办公厅的窗口单位。我到行政处工作一年多的时间里，亲身感受到了广大行政干部职工朴实无华、不计名利、无私奉献的精神，这种精神深深教育和感染着我。我是一个实实在在想干点事的人，行政接待工作具体而又重要，极有挑战性，我愿接受这个挑战的考验。

（四）经受过多岗位的工作锻炼，具备了一定的组织协调能力和动手的能力。我曾当过教师、团干部、办公室主任，从事过教育、管理、信息、行政等多项工作。在每一项工作中，我都能摆正自己的位置：慎言、慎行、慎事，工作到位不越位、工作主动不被动、设法成事不误事、着力创新不满足。

三、今后的工作设想

一是加强财务经费、物资、房地产等管理工作，加强成本核算，抓好节约挖潜；二是要完善岗位责任制，规范工作程序，明确管理目标、服务标准和经营指标，做到“人人都管事、事事有人管”；三是要建立和完善各项规章制度，严格干部职工的行为规范，严格工作纪律，强化考核和监督检查；四是在各项服务工作中要做到周密、细致、及时，要多办实事，要把机关干部和服务对象赞成不赞成、满意不满意作为检验后勤服务工作质量和效率的根本标准；五是接待工作要进一步强化服务意识、竞争意识、改革意识、效益意识和人才意识，坚持优质高效、廉洁务实、俭朴大方、全面服务的原则，促进行政接待工作不断向前发展。

接待演讲稿（2） | 返回目录

尊敬的各位领导、各位评委老师、各位同事：

我做为办公室的一名普通工作人员，参加工作至今已有十多年时间，一天一天，一年一年，我把对办公室热爱和感情丝丝缕缕的融化到了我的心间，我没有过多的火热文，我也不再是那种激昂兴奋的年龄，我只想把我心里深深蕴藏的感情慢慢的告诉大家。

93年春天的一个上午，当我小心翼翼、鼓足勇气推开秘书科的大门时，我想，作为一个刚走出校门的学生，作为一个马上要到政府报到的新通讯员，我人生中重要的一步可能已经迈出，等待我的除了崭新的生活以外，更多的是亲友注视的目光，是压力，是我心中的兴奋和向往。

随着工作的逐步熟悉和胜任，工作刚开始时的压力、紧张已经缓解，整天忙在领导身边，接触的都是举足轻重、事关全县的大事，对于一个年轻人来说，自豪感、使命感、成就感、荣誉感全都笼罩在我的心间，我就站在决策的现场，我就站在大事的前沿，我就站在领导的身边，做为办公室工作人员，一些工作有我参与，一些工作有我贡献，对于我来说是自豪和骄傲的，感谢办公室给我提供了这么多的机会，感谢我有这么好的一个单位，直到现在，每当我打电话报出政府办三个时，心里仍是甜丝丝的，我相信，我的同事们也一定有我这样的感受。

xx年，领导分工让我到接待科工作，我想领导认为我适合干这行，我就一定要把这行干好，我没有豪言壮语，也没有信誓旦旦，我就坚信一条“士为知己者死”，领导把工作交待给我了，那是信任我、器重我，认为我行，我只能把千言万语汇成一个“好好干、干得好”，不能有任何疏漏和错误，更不能有任何怨言和情绪，我坚信，我的本职工作干好，不一定能对政府工作有多大帮助，但我的本职工作干不好，肯

定给领导工作帮倒忙，我也希望我的同事们，只要我们都把本职工作干好了，就不用让领导三天两头提醒我们互相补漏、互相补台，只要我们都把本职工作干好了，那办公室的整体工作只能是锦上添花、好上加好了。

人生是精彩的，工作是火热的，我更怀着一颗火热的心，投入到其中，贡献我全部的聪明才智。

谢谢大家！

接待演讲稿（3） | 返回目录

一、主要工作经历

二、竞职理由

三、今后的工作设想

各位领导、同志们，真心感谢大家给了我这样一次展示自己机会。我是一个极其平凡的人，但我不想做一个平庸的人，因此，我愿意接受大家的考验和挑选。

酒店接待演讲稿篇五

□

对酒店辖区进行全面的消防安全联合大检查，做好自查自纠和整改工作，及时消除潜在隐患。按计划组织酒店全体员工进行了一次具有针对性的消防灭火实战演练。

3、贯彻落实酒店动员大会的要求，坚持“安全第一，预防为主”的工作方针。对部门员工进行充分动员，要求部门全体人员站在政治的高度，高标准、严要求，从思想上认识到做

好此次接待工作的重要性和必要性。对部门全体员工进行综合业务技能培训。内容：岗位执勤服务礼仪、对客服务技能、执勤言行举止规范、军训、交接班规范、消防操作技能训练、思想动员等通过一系列培训。使每个队员提高认识，调整好心态，以良好的精神面貌、积极主动的工作态度，随时以高标准的服务质量投入“博会”工作中。

4、加班加点，认真配合、协助**公安分局国保大队、治安大队等政府相关职能部门做好涉及“南博会”酒店重点接待单位人员政审等各项安防准备工作的开展，落实。

5、对消防系统、监控系统进行全面维修工作，确保设施设备处于正常使用状态。

1、爱岗敬业，坚持以“专心致志，真心实意、用爱心服务”，雨天，坚持部门优良传统做好为客人撑伞挡雨工作。及时周到、热情为客人搬送行李、叫出租车、送酒醉客人回房间等服务工作，客人为了表示感谢给予小费，但我们的队员都给予谢绝。因为，每个协管员都知道，这是我们应该做的，收了钱，服务性质就变质了。有了部门员工的共同努力，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。

2、科学合理、统筹安排，“”期间全体队员取消轮休，禁止请假，以保证有足够的人力投入到日常工作中。

3、班前班后反复强调礼节礼貌要到位，注意检查仪容仪表，确保每个员工能以良好的精神面貌为客人提供服务。

4、加强现场督导，协调各项工作的有序开展，及时纠正和解决工作存在的不足，确保各班次各岗位工作标准和质量能按要求去落实和完成。

5、针对车位紧张的状况，部门同客户部及时沟通，提前做好合理安排，哪里该停哪里不该停，什么地方该停什么车，领

班及各岗位值班员都做到心中有数，有序引导停放，安排好每一辆车，确保交通畅通。

6、保持高压态势，提高警惕，加强人防、技防的结合，全面做好各项安全防范工作。严格控制闲杂人员和物品进出管理工作，阻止在辖区进行的‘黄、赌、毒’等违法行为，维护和营造良好的四星级酒店氛围，确保停放车辆的安全。南博会期间，酒店辖区没有发生一起安全生产事故。

7、部门间的工作沟通配合较为顺畅。积极配合各部门工作的开展，出色圆满完成领导交给的各项工作任务 and 公差任务。

1、车辆安排:车位较为紧张，但提前预留还是较到位。对大型活动接待一次性拾几辆大巴车难以安排停放，只能临时停放于**路绿花带边。

2、对客服务:个别员工思想开小差。

3、人员政审:会所未能按时完成和上交部门人员个人情况采集。

纵观本届南博会接待工作，在公司领导和物业部领导的正确领导下，协管部前后做了大量的工作，确保了酒店正常的经营秩序和辖区良好治安环境。我们将继续发扬酒店接待“南博会”工作精神，努力克服工作中存在不足，再接再厉，以全新的姿态投入到下一阶段的工作中去。对协管人员的素质、业务技能提出更高的标准，转变思想观念，加强大局观，以适应不断变化的新形势、新要求，为品牌服务尽心尽力！

酒店接待演讲稿篇六

刚到酒店的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

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□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

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，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。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。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远

没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是海内游客，所以异国气息甚少也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。

感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：1、勤快，2、忍，3、不耻下问，这些我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、

有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。酒店前台接待实习报告以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

酒店接待演讲稿篇七

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的xx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www.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。

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！

酒店接待演讲稿篇八

您好！

辞职的这个决定，不会有任何挽回的余地，我希望我能于这周结束后就可以去酒店财务部办理离职手续，希望得到领导您的批准同意，您当初录用我的时候很痛快，几乎都没问我什么问题，现在我要离职了，希望您也能果断点，不要一拖再拖，毕竟我们酒店的前台接待，上个月不是刚来了一个新的实习生吗？我的离职对酒店的前台接待工作不会有影响的。

想必您也清楚，我在这个岗位已经干了两年了，说实在话我已经对这份工作有任何热情了，说白了就是已经感到厌倦了，我有点不知道自己继续在这工作下去的意义了，所以我就动了辞职的念头了。主要是一点工作的动力都没有，其他的岗位吧，还能有上升的空间，有认真工作往上爬的动力，但是我是完全没有的，我实在不知道我还继续在这浪费时间，还有什么意义。眼睁睁的看着其他部门的同事随着工作时间的递增，一个个的升职加薪，我心里真的不是滋味，我也不是那么容易羡慕别人的，但是您也在职场混了这么多年了，应该清楚我现在心里是个什么感受吧，我就算不转行，我也会换一个岗位干了。

一开始的时候，我觉得这份工作还是特别有意思的，每天学着跟各种客人打交道，有钱的大老板，刚出社会没钱的大学生，我都能很顺利的进行交涉，真的是在这个岗位干久了，连说话什么的都会因人而异，就是因为我已经把这份工作做精通了，所以我就渐渐的觉得没意思了，工作心态一发生转变，我的工作状态都变了，你都不知道我现在在岗位上有多闲，以前我是兢兢业业的时刻等着客人前来，随时做好接待的准备，现在我休闲的时候，不是在玩手机，就是坐在那发

呆，客人来了就稍微进入工作状态。我已经没办法再让自己回到从前那种工作状态了，很抱歉，我知道一个老员工的离职，会让您感到特别失望，但是我就是没办法接受，这么快就看到了我事业的天花板了。

但是我不得不说，这两年的前台接待工作经历，对我的影响还是很大，让我在工作能力方面有很大的提升，这也让我在找工作的时候能多更多的选择，也会给我的简历加分，我想我找到下一份工作应该不是难事，难就难在我要找一份有长远发展前途的工作，您放心无论我去到哪，都不会忘了我在酒店的这段工作经历的。

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年xx月xx日

酒店接待演讲稿篇九

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感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。