

# 接待办年度工作总结(实用9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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 接待办年度工作总结篇一

转眼间工作又一年了，根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好经理日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实经理下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督服务员为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属服务员的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责服务所需的物品领用，填写领用单交保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设

备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，在今后的工作中要再接再厉。

## 接待办年度工作总结篇二

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了会务接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，

工装上岗，五官清秀。以礼相待每一位参会人员，为公司提供了方便，也为参会人员提供了方便。有什么需要帮助的并力所能及的作出相应的帮助。

在到x企业工作前，虽然以前的工作性质也有所相似，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对会务接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

## 接待办年度工作总结篇三

我公司是在5月中旬接待会议主办方通知，来厦门考察的，在考察的近一个星期中，我们一方面认真采点，同时积极与各

方供应商取得紧密联系，为大会在厦门的举办做好提前准备工作。在5月20日得到会议主办方的通知确定会议在5月31日至6月2日在厦门召开的准确消息后，我公司迅速与酒店、车队、餐厅、景区等供应商取得联系，分别拿出合作方案，对有些供应商进行竞标。三天内就把与酒店、车队、餐厅、广告、演艺公司等多个供应商的合作合同签订好，按照合同要求预付定金。为千人会议的如期举行赢得了时间。

## 二、 组建专门队伍，量化工作任务

我既有一家旅游公司，同时还有一家会议公司，会议公司由于刚刚启动，公司内只有会议计调一名、业务员一名，而要承办这千人的会议还是必须依托厦门新大都国际旅行社人多的优势。因此，我把两个公司的人员全部集中，除了旅行社留有三名地接计调操作日常业务外，其他工作人员全部集中一起办会。公司成立了以我为总调度、两位副总为付总调度的工作班子。并成立了“接站、送站、车辆调度工作组、酒店、会议报到组、餐饮联络组、旅游服务组、导游服务组、广告、文艺组、财务结算组”共七个组。七个组各明确了一名组长，并把每个工作组的工作职责、工作任务量化到每个工作人员。如接站送站组由地接部经理付组长，机场和火车站各派16名在校旅游系学生，6小时一班，从早上05：00至晚上24：00，考虑到旅游系学生社会经验不够，机场和火车站又分别派四名专职导游指导学生接站，整个接站工作井然有序。会议主办方非常满意。如会议报到组，我公司从平时合作好的别的酒店中抽调八名酒店销售或是总台负责人参与我们会议的报到，因为从事酒店销售或是总台工作人员对分房、登记等一套工作流程非常熟悉，为了及时拿到房卡，并能掌握到酒店退房、会议用房的情况，统计整个会议用房情况，我专门派公司一名副总负责与酒店联系，穿梭于酒店与会议主办方和公司报到台三者之间。而会议报到组的工作任务及工作流程全部由这名副总给予量化到每个工作人员身上。报到组两人搭配、分区域登记报到的做法深得会议主办方的赞赏。抽调这些工作人员参与会议报到后，会议主办方亲眼看

到了工作人员熟练的工作程序，比较高的工作效率，会议报到秩序井然，参会人员也能在较短。)的时间内拿到房卡。其他各组也都是先制定工作流程，再把各项工作任务量化到每个员工身上，副总检查组长或副组长的工作，总经理检查副经理的工作。做到一级对一级负责。

### 三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位

中国鸭鸭第二十八届羽绒制品交易会的重点是请客商来厦门旅游，然后在6月1日晚上安排一个羽绒服装展示、新产品推介、六家大的卖场总经理讲话及文艺演出。我们就围绕这些重点，一是把精兵强将安排在旅游和答谢宴会上，在旅游安排上，我本人与公司导游部经理、地接部计调亲自采点，因为线路有永定土楼，往返行程要6个小时，26台49座旅游大巴车，1300名参会人员，旅游安全、旅游秩序甚至游客上洗手间等问题都是旅游组必须事先考虑的问题。我们的做法是先确定26名导游，配对26台旅游车司机、土楼景区配对26名景区讲解员、请会议主办方配合，安排26名临时负责人，与我的26名导游配对协助工作。在去土楼的高速和一级公路上安排两个临时停车点方便客人下车吸烟或是上洗手间。由于事先做了过细的准备工作，5月31日前往土楼的旅游秩序井然，游客兴趣很高。游客安全系数达到100%。会议主办方的总经理这样称赞我们的这次旅游活动。他讲这是他任老总以来第八届会议，也是他认为举办得最安全的、经销商玩得最开心的一次旅游活动。6月1日在厦门市区的旅游活动，由于考虑到人数多，车辆多等因素，车辆和导游及游客采取了分流方式进行，一个大队伍分成三大旅游组，由一名副总全权负责厦门市区的旅游活动。

## 接待办年度工作总结篇四

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年年里，我在公司领导和同事的关心帮忙下，顺利完成了相应的工作，现对xx年年的工作做一个总结。

xx年年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，为领导带来了方便，也为客户带来了方便。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，用心协调酒店相关事宜，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，以及会议室的卫生持续，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员带给更好的服务。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状况出现；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。

xx年年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，并要求为我们带给备用机，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，并用心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；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在用心筹备xx年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，遇事思考不够周全、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行。

- 1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节思考，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
- 2、用心学习其他单位、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，推出有好处的活动，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。

xx年年即将过去，充满挑战和机遇的20xx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我的绵薄之力。

## 接待办年度工作总结篇五

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。

## 接待办年度工作总结篇六

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，本部门和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

## 接待办年度工作总结篇七

\*\*\*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内容。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。

## 接待办年度工作总结篇八

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，前厅部是整个的酒店的核心，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摯的，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。

## 接待办年度工作总结篇九

过去的20xx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，在来到我们酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的实习员工，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。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

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。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

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，使我对以前学过得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，在新的一年里到来之际，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！