

# 2023年酒店礼宾的工作总结报告(精选8篇)

德育工作总结是对德育教师的一种肯定和鼓励，也是对他们的工作进行激励和引导的手段。考虑到不同工作背景和情境，小编整理了一些实用的月工作总结范文，供大家参考。

## 酒店礼宾的工作总结报告篇一

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店礼宾部总结精选，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

### 酒店礼宾部总结精选【一】

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

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 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”。

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。

#### 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。

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。

## 酒店礼宾部总结精选【二】

### (一) 常规工作

行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，自6月30日酒店第一位客人入住到10月下旬智运会接待工作结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾男员工最多时(包括主管带班在内)总计10人，(后陆续有学员因为回校继续学习离职而人数渐少)，而客人离店数一天最高达300多人次，如此鲜明的数字对比，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作数量，繁忙的时候，礼宾女生推着行李车帮客人下行李的

情形也是司空见惯。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。尤其是智运会期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至10点及晚上8点至10点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从”客房的冰箱按钮是往9那边转越来越冷还是往1那边越来越冷”到”如何去西安旅游？”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，还要帮助客人订机票，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，并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，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奥运会及残奥会期间，客人的租车外出事务主要由一层mpc的交通信息服务台负责，我们则帮助客人与交通信息服务台联系。尤其是“两个奥运”的离店高峰期，我们积极主动的与mpc联系，向他们汇报离店人数，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。

智运会后期，二层平台开放，叫车也成了我部的一大工作任务，平均每天，我们都会为客人叫来几十部车，方便客人外出。我们叫车需要先下坡道，再跑到马路对面拦车，然后让司机师傅拐弯上坡道接客人。虽然程序有些繁杂，但每每叫到出租车的那种欣喜，总让原本焦虑等待的心舒畅无比！

## （二）个性化服务

1， 奥运会及残奥会期间，为了方便接待客人，我们在酒店一层正门外面专门设置接待台，引导客人入住，帮助装载行李。彼时正是北京的盛夏时节，骄阳似火，而我们的员工一直在接待台坚守岗位，从晨曦微露到星光满天，每一位接待员都忠于职守，接待台从无虚席。

2， 与奥运会和残奥会不同的是，智运会的入住，客人需要先前往bicc注册，然后再下榻酒店。为了方便服务客人，我部先后派出数名员工在bicc“驻地坚守”。除了单纯的行李服务，这些员工还要负责对客人的信息确认，帮助解决疑难，为其联络班车，并时刻与酒店内部员工保持信息畅通等。10月2号，3号是智运会的接待高峰期，我们的员工在bicc连续奋战几十个小时，只为了尽最大努力确保每一位客人顺利入住！

## 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，智运会期间行李员潘树铭也收到了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！

## 酒店礼宾的工作总结报告篇二

20xx年是酒店开业第一年□20xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。范文写作通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。

另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。

在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理工作。心得体会范文另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

今年在大厦领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，使房务部工作迈上了一个新的台阶。但工作中还存在一些不足，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善，积累经验，吸取教训，争取把今后的



工作做得更好□20xx年年计划在以下几方面不断改进：

加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理，充分实现“人性化”管理。日常培训让员工熟悉了工作流程及服务标准，但由于提升素质及工作能力需要一个过程，难免流于形式或者服务机械化，缺少变通和创新。后期管理将侧重于这方面的改进，从量变到质变，升华服务质量。

对楼层服务员进一步加强英语培训，扩大范围，目标是能熟练说出、听懂客房物品名称及客人的一些常规性的需求，如水、暖、电出现故障，拨打国际电话，上网，洗衣服务等等，每日业余练习并进行实际对话，思想汇报范文考核合格后方可上岗。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人交流时做到自然、亲切，既能主动周到，随时提供客人所需，又不过分热情或做作，让客人觉得不适。同时，充分发挥领班、小组长的基层管理作用，以身作则，以点带面，勤做、勤查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。保洁具体业务上，下半年争取对外围、大堂□b2餐厅等公共区域加大管理力度，以改进因人员活动频繁、外界因素等导致的保洁难度大的问题。在工作内容上，下期工作将对各岗位工作进行量化，合理分配，并加强检查监督管理。

在节约水电、一次性耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目，也可采取控制客房洗地毯次数，控制保洁液体的配比浓度等方面来保护成品。

以上是我部门20xx年的工作总结及20xx年工作计划重点概述。

只有善于计划，工作才能按部就班、有条不紊地开展，只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。我部门相信，在各位领导的正确带领下，手机版在全体员工的共同努力下，房务部工作一定能再上新台阶！

## 酒店礼宾的工作总结报告篇三

酒店礼宾部工作总结该怎么写?下面是本站小编为大家整理的“酒店礼宾部工作总结范文”，欢迎阅读。内容仅供参考，更多关于酒店工作总结内容，请关注本站工作总结栏目。

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20xx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[]x月 xx 日 — x 月 xx 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。

## 酒店礼宾的工作总结报告篇四

时光匆匆，转眼2015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2015年在工作期间的工作情况总结如下：

### 一、服从上级领导。

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。

## 二、遵章守纪，注重礼貌礼节。

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。

## 三、正确树立服务意识。

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。

## 四、不断学习进取，提高业务水平。

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。

2016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！

+++++

2015年12月28日

## 酒店礼宾的工作总结报告篇五

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：

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”。

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“fullservice”□

## 酒店礼宾的工作总结报告篇六

### 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“roleplay”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。

3五月份，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。

### （一）常规工作

1行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，自6月30日酒店第一位客人入住到10月下旬智运会接待工作结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾男员工最多时（包括主管带班在内）总计10人，（后陆续有学员因为回校继续学习离职而人数渐少），而客人离店数一天最高达300多人次，如此鲜明的数字对比，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作数量，繁忙的时候，礼宾女生推着行李车帮客人下行李的情形也是司空见惯。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。尤其是智运会期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至10点及晚上8点至10点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从”客房的冰箱按钮是往9那边转越来越冷还是往1那边越来越冷”到”如何去西安旅游？”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，还要帮助客人订机票，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，并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，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“fullservice”

3奥运会及残奥会期间，客人的租车外出事务主要由一层mpc的交通信息服务台负责，我们则帮助客人与交通信息服务台联系。尤其是“两个奥运”的离店高峰期，我们积极主动的与mpc联系，向他们汇报离店人数，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。智运会后期，二层平台开放，叫车也成了我部的一大工作任务，平均每天，我们都会为客人叫来几十部车，方便客人外出。我们叫车需要先下坡道，再跑到马路对面拦车，然后让司机师傅拐弯上坡道接客人。虽然程序有些繁杂，但每每叫到出租车的那种欣喜，总让原本焦虑等待的心舒畅无比！

## （二）个性化服务

1，奥运会及残奥会期间，为了方便接待客人，我们在酒店一层正门外面专门设置接待台，引导客人入住，帮助装载行李。彼时正是北京的盛夏时节，骄阳似火，而我们的员工一直在接待台坚守岗位，从晨曦微露到星光满天，每一位接待员都忠于职守，接待台从无虚席。

2，与奥运会和残奥会不同的是，智运会的入住，客人需要先前往bicc注册，然后再下榻酒店。为了方便服务客人，我部先后派出数名员工在bicc“驻地坚守”。除了单纯的行李服务，这些员工还要负责对客人的信息确认，帮助解决疑难，为其联络班车，并时刻与酒店内部员工保持信息畅通等。10月2号，3号是智运会的接待高峰期，我们的员工在bicc连续奋战几十个小时，只为了尽最大努力确保每一位客人顺利入住！

## 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，智运会期间行李员潘树铭也收到了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！

## 酒店礼宾的工作总结报告篇七

20××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。

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20××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。

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”。

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“fullservice”

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。

在20××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！

在20××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。

20××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。

## 酒店礼宾的工作总结报告篇八

1□xx年快接近尾声时，我们对部门的'财产做了认真的盘算。小件：行李寄存卡/月/500个，雨伞/月/10把的损坏，雨套/月/500大小□a4纸/月/200张，文件夹/年/20个，透明胶（大，小）/月/3个，手套/月/60双。大件：行李车总共四个/两个不能正常使用，轮椅/1个正常，地秤/1个正常，电脑/1台正常，水牌/6个。

2、永东巴士票11份由商务中心转到了礼宾部。但由前台统一入账。

1、经常培训熟客熟知并考核员工。同时增加了对客户的认识度。

2、礼仪礼貌的培训，赢得了客人对礼宾部的赞赏。

3、礼宾部个性化服务，受客人多次得到表扬。特别是曹天智利用自己私人时间无偿带客人游览深圳，了解深圳，为酒店的名声大大添彩啊！

4、礼宾司王正国的出色交流，多次让客人惊叹，特别是外国

客人。从而大大提高了礼宾部对客的关注度。

1、收集了周边的信息（吃，住，行，游，购，娱）等方面，然后给员工加强了此项的培训，充实了员工的知识面，直接提升了服务的全面化，质量化。

2、英语的培训，主要是日常交流的口语培训，因员工的积极性不高，而导致英语培训的不足。

3□xx年后期在礼宾司王正国的带领下，让每位员工学到了金钥匙的服务理念，同时让本酒店礼宾部跨越了一个新的里程碑□xx年将会全面实施金 钥匙服务理念。

4、增大了员工对酒店内部咨询的熟知。

5□xx年中旬酒店礼宾部聘请了一位主管，同时提升了一个预备领班。更同时增强了对客服务的质量。