

# 年度接待工作总结(汇总7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。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。

## 年度接待工作总结篇一

近几年来，黄梅县发展很快，特别是今年我县被省委省政府纳入到大别山试验区建设范围和小池开放上升为“省级战略”后，黄梅迎来难得的发展机遇期。来黄梅考察、调研指导工作的省市领导和兄弟县市领导骤然增多。由此，我县的公务接待活动大幅增加。在繁重的接待工作中，我们认真贯彻落实中办和国办有关国内公务接待的规定，坚持突出黄梅的地方特色，实行优质服务，接待服务水平不断提高，得到了各级领导和各路宾客的充分肯定。我们的主要做法是：

### 一、把握自己的特点

中办和国办规定要求，国内公务接待要勤俭节约，使用地方产品，突出地方风格。按照这些要求，怎样搞好黄梅的接待工作，一位管过接待的老领导一番话给我们很大的启示。他说，黄梅的接待搞“洋”的“洋”不过北京，搞“鲜”的“鲜”不过沿海，只有搞“土”的才有优势。这样我们就把黄梅接待工作的基调定在“土”字上，以“土”出奇，以“土”制胜。

吃，是接待安排的重点，也是难点，俗语讲“众口难调”。这几年，我们就在“土菜”上大做文章，“洋”菜土做、小菜“大”做、素菜精做、常菜“怪”做，“土”得新，“土”

得怪，“土”得奇，价廉物美，大受欢迎，经常得到客人夸奖。一位省领导来黄梅，我们全部安排地道的土菜，正宗的黄梅鱼面让这位领导赞口不绝。

## 二、掌握客人的特需

国内公务接待有严格的纪律和要求，不准高标准、高规格、高消费。我们在接待中也常常见到，并不是高档的东西客人就满意，而是客人所需要的才满意。因此我们在接到接待任务后，都要事先了解掌握客人的个性化需求，以便“投其所好”，实行个性化服务，提高优质服务的水平。我们不仅在接待前了解客人的饮食、起居、兴趣、爱好等情况，在接待中，我们又注意搜集新的信息，按照来宾的需求及时调整接待方式，让宾客满意。我们还注重与来宾的沟通，及时帮助客人解决来黄梅后在饮食起居、交通出行、访亲探友、工作衔接等方面遇到的困难，使客人有宾至如归的感觉。

## 三、展示地方的特色

在做好接待工作的同时，我们时时处处都注意体现黄梅特色。我们当黄梅县情的宣传员，在接待中利用各种方式宣传黄梅形象；我们当黄梅文化的推介员，在接待中积极推介黄梅戏和我县的禅宗文化，今年共为客人安排黄梅戏演出58场，组织客人赴我县四祖寺、五祖寺2500人次；我们当黄梅物产的讲解员，在接待中注意介绍黄梅的特色菜肴、黄梅的名牌产品、黄梅的乡土特产。每次接待，我们都突出本地饮食风格，在“土、特、俗、新、鲜、活”上下功夫，讲究色、香、味、形。餐桌上，黄梅鱼面、黄梅青虾等等名菜佳肴争奇斗妍；宴会中，本地名酒千年缘满厅飘香；黄梅荷叶茶等等，一样样洋溢着浓郁黄梅地方特色的食品，令客人赞不绝口。

## 四、体现服务的特别

作好接待方案是做好接待工作的基础和前提。在接待工作中，

无论是重要接待还是一般接待，我们都要制订详尽的接待预案，每一次接待都提前精心制作接待指南、宴会专用席卡、专用菜谱、会议汇报专用文件夹、随车专用方便盒、洗卫用品专用包等接待物品，力求方便宾客。在今年举办的黄梅一中百年校庆活动中，在接待准备时间紧，来客数量众多，接待能力有限的情况下，我们通过认真制定接待方案，不论来客地位高低，一律用心服务，得到了来宾们的一直好评，为黄梅树立了良好的对外形象。

## 年度接待工作总结篇二

转眼20xx年结束了，这一年来使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到xxxxxx酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待。xxxxxx酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的。对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要的，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条阐述：

包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？

1、是对客人不尊重；

2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

### 年度接待工作总结篇三

1. 活动开展之前，本部进行了班次安排，人员通知，并明确了相关部门的工作与职责，保证后续工作顺利开展。

2. 设点迎接新生，对参加迎接工作的系干提出一些要求，要求熟悉新生入学流程，向新生进行讲解必要时引导并帮助其完成入学手续。

3. 27日开展工作，29日结束。因部分系干请假，本部进一步协调人员及班次安排。由人力资源部通知及考勤登记。

4. 活动过程中，本部联系用餐单位，使执勤系干无后顾之忧。妥善本学院财产（如：药品，水，工作证，院旗），密切关注接新生动态，防范可能发生的一些问题（如由天气引发的

中暑，新生集聚性到来导致人手不够）。

1. 顺利完成了本次任务，以“温暖·热情”的形象迎接了下一届外国语学院主人，引导并帮助他们完成入学相关事宜，受到新生及家长的好评，有利于提高今后系干工作的积极性。

2. 新老院干共同努力，老院干带领新系干开展全新工作。新院干从中了解工作全程，利于今后开展活动。老院干从中升华了对工作的认识，利于进一步总结经验。学生分会这个大家庭更加互助！

3. 各部门合作进一步加强，院干对我们部门此次活动安排比较满意，同时也提出一些意见和建议。

4. 青协作为一个服务性的团体在工作中发挥其作用，履行其职责，服务他人。并与学生分会合作，完成了本次活动。

1. 工作态度上，少数10级系干工作比较怠慢，缺乏热情。工作配合上，有些分工不明确（比如，新生来时谁介绍，登记号码，引导注册，有些慌乱）影响工作效率。

2. 人事安排上，人力资源部没有准确的人员统计，且没有告知老师请假情况，我们订餐需要确切的人数，但每次都很麻烦地去问每组组长具体人员。在人员通知上，有些人班次变了，但没收到变动通知，也导致了班次人数失衡，有些班次人手不够，工作难度加大！

3. 部门合作上，本部门 and 人力资源部交流沟通不够，人员安排与考勤工作没有交接好，以至于人力资源部考勤上的疏忽。本部门今后会加强与各部门的联系沟通，认真做好交接工作，尤其是细节上的讨论，使工作更加快速有效！

外国语与学院团总支学生分会办公室

20xx年9月13日

## 年度接待工作总结篇四

\*\*\*年，\*\*在我办领导们的大力支持，同志们的积极帮助、认真配合下，踏实工作，牢固树立窗口意识、开放意识、风险意识，认真、细致、周到、高标准地完成各项接待工作。现汇报如下：

为我市经济建设服务是接待工作的首要职能。在工作中，我们继续贯彻“大接待”的工作理念，围绕市委、市政府的重大经济活动，既服务好来承宾客，又保障好市领导外出考察活动。我科今年共完成接待任务\*\*批次，\*\*人。

围绕我办中心工作，增强责任意识，充分发挥接待“载体”功能，履行职能。一是坚持注重细节、热情服务的原则。接待工作妥善处理细节，突出“规范化、精炼化、人性化”服务，让客人宾至如归。牢牢把握工作中各个环节，无论方案制定、就餐住宿，还是考察调研、安全保卫，时时关注、事事关心。常规接待，细致入微，高效周到；大型接待，科学规范，精心配合。努力做到高标准、严要求、细致周到，满腔热情地为客人服好务。二是坚持突出特色、因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色。如酒店，选择民族特色鲜明的酒店或地方特色浓郁的农家饭，既体现我市特色，又宣传了我市特产。三是坚持方便务实、勤俭节约的原则。在保障客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，严格遵守接待标准，不讲排场、不摆阔气。坚持酒水自带，既保证接待工作圆满完成，又节省费用支出。

一是参加办党组组织的集中学习。认真领会学习内容，做好学习笔记，积极参与讨论，结合自身不足查找改正。二是加强自学。首先是坚持政治理论学习，坚定理想信念，提高政治素养，以政治理论指导实际工作；其次是坚持业务学习，不断提高自身综合素质，增强责任感、事业心和服务意识，

以求更好的完成各项工作任务。三是加强作风建设，增强在新形势下拒腐防变的能力，提高自我约束性，树立正确的权力观、利益观、地位观，廉洁自律，自我约束，自我警醒。

在完成接待工作任务的同时，我们也清醒的看到目前存在的一些不容忽视的问题：一是自身知识水平和技能有所欠缺，工作中面临的问题时有不能解答的情况发生；二是沟通不够，对客人信息更改有时不能及时掌握；三是工作创新上还存在薄弱环节，缺乏对接待工作的深层思考。这些我们在今后的工作中将进一步予以改进和克服，努力提高接待水平，为促进我市经济社会发展做出应有的贡献。

## 年度接待工作总结篇五

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。

礼宾部在前厅经理助理的关心和指导下，在其他部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。现将礼宾部工作总结如下：

### 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。

## 年度接待工作总结篇六

20xx年x月x日xx大酒店接待了x公司的会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，使得酒店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中餐饮部的工作总结：

### 一、精心准备，搞好会议宴会接待

在宴会接待上，这是我们酒店第一次接待这么大型的会议，我们酒店能够在会议前做好接待准备这是值得鼓励和褒奖的。餐饮部能够发挥不怕苦不怕累的精神完成这项艰巨的任务是值得大家坚持和发扬的。

但在此同时，我们也要看到自己准备工作不足的地方。例如：

- 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；

### 二、合理安排工作人员，量化工作任务。

- 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；

### 三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位

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)

#### 四、加强员工培训，提高会议服务质量

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。我们应该加强自身接待会议的能力。如：

1. 布置会场环境

### 年度接待工作总结篇七

又是一年接新时，一个新学年的开始意味着我们系即将迎来又一批朝气蓬勃的新同学。在系领导和老师的带领下，我们团结互助、上下同心圆满完成了这次接新的工作。回顾这次接新工作，我们百感交集。在工作中我们取得了一定的成绩，同时也发现了许多问题。现在就我们校门接待组的工作做如下总结：

在接到校内接待的任务后，我们组的总负责人拟出了本组的详细工作安排并召开了一次组长会议，认真传达了接新的精神和要求，同时部署了本组详细的接新工作。组长领到任务后通知自己所负责的班级志愿者具体的工作时段、地点及工作要求。前期工作总体而言没有出现太大的纰漏，但做得不足的是没有对班级志愿者进行系统的培训。

9日、10日是正式接待新生的日子，这两天才是我们工作的重

点，在这两天的工作当中，我们校内接待组认真的完成了接待任务，现将工作总结如下：

好的方面：

（一）工作认真细致，服务热情收到我组工作人员在第一时直接触到新生及家长，这也就要求我们能在第一时间做出反应。在新生及家长到达我们接待处之后，我们能及时且热情的为他们服务，解决他们的难处。

（二）工作认真负责，能吃苦耐劳

在接新过程中，我们组需要帮新生搬行李到宿舍，这是一项比较辛苦的工作，但我们能任劳任怨，为新生服务到家，也受到了广大新生及家长的好评。

不足之处及改进方法：

（一）工作安排不够合理

9日是接待高峰期，但我组人员安排不足，导致有些新生接待不够及时；10日新生较少却安排了很多工作人员，导致大本营人员过剩，影响了我系总体接新效果。今后做法：合理安排接新人员，第一天新生到校最多，应多安排工作人员。

（二）班级志愿者的培训问题

在正式接待新生前，我们未能进行一次系统的培训，导致工作过程中有些班级志愿者服务不够到位。今后做法：在接新前期，对全体志愿者进行一次接新总动员及上岗培训，让每位志愿者都知道该如何有效的开展工作。

（三）工作衔接不够到位

各时段之间的衔接工作做得不够到位，两个时段的交接部分

安排得过于紧凑，没有缓冲的余地。今后做法：在安排两个时段的交接工作时，可以适当的延长第一个时段的工作时间，等到下一组工作人员完全到位后，前一组的人员才能离开。

在10日结束工作之后，我组大部分工作人员能自觉留下来收拾现场，同心竭力把现场收拾好才离开，但也有部分人员没有到场一起工作，导致我们人手不够。今后做法：所有成员一起留下收拾好现场后才能离开。后期工作我们还有一点做得不足，校门口的帐篷没有收好，工作没有善始善终，这是值得以后注意的。

在这次接新的过程中我们组成员和其他组同志同心竭力，最终圆满的完成了任务。虽然在这过程中我们出现了很多差错，但我们是进步的，而且在我们总结了经验之后，相信下一次的接新工作一定能做得更好。