

最新工程接待工作总结 接待工作总结 (通用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

工程接待工作总结 接待工作总结篇一

二、会议接待

1. 外部会议接待
2. 内部会议治理
3. 视讯会议治理

三、用度报销、合同录进工作

四、综合事务工作

五、其他工作

六、工作中不足

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做到及时捉住公司信息亮点导致信息数目和质量不高影响公司在全省信息排名。

工程接待工作总结 接待工作总结篇二

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道□3g客户维系挽留□2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信

心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

工程接待工作总结 接待工作总结篇三

“春节”黄金周全市共接待游客xx万人次，旅游综合收入xx亿元，与xx年比，分别增长xx%和xx%□xx年春节黄金周受xx灾害影响，旅游指标数据呈负数）。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现春节黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客xx万人次；赤水旅游区共接待xx万人次；遵义动物园接待xx万人次；盐津河旅游区接待xx万人次；水晶温泉接待xx万人次；乌江旅游区接待xx万人次；雅泉乡村旅游接待xx万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了xx人，客房平均出租率均在xx%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待xx人，客房平均出租率在xx%左右。

3、以探亲访友、休闲度假为主；

4、乡互动游增多；

6、温泉休闲度假游大幅度增长；

7、游客人均花费有较大增长；

8、过夜游客量大幅度增加；

工程接待工作总结 接待工作总结篇四

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。

工程接待工作总结 接待工作总结篇五

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。

工程接待工作总结 接待工作总结篇六

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

试用期三个月所作的前台工作，可能工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在今年的工作中，我更要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

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。