

2023年礼宾培训工作计划(实用9篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

礼宾培训工作计划篇一

本部将高度重视对客服务质量，重视客人意见，坚持服务规范标准化，更注重了细致服务和个性化的服务。从软硬件上不断完善服务。

(1) 服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2) 客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理

提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

(1) 前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

(3) 为节约费用，部门将会严格控制每月的服务和办公用品的领用，对于有故障的设备设施，本着轻重缓急的原则，能维修使用尽量维修使用，复印纸严格控制，大堂前台灯光按客人情况灵活控制关闭；礼宾部在无客人情况下及时关闭行李房灯光，大堂副理加强对全酒店和分部的节电节水的巡视检查，规范大堂内外灯光的开放时间控制；部门还将对电话的使用进行了严格的控制，对时长，通话事由规定限制，严禁公话私打，通过各项措施，使本部费用得到有效控制。

(1) 高度重视部门员工培训，努力提高员工的工作业务水平个人素质，部门每月各分部将根据实际工作需要安排有针对性，有特点的培训计划，并全程跟踪培训过程，考核培训人员，培训质量要求高。

节，业务流程、外语、分部基础知识、市内和酒店应知应会知识、案例分析讲评等等。同时进行了员工业务知识的实操考核知识考核，应知应会知识考核，礼貌礼仪的考核等。

(2) 将关心员工，努力做好员工的保障工作，为员工创造轻松愉快的工作氛围。前厅部对员工的综合素质要求较高，工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大。针对这一特点，前厅部将始终强调部门和管理人员做好员工坚实后盾，切实

解决员工在工作和生活上的困难。同时要求管理人员以身作则，起到表率作用。员工在工作中提出的问题和合理化建议，部门都会认真考虑或采纳，不断完善本部工作；部门各级管理人员均要求在服务一线为客服务，现场督导，激励员工，减轻员工的工作压力，并且培养员工之间同心协力的良好风气。

由于接待客人多，信息交换量大业务涉及面广，因此，安全工作对于前厅部格外重要，前厅部安全工作主要涉及住店客人的信息、帐目和行李寄存、总机火警监控和紧急广播管理、部门消防安全等等。为此，部门将制定和强调入住登记及户籍传送制度，严格按照桂林市公安局出入境管理处要求，前台员工严把入住登记关，保存好入住客人的登记资料，系统存档，在及时向公安机关传输客人资料。将完善了住店客人查询访客制度，避免不法分子对客人侵害。另外，部门将对礼宾部行李寄存制度和交接班制度进行了修改，并对进出行李房人员严格限制，从各方面加强员工的安全意识。

礼宾培训工作计划篇二

新的.学期开拓新的希望，新的空白承载新的梦想。新学期我们将一如既往在老师的正确指导下充分发挥学生会的工作职能，以全心全意为同学服务为宗旨，充分发挥学生会桥梁纽带作用。以下是我们对学生会这一学期的工作进行计划，为使学生会以后的工作能取得更好的成绩。工作计划如下：

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地展开、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在

做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人的重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的联系与沟通。

1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解决实际问题。

2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。

3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。

4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。

5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自身，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多

交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取得更骄人的成绩。

礼宾培训工作计划篇三

20xx年在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协作和帮助下；对礼宾部全体员工进行强化培训，制定了各项管理制度并严格执行，针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工，给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快，“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员，被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职，部门人数从78人锐减至21人，好在事情发生之前就收到了风声，及时向有关领导汇报，及时做好了部署和安排，才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况，及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置，将现有的21人分成三个班运转，但因人员不够无法安排例休，队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下，招聘到位11名员工，强化培训一星期后达到了预期的效果，编成一个班于12月25日投入运作（将现有的三个班压缩成二个班），因培训到位、人员配备充足，并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程，运作一星期后，员工的工作积极性、主动性、自律性；岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善，总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫，过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形，发展趋势良好。

为了确保礼宾部工作高效、有序的开展，我们将着重抓好以下几个方面的工作：

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡

新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训（每天1小时），使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出，打得响有战斗力的队伍。

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

礼宾培训工作计划篇四

新的学期开拓新的希望，新的空白承载新的梦想。新学期我们将一如既往在老师的正确指导下充分发挥学生会的工作职能，以全心全意为同学服务为宗旨，充分发挥学生会桥梁纽带作用。以下是我们对学生会这一学期的工作进行计划，为使学生会以后的工作能取得更好的成绩。工作计划如下：

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地展开、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的联系与沟通。

1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解决实际问题。

2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。

3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。

4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。

5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自身，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取得更骄人的成绩。

礼宾培训工作计划篇五

20xx年即将来临，为了确保礼宾部工作高效、有序的开展，我们将着重抓好以下几个方面的工作：

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时)，使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出，打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想

道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据不同队员，不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20xx年的工作总结和20xx年的工作计划，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

礼宾培训工作计划篇六

20xx年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结。20xx年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如“一盘散沙”，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

20xx年11月份在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协

作和帮助下;对礼宾部全体员工进行强化培训,制定了各项管理制度并严格执行,针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工,给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快,“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员,被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职,部门人数从78人锐减至21人,好在事情发生之前就收到了风声,及时向有关领导汇报,及时做好了部署和安排,才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况,及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置,将现有的21人分成三个班运转,但因人员不够无法安排例休,队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下,招聘到位11名员工,强化培训一星期后达到了预期的效果,编成一个班于12月25日投入运作(将现有的三个班压缩成二个班),因培训到位、人员配备充足,并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程,运作一星期后,员工的工作积极性、主动性、自律性;岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善,总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫,过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形,发展趋势良好。

20xx年即将来临,为了确保礼宾部工作高效、有序的开展,我们将着重抓好以下几个方面的工作:

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证,在队伍建设上就坚持“两手抓”:一手抓人员的配备,一手抓素质的提高。在队伍建设上,把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时,高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时),使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出,打得响有战斗力的队伍。

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证,“没有规矩,不成方圆”,完善礼宾部各项管理制度;制定

一套严格、实用的制度;对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据不同队员，不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育;与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里?”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员?”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结;按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

礼宾培训工作计划篇七

20__年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结：20__年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如“一盘散沙”，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

20__年11月份在公司领导的大力支持和指导下;在各部门的协作和帮助下;对礼宾部全体员工进行强化培训,制定了各项管理制度并严格执行,针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工,给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快,“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员,被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职,部门人数从78人锐减至21人,好在事情发生之前就收到了风声,及时向有关领导汇报,及时做好了部署和安排,才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况,及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置,将现有的21人分成三个班运转,但因人员不够无法安排例休,队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下,招聘到位11名员工,强化培训一星期后达到了预期的效果,编成一个班于12月25日投入运作(将现有的三个班压缩成二个班),因培训到位、人员配备充足,并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程,运作一星期后,员工的工作积极性、主动性、自律性;岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善,总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫,过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形,发展趋势良好。

20__年即将来临,为了确保礼宾部工作高效、有序的开展,我们将着重抓好以下几个方面的工作:

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证,在队伍建设上就坚持“两手抓”:一手抓人员的配备,一手抓素质的提高。在队伍建设上,把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时,高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时),使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出,打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科

学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20__年的工作总结和20__年的工作计划，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

礼宾培训工作计划篇八

新的学期新的计划，如何制定礼宾部工作计划？下面是本人收集整理礼宾部工作计划，欢迎阅读。

一、工作目标与任务

全面负责大堂礼宾服务工作，确保礼宾员按时到岗，以热情饱满的精神接待来宾，向来访宾客提供优质高效的服务。确保大楼宾客的来访秩序及安全并努力建立并保持与宾客的良好关系。完成楼宇安防副经理所下达的各项工作任务。

二、工作内容及措施

1、熟悉工作环境、人员配备及各项工作制度，根据班组人员数量制定排班表，按周或月来更新，提前做好工作部署。根据《物业管理条例》及公司制度制定服务细则并定期检查各岗位安全制度及规定的执行情况。组织下属人员了解并熟悉本大楼各楼层功能及各单位、部门位置，以便在对来访宾客进行问讯服务时能及时响应并准确指引。

2、加强本班组楼宇安防员的安全、法制教育、行政管理、违纪查处的学习，确保所有楼宇安防员仪表整洁、行为良好。对下属人员进行定期训练、测试及监督工作。在监督过程中记录下属人员的岗位工作质量，对表现优异的人员进行鼓励，以此来提高工作效率。根据公司总体要求制定考核办法，落实相应的制度和组织措施。

3、为配合客户服务部在重大活动中做好礼宾接待服务工作，会在重大活动前模拟进行预演，以防止突发情况发生，根据预演结果总结经验，预先做好应急措施。如在重大活动中遇突发情况及时向上级领导汇报。

4、协助上级领导完成所有礼宾服务工作，传达上级指示将工作安排到位，跟进落实情况，将情况进展及时向上级汇报。协助部门经理实施大堂礼宾服务及接待工作，为完成好礼宾服务的各项工作，与下属员工多交流与上级领导多沟通，这样可以更好的传达上级指示也可以采纳意见，不断改进工作方式更好的提高工作质量。

5、为确保各礼宾岗位人员精神饱满、服务热情、礼貌周到，

会不定期向公司工会提议组织集体活动，培养员工的积极性和团队合作精神，以饱满的热情迎接来到深交所的每一位宾客。

20xx年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结。20xx年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如一盘散沙，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

20xx年11月份在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协作和帮助下；对礼宾部全体员工进行强化培训，制定了各项管理制度并严格执行，针对礼宾部那些害群之马和强化培训后不合格员工，给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快，压力越大反作用力越大而导致两个班的队员，被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职，部门人数从78人锐减至21人，好在事情发生之前就收到了风声，及时向有关领导汇报，及时做好了部署和安排，才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况，及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置，将现有的21人分成三个班运转，但因人员不够无法安排例休，队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下，招聘到位11名员工，强化培训一星期后达到了预期的效果，编成一个班于12月25日投入运作(将现有的三个班压缩成二个班)，因培训到位、人员配备充足，并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程，运作一星期后，员工的工作积极性、主动性、自律性；岗位操作、

精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善，总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫，过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形，发展趋势良好。

20xx年即将来临，为了确保礼宾部工作高效、有序的开展，我们将着重抓好以下几个方面的工作：

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持两手抓：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把相马、赛马、驯马、养马相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时)，使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出，打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，没有规矩，不成方圆，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自五湖四海各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据不同队员，不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展人的价值在哪里？、怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及

时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20xx年的工作总结和20xx年的工作计划，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

新的学期开拓新的希望，新的空白承载新的梦想。新学期我们将一如既往在老师的正确指导下充分发挥学生会的工作职能，以全心全意为同学服务为宗旨，充分发挥学生会桥梁纽带作用。以下是我们对学生会这一学期的工作进行计划，为使学生会以后的工作能取得更好的成绩。工作计划如下：

一、完善管理方式

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地开展、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

二、活动多元化

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动

进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

三、逐步完善制度、认真完成各项工作

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的与沟通。

1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解决实际问题。

2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。

3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。

4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。

5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自己，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取得更骄人的成绩。

礼宾培训工作计划篇九

本部将高度重视对客服务质量，重视客人意见，坚持服务规范标准化，更注重了细致服务和个性化的服务。从软硬件上不断完善服务。

(1) 服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2) 客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

四、将培养员工“开源节流、增收节支”意识，配合各销售业务部门努力为酒店创收，科学控制部门费用。

(1) 前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

(3) 为节约费用，部门将会严格控制每月的服务和办公用品的领用，对于有故障的设备设施，本着轻重缓急的原则，能维修使用尽量维修使用，复印纸严格控制，大堂前台灯光按客人情况灵活控制关闭；礼宾部在无客人情况下及时关闭行李房灯光，大堂副理加强对全酒店和分部的节电节水的巡视检查，规范大堂内外灯光的开放时间控制；部门还将对电话的使用进行了严格的控制，对时长，通话事由规定限制，严禁公话私打，通过各项措施，使本部费用得到有效控制。

五、本部将重视员工队伍建设，注重营造和谐氛围，增加部门凝聚力。

(1) 高度重视部门员工培训，努力提高员工的工作业务水平个人素质，部门每月各分部将根据实际工作需要安排有针对性，有特点的培训计划，并全程跟踪培训过程，考核培训人员，培训质量要求高。

全年本部计划安排各类培训涉及内容有：员工礼貌礼仪、仪容仪表、语言技巧、各分部操作程序，接待细节，业务流程、外语、分部基础知识、市内和酒店应知应会知识、案例分析讲评等等。同时进行了员工业务知识的实操考核知识考核，应知应会知识考核，礼貌礼仪的考核等。

(2) 将关心员工，努力做好员工的保障工作，为员工创造轻松愉快的工作氛围。前厅部对员工的综合素质要求较高，工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大。针对这一特点，前厅部将始终强调部门和管理人员做好员工坚实后盾，切实

解决员工在工作和生活上的困难。同时要求管理人员以身作则，起到表率作用。员工在工作中提出的问题和合理化建议，部门都会认真考虑或采纳，不断完善本部工作；部门各级管理人员均要求在服务一线为顾客服务，现场督导，激励员工，减轻员工的工作压力，并且培养员工之间同心协力的良好风气。