

# 礼宾工作总结 酒店礼宾工作总结(优质8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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 礼宾工作总结篇一

今冬得第一场大雪悄然而至，昭示着新年已经离我们不远了。转眼间，一年的光阴就已经在不知不觉间走完了它的旅程。一算来，我已经在酒店礼宾部工作了一年零五个月了。当初刚刚离开大学校园，满怀热情的我走进了白玫瑰大酒店，有幸成为了这个大家庭的一员。在这里，我从当初一无所知的愣头青成长为现在礼宾部中骄傲的一员，几位主管，不管是已经离开的、，还是现在的、，亦或是离职的、等等，都从言行上给我树立了榜样，用实际行动教会了我该如何溶入到酒店这个大家庭中，如何成为礼宾部中一名合格的员工。我从心里由衷的向他们表示我的感谢，没有他们的耐心教导，就没有我的今天。

一年的时间，可以改变很多很多，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天，以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛自己，在逐渐提升对客服务技巧的同时，丰富了自己的本领，不仅仅在业务知识上有了长足的进步，更在意识于交际能力方面得到了提高，学到了以前在书本上学不到的很多东西。我明白了我为着什么而活，该怎么去活，人生的境界得到了升华。与此同时x经理还经常找我谈心，告诉我该怎么去处理工作中的细节，更重要的是教会了我很多做人的道理，给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中，叫我怎么能不努力，怎么能不进步。

为了强化部门的知识水平，在x主管的带领下，我们开展了自我增值活动，主要是从学习英语单词开始，自己购书，抽空业余时间背诵然后上班之前检查。虽然这不属于酒店要求掌握的知识范畴之内，但礼宾部的每个员工都能够自觉的加入，这就是一个好的开始。即使现在由于种种原因没有能够继续进行下去，但是它已经向我们说明了：只要大家有毅力坚持下去，就能够改变自己，提高自己。所以我相信，以后我们大家一定会再继续的。后来部门又开展了针对新员工的“一带一”活动，意在通过老员工的模范带头作用使新员工能够快速成长起来，结果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在新员工们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我个人也积极参加了酒店旨在促进员工提升自己基本素质的多项活动，如英语津贴、技能大赛等，并且取得了不错的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，交给我许多其他的工作，如编写每月武汉大事记以及参与前厅部板报的设计和布置工作，在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，沟通技能及人际关系的处理。另外，在平时也经常参加部门组织的一些小活动，不仅健康了身心，也使同事之间的关系得到了增强。

但人无完人，缺点也不言而喻。在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部多年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一个老员工，会努力配合三位主管开展工作，凡事想在前，凡事走在前，做好我应该有的表率作用。和大家共同营造一个健康积极向上的竞争氛围，使大家一起进步。

x经理曾经对我说过：作一个员工应该从领班的角度来思考和要求自己，而领班应该从主管的角度来思考和要求自己，从而以次类推。因此明年我会从更高的角度来要求自己做好最好，努力向主管看齐，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。届时，争取参加金钥匙培训，加入这个光荣的大家庭。

说得再多就会是大话、空话，希望能够真正将其落到实处。也许到明年写总结的时候，会是另外一番感触。

## 礼宾工作总结篇二

xx年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。我们作为酒店的窗口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们xx年工作总结：

### 一. 培训工作

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，礼宾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，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3，礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管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，9 月 16 日—9 月 25 日 酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计 9 人，而客人离店数一天达 100 多间房，如此多的房间，意味着分派到他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”。

2. 礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上 8 点至 12 点及晚上 18 点至 22 点是他们的问询高峰

期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，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，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责。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。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。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“full service”3.马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

#### 四. 荣誉与收获

在 年酒店日常工作与马术节接待期间，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。马术节圆满接待完成后。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，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

### 礼宾工作总结篇三

礼宾年度总结-今年冬天的第一场大雪已经悄然来临，预示着新年离我们不远了。转眼间，一年的时间已经不自觉地完成了它的旅程。我已经在酒店礼宾部工作了一年零五个月。刚离开大学校园，我满怀热情地走进白玫瑰酒店，并有幸成为这个大家庭的一员。在这里，我从一个一无所知的年轻人成长为门房部的一员。几位董事，他们是已经离开的xxx和xxx□现在的xx□xx和xx□已经离开的xx和xx□等等。，在言行上为我树立了榜样。他们教会了我如何融入酒店大家庭，如何通过实际行动成为礼宾部的合格员工。我衷心向他们表示感谢。没有他们耐心的教导，我就不会有今天。

是一个舒适、干净、安静的休息环境，服务态度好，深受尊贵客人的喜爱。我想在客人面前，在他们心中。这就是我想要的客房。卫生和整洁是每个贵族家庭客人关注的焦点，因此我们要求服务人员将客人从一个客人换到另一个客人，反之亦然。我们确保每一位贵族家庭的客人都能住在干净舒适的客房里。为了保证客房质量，使其成为合格的销售商品，

我们将在各个层面进行检查。我们绝不会为客人使用破损的亚麻布。为了提高客房的合格率，我们将每天对客房进行抽查，确保所有的门和门都干净整洁，尽量减少疏漏。

舒适快乐地生活。虽然我们的餐厅规模小，员工少，但我们的服务并不打折扣。凭借热情的服务条款、专业的服务技巧和美味的食物质量，我们总能让每一位来到餐厅的客人满意而归。当客人出门离开温暖的家时，我们的服务会让他们真正感觉像在家里一样，这里的味道就像在家吃饭一样。在今后的工作中，我们将更加注重服务的细节，一目了然，一个行动就能了解客人的需求。

## 2、节约收入、消除浪费

强化员工的节能意识，主要包括以下几点：1. 回收一次性矿泉水饮料瓶、牙刷、梳子纸盒，所有可回收的创收项目；2. 收拾房间，关闭所有不必要的开关和空调楼梯定时开关，厕所灯，所有人走路时都会关灯 在保证健康和安全的前提下，我们还可以回收餐厅的食物。我认为今年第二次使用的收入也相当可观。

## 3、设备维护、家具维护

客房家电使用率高。在设备维护方面，客房严格执行维护规定。发现家具、地板和家用电器时，需要随时修理。如果不能修复，应及时通知工程部。家具地板也会不时打蜡。发现地毯时，可以一次清洗一张。这不仅会减少整体清洁时间，还能保持整体卫生。

回忆起过去有许多痛苦的经历，他们也迷失了方向，在工作态度上走了弯路。然而，那已经是过去了。在今后的工作中，他们努力改正小错误，进一步提高服务质量，优化服务流程，创造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

xx是酒店开业的第一年□xx的工作也是酒店为部门打下基础的重要阶段。根据酒店的总体规划，客房服务部在酒店领导的关心和支持下，在全体客房服务部员工的努力下，紧紧围绕运营，在员工培训、服务、设施设备维护、产品质量控制等方面开展工作。现将去年上述工作的具体进展情况报告如下：1. 在酒店开业前的培训方面，虽然员工经历了军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但酒店开业后，员工在业务技能、服务技能和现场应变能力方面与我们的标准还有很大差距。针对这一现象，房屋署也响应了酒店的号召，始终将培训工作放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采用了各种培训方法进行培训。在业务技能培训方面，首先要掌握工作程序和标准，根据理论学习内容，在现场对员工进行演练，让员工亲自操作，现场指导员工掌握基本操作技能。已经练习了基本技能通过更多的实践，提高工作效率的目标将会实现。通过这些培训，员工的工作时间达到了行业标准。前台接待客人的入住时间也保持在三分钟左右，而会议室前排的前台工作人员已经完全掌握了他们的技能。前一段时间，由于礼宾部人手不足，礼宾部的服务质量明显下降。通过最近的人员补充和培训，礼宾部的服务质量显著提高。在经历了近几个月工作质量的起伏之后，房屋署深深意识到部门培训的重要性。在明年的工作中，房屋署会按每个职位进行有针对性的培训。

2, 在服务方面，酒店能否留住客人取决于服务软件。为了给客人提供良好的睡眠条件，客房服务部专门准备了各种填充物的枕头，如荞麦枕头、菊花枕头和决明子枕头，以方便不喜欢软枕头的客人。为了方便客人，每个房间的橱柜都配有备用被子。此外，房间每天还提供免费水果。房间的卧室和卫生间都有鲜花。房间内的鲜花和免费水果仅在重要客人入住其他酒店时提供。然而，在我们酒店，只要客人停留在柜台价格和商定的价格，他们将每天收到一个免费的季节性水果。所有客人都带着鲜花，享受其他酒店的重要客人可以享受

受的待遇。这些措施也得到大多数客户的认可。尽管每天免费送水果和鲜花增加了运营成本，但它带来的间接收益远远高于他的成本。

在今后的工作中，房管部门还将根据情况为客人提供更多的免费服务，方便客人居住，并为客人提供一个家外的生活氛围。明年，房屋署将实施楼层管家服务计划。现代高星级酒店强烈推荐家政服务。该部门将根据自己的情况开展这项工作。房屋署会打破现有的服务模式和管理模式，提高服务素质和管理水平。此外，客房服务部还将增加客房的温馨布置，努力为客人提供温馨舒适的生活氛围。酒店服务的极致是个性化服务、满意和惊喜服务。这也是房屋署一直追求的服务目标。如何实现个性化服务？住房部为此召开部门会议，要求每位员工在工作期间关注客人的生活。只有这样，客人的习惯才能被发现，目标服务才能实现330位客人是大富公司的客人，在酒店住了很长时间。一天，客房服务部的工作人员在打扫房间时，发现客人的桌子上放了许多感冒药，看到客人身上盖着两条被子，就向领班报告了这件事。因为酒店有规定，不允许代表客人购买药品，所以为了表示关心，楼层领班准备了一份热姜汤，但是客人下午没有回来，所以早上领班把事情交给了中班领班。晚上11点左右，当客人回到房间时，服务员马上把煮好的姜汤送到了客人的房间。客人看到了这碗热姜汤，他的感激之情溢于言表。

2. 在人员培训方面，下半年重点将放在礼仪培训、英语会话能力培训和严格考核上，以不断提高员工在外部形象方面的整体素质。进一步加强楼层服务员的英语培训，扩大范围。我们的目标是能够说出并理解客房物品的名称以及客人的一些日常要求，例如水、供暖和断电、拨打国际电话、互联网接入、洗衣服务等。每天进行业余练习和实际对话。只有通过考试，他们才能上岗。

3, 针对一些突发事件，制定房间突发事件应急预案，培训员工持续改进房间服务，提高客户满意度。如客房突然停水、

停电应急预案、4针对生病客人或事故，进一步提高保洁人员的工作效率和素质，不断改进，并加强监督检查。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思维，鼓励员工养成主动反省的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人实现自然、亲切的交流。它不仅能主动体贴，随时为客人提供他们需要的东西，而且不会过分热情或做作，让客人感到不舒服。同时，充分发挥领班和班组长在基层管理中的作用，以身作则，做到勤做、勤检查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。在清洁的具体业务方面，下半年将努力加强对周边、大堂、餐厅等公共区域的管理。以提高频繁的人员活动和外部因素造成的清洁难度。在工作内容方面，下一个工作周期将对每个岗位的工作进行量化，合理分配，加强检查、监督和管理。

5、加强对地毯、壁纸、家具等成品的保护 不仅节约水电、一次性耗材等。 ，还要爱护和维护设备设施，这是节能的体现。教育员工平时爱护和保护设备设施，定期检查，及时报告维修问题，有效防止设备设施损坏，提醒施工人员在维修时避免携带新的维修物品，并采取措施保护成品，如控制客房地毯清洗次数，控制清洗液的比例和浓度。

以上是我部xx年工作总结和xx年工作计划重点纲要。只有善于计划，工作才能循序渐进，只有善于总结和发现不足，工作才能良性循环。我部相信，在各位领导的正确领导和全体员工的共同努力下，住房部一定会达到一个新的工作水平。

## 礼宾工作总结篇四

级别：前厅部员工

工作目标：

主动热情地为客人提供行李运送、代办服务、问讯服务、物

品派送等多项服务，是整个前厅部的服务主体，体现酒店热情好客、礼貌周全的良好形象。

工作职责：

- 1、负责对抵店和离店的客人表示迎接和欢送, 注意形象及服务态度与技巧;
- 3、注意观察进出酒店客人, 制止与酒店形象、氛围不相符合的客人进入酒店;
- 4、运送抵离店客人的行李或有关物品;
- 5、派送各类报表、通知、留言、传真、留物、报刊、信件、房间钥匙等;
- 6、为酒店客人提供借雨伞、轮椅等服务, 要求收取一定的押金;
- 7、替客人寄存和提取行李, 保证行李房内清洁卫生;
- 8、完成各类委托代办的任务;
- 9、为客人提供一切问讯服务及业务范围内的其他服务;
- 10、为客人及酒店各部门做好车辆预定和派车的工作;
- 11、随时注意保持整个大厅的灯光、温度、清洁等氛围;
- 12、保持良好形象, 为酒店产品作推销;
- 13、每天晚上要对隔离柱、行李车、轮椅进行保洁工作;
- 14、每个班次要对行李寄存和转交物品进行核对交接;

15、完成上级交办的其他任务。

## 礼宾工作总结篇五

20xx年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。我们作为酒店的窗口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们xx年工作总结：

### 一、培训工作

20xx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，礼宾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、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部员工总计32人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五

名礼宾员，四名泊车员。在xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管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，酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他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”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里?到泡温泉从哪里去?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，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责，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。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。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，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service”

## 礼宾工作总结篇六

时光匆匆，转眼2x15年即将过去，这一年来，在公司领导的正确管理及热心指导下，作为公司的一名礼宾部人员，我以做好接待和引导客户、配合销售服务人员维护好现场次序为己任，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司交代的各项工作，较好的履行了自身职责。为在新的一年里将工作做得更好，现就2x15年在工作期间的工作情况总结如下：

作为公司的一名礼宾员，我时刻服从领导的安排，顾全大局。除了坚守自己的岗位外，我还积极配合公司其他部门的工作。

遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中我以遵章守纪为荣，在站岗，停车等工作中我十分注重礼貌礼节，时刻维护公司的良好形象。

在工作中，我将顾客的满意程度作为我努力工作的动力，树立了正确、严谨、认真的服务意识，为公司的良好形象尽己之责，努力将本职工作做到最好。

作为公司的一名礼宾员，我深知这份工作的重要性，因此，在工作中，我加强与同事之间的沟通，并积极向有工作经验的同志们学习，力争将工作做得更好，通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

我也知道我在工作中还存在一些不足之处，比如沟通、协调能力还有所欠缺，执行力还有待加强等。

20xx年，我将继续遵从公司领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力向公司的优秀员工学习，改进自身的不足，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责，为使自已成为公司的一名优秀礼宾员而努力！

## 礼宾工作总结篇七

### 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，礼宾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, 礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板 1 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。2, 礼

宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

文章来源网络整理，仅供参考学习间房，如此多的房间，意味着分派到他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”而影响服务的“优质”。

2 . 礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上 8 点至 12 点及晚上 18 点至 22 点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，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，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责.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。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。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，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service”

酒店礼宾部年终工作总结礼宾工作总结[2][ ] xx 年酒店礼宾部  
年终工作总结

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，3 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习是直接对客户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xx与经理助理xx的关心和指导下，在其他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（以下简称“我部”）工作总结如下：

### 一. 培训工作

文章来源网络整理，仅供参考学习各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。2，礼宾部员工总计 12 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

文章来源网络整理，仅供参考学习工作量，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”。

2 . 礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上 8 点至 12 点及晚上 18 点至 22 点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，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，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责.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。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。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，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“ full service ”

3 . 马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

6 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习 四. 荣誉与收获

在 xx 年酒店日常工作与马术节接待期间，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。马术节圆满接待完成后。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。

7 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习 xx 年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

酒店礼宾部工作总结格式范文礼宾工作总结[3] | xx年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。我们作为酒店的窗口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们xx年工作总结：

## 一. 培训工作

文章来源网络整理，仅供参考学习的帮助。

## 二. 人员管理

1，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的

协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。2，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3，礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管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，9 月 16 日

9 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习—9 月 25 日 酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计 9 人，而客人离店数一天最高达 100 多间房，如此多的房间，意味着分派到他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”。

2. 礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上 8 点至 12 点及晚上 18 点至 22 点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，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，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责。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。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。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，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service”

10 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习 3. 马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

## 四. 荣誉与收获

### 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，礼宾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。

11 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习 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，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。2，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

1. 行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9 月 16 日—9 月 25 日 酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计 9 人，而客人离店数一天最高达 100 多间房，如此多的房间，意味着分派到他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”。

14 / 14

文章来源网络整理，仅供参考学习

## 礼宾工作总结篇八

礼宾部作为前厅重要分支机构，承担着酒店“第一门户”的职责，是直接面客服务最多的部门之一，自xx年，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理关心和指导下，在兄弟部门的大力支持下，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(以下简称“我部”)工作总结如下：

### 一、前期培训，做好“战斗”准备

1、酒店自筹备阶段陆续有新员工加入，一方面，我们派出部分员工在丽都酒店进行实地实习，另一方面，我们在北苑学校开展教学式的培训。培训内容包括奥运知识，礼仪知识，服务技能，安全知识，英语口语等。培训方式主要分为两种，一是“教学式”的口口相传，通过编撰打印出许多培训资料，对员工进行语言解析，从理论上确保每一为员工对于每一项服务流程的熟悉理解。另一种方式是实际操作的“role play”大家分别客串客人，服务人员等不同角色，演练在实际环境中可能发生的服务案例，在实例中学习解决方法，提升服务水平。培训后期，前厅马经理还将我部与总机前台放在一起进行实操演练，加强我部与其他部门之间工作衔接度的训练，培养大家的沟通意识与集体意识。

2、五月份，酒店试营业，虽然还没有正式的客人入住，但是，备战奥运的枪声早已打响，我部的工作当然也没有丝毫懈怠，趁离奥运开始还有数月时间，我们抓紧了对酒店内部环境及

对周边环境的熟悉，一遍遍走访一层mpc及b1□b2□背诵各个区域的地理分布及营业时间，在纸上一遍遍的画出分布图，确保每一个员工脑中都有一张清晰完整的“隐形地图”；另外我们还经常走访各楼层客房，加强自身对于酒店内部环境设施的熟悉度，方便今后在工作中为客人“排忧解难”。

## 二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾员，行李员，门童三大板块构成，这三大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾带班的协助带领下各司其职，又互为补充，三者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部最初员工总计16人：一名礼宾主管，两名带班(均为行李员)，两名礼宾员，七名行李员(带班除外)，四名女门童。残奥会后期，两名行李员学员因为合同到期，回校继续学习离职。智运会后期，一名礼宾员，一名行李员，两名门童，也因为同样原因离职，至如今，礼宾部还剩下10名员工(一名主管，两名带班，一名礼宾员，四名行李员，两名门童)其中，除有一名员工提出辞职外，礼宾部因为个人原因离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由两名带班分别带领一个班次轮流上班，工作采取12小时制，特别忙的时候则由主管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，两个班次在交接的时候也是尽量做到事无巨细，毫不遗漏。

## 四、荣誉与收获

两个奥运及智运接待期间，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。其中，礼宾员侯婷婷的热情服务收到了来自奥运会客人的表扬信一封，这是自酒店开业以来的第一封表扬信，智运会期间行李员也收到了1033客人的表扬信一封，另有其它一些员工也收到客人的鲜花，巧克力，红酒等致谢礼品及口头表扬若干。两个奥结束，礼宾部荣获企业先进班组，礼宾主管张大为荣获集团先进个人称号，带班陈江与礼宾员侯婷婷荣获企业先进个人。这些成绩见证了礼宾的努力与成长！

## 五、物品的增加预算

两个奥运及智运会的接待结束后，我们对本部门物品作了认真盘库，礼宾部大件物品基本都已经准备齐全，且损耗较少，明年开业只需加强保养与维护。小件物品损耗较多，如明信片，行李寄存牌，酒店地图，寄存卡，订车单，小透明胶布，小便签纸等，其中寄存卡与订车单还剩些许，明年开业酌情增加数量，其他几项已经全部消耗完毕，需要重新配置！