# 最新酒店接待工作总结及工作计划 酒店接待工作总结(大全14篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-01-02

*计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。酒店接待工作总结及工作计划篇一“春...*

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店接待工作总结及工作计划篇一**

“春节”黄金周全市共接待游客xx万人次，旅游综合收入xx亿元，与xx年比，分别增长xx%和xx%（xx年春节黄金周受xx灾害影响，旅游指标数据呈负数）。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现春节黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客xx万人次；赤水旅游区共接待xx万人次；遵义动物园接待xx万人次；盐津河旅游区接待xx万人次；水晶温泉接待xx万人次；乌江旅游区接待xx万人次；雅泉乡村旅游接待xx万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了xx人，客房平均出租率均在xx%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待xx人，客房平均出租率在xx%左右。

3、以探亲访友、休闲度假为主；

4、乡互动游增多；

6、温泉休闲度假游大幅度增长；

7、游客人均花费有较大增长；

8、过夜游客量大幅度增加；

**酒店接待工作总结及工作计划篇二**

在里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。

所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神礼貌建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的状况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场状况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的\'入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率酒店前台年终总结工作总结ang四、注重各部门之间的协调工作。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入。

**酒店接待工作总结及工作计划篇三**

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：

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。

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。

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，既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。

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。

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，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，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益。

**酒店接待工作总结及工作计划篇四**

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

好的方面：

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。

2、因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

3、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

4、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。

会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

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，既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。

在20xx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。

20xx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，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，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益。

**酒店接待工作总结及工作计划篇五**

xx年过去了，时间过得真快，在这年当中有许多经历是值得回想和警记的，酒店传菜部工作总结。俗话说“经一事，长一志”，是的，就是这样让我们成长懂得了更多；这也离不开领导的关心和指导，我们有困难时他们总是和我们站在同一战线，遇到问题总是细心地讲解和引导。经理、主管、领班在他们身上我看到了一种责任感，这也是做人做事的种态度吧！以左右沟通上下协调的原则，发扬团结就是力量的精神塑造了我们这个团队。20xx坚持下去努力珍惜。下面就让我们来回顾一下：

作为新的一年，这可以说是万物又一个新的开始，不管你过去如何，最重要的是努力珍惜现在。如今20xx年来了，许多人面临的同一个问题“走”还是“留”，有些人心理犹豫不决，甚至有的同事把辞职工作已经准备好了，经我调查，总结出来就是三个主要问题：

1、工资低

2、累。

3、学不到什么东西。

针对这一问题，我在想加工资是不是我们工作做得更好了吗？无论你在哪工作干什么辛苦是必然的，学不到东西是我们没用心去学吧！我们应该在心理好好想，做什么事要三思而后行。

过年期间酒店生意兴隆，可以说是高峰期。这相对而言给部门上下人员都会有一定的工作压力，在此期间部分人员已经在情绪、工作中出现了抱怨的心理态度，给工作也造成了一定地影响。有的人就会这样：为什么又是我？某某某应该让他去。有的人就当做什么也没听见。我认为我们应该去评估一下自己，为什么做事的时候找一在堆理由，为什么不找一个自己为什么不去做的理由呢？工作就像玩游戏一样，大家要相互配合、遵守规则，相互理解这样才能顺利。

本月上网通宵担误上班的情形较为严重。据了解，有些人太沉迷电脑，对工作抱着一种无所谓的态度。上班想上就上，大不了不干了；要不就是人来了，做事有精无神的样子，传个菜就像喝醉了一样。上网包括我自己我也喜欢上，上网适可而止是可以玩玩，但要注意时间，该休息时咱们还得休息，我们是人不是机器，我想即使机器也须要休息，更何况我们是人呢！

做事，我想大家都知道做，但是我们缺乏的是“责任心”。做什么事我们多看一下多想一下，我们是不是做好了，做到位了，哪里不足须要改正。我认为：我们只有把我们的工作当做是责任去做才会做得更好。

最后，我想提醒大家的是：新的一年，给自己一个目标，不要迷茫下去了，年青虽然是资本，趁着年青的时候不去努力拼搏，老大肯定是徙伤悲的。人，有理想就应该去追求，这样才不会失去人生的意义。

**酒店接待工作总结及工作计划篇六**

20xx年7月9日，xx大酒店接待了全市“三化现场观摩工作会议”，这次会议的特点是：规模大、规格较高、人数多、政府关注、参会人员身份特殊（副县级以上），酒店在接过程中如不做好充足的准备,一点点的失误将对酒店声誉造成不良影响。为此酒店为了做好三化会议接待服务工作，确保提供给三会代表一个安全、舒适、温馨的居住和休息环境，积极配合工商局、文体广播局、卫监所、技术监督局等部门联合检查，对检查出的问题及时进行了整改。配合消防部门做好会前的消防安全检查工作，消除隐患不留死角，确保消防设备运行正常，硬件软件均已达到消防部门的要求。酒店以这次会议为锲机，充分发挥我们四星级酒店社会功能，来提升酒店经济效益和社会效益。

xx大酒店自20xx年12月被评为四星级酒店以来，一直将强化内部管理，提高会议接待能力作为酒店的一项重要经营工作内容来抓，不断完善硬件设施，提高酒店接待档次和服务水平，多次较好的完成了各项会议接待工作，尤其是通过这次接待，锻炼了队伍，检验了实力，为了搞好这次接待，酒店主抓了以下几项工作：

为做好县委给酒店布置的指令性接待任务，提高酒店接待档次和服务水平，提升酒店知名度、美誉度，由酒店总经理主次召开了“如何做好三化会议接待工作”为主题的专题会议，会上明确了酒店各部门的责任。通过这次专题会议，进一步提高了酒店管理人员对这次接待重要性的认识，强化了服务人员对三化会议接待的优质服务意识，为进一步做好接待工作打下了坚实的基础。

此次接待之前，酒店制定了一套详尽实用、行之有效的vip会议接待流程。对政府会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。总经理亲自给领班以上人员培训，要求与会人员，对这次接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的一些细节问题，如：led欢迎词滚动播放、自助餐场景布置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏，并和县委接待组、三化办公室做好对接，按照他们提出的特需要求和我们的vip接待流程接轨。

完善酒店硬件设施，是促进酒店健康发展、提高会议接待能力的前提和保证。为进一步完善酒店的服务功能，提高酒店的接待档次，按照县委指示，先后投入大量资金对酒店硬件设施进行了改造，餐饮大厅地毯更换、台布和椅套更换；前停车场增补地砖、车位标志杆；多功能厅主席台地毯、会议桌椅进行更换；对电梯进行了检修；中厨房增补了餐具；员工通道及客房过道有针对性粉刷；对酒店各部位掉漆处进行补刷；新增行李房和贵保箱；三、齐抓共管，逐级落实为了提高会议服务质量，酒店在接待期间所有员工停止休班，行管人员24小时随时待命，酒店要求逐级负责制，员工对领班负责，领班对主管负责，主管对经理负责，经理对总经理负责，在检查上首先是部门对照有关要求自检，然后是联合检查，对检查出的问题马上下整改通知限期整改完毕。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的\'、内容、会期、与会人员的构成情况等；各部门拟订出接待计划、布置好本部门工作。参与会议接待的各部门、各班组有明确的分工，谁主管、谁负责，职责到人。

接待前对领班以上人员在业务技能、工作激情、服务规范、细致到位，服务技能等方面进行了强化训练，提出了更高的要求，在接待过程中力求万无一失。

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利，也基本算功德圆满，但还是暴露出一些问题需要指出：

2、服务没有“到我为止”当客人有需要问到我们管理人员时得到的回答是：你去问服务员，以后酒店每位员工要清楚“首问责任制”，当客人求助于酒店时，第一接待人即为首问责任人，首问责任人应积极主动热情地接待宾客，并联系有关部门、人员，直至求助事情妥善解决、答复，自始至终，过问整个事情解决全过程的责任，并有督促处理事情进程的责任，提倡“服务到我为止”。

3、这次县委接待小组实行一对一服务，给我们今后接待提出了挑战，什么是一对一服务：是指酒店为vip客人提供专职管家式服务，通俗地说就是一个服务员只服务一个客人，而且是全程跟踪式服务，这是追求精细化服务到完美化服务的升华。而作为一对一服务人员的要求也是十分严格的，首先必须是拥有相当丰富的服务经验，能够为客人提供全面而系统的服务。在整个服务工作中起主导作用，必要时还能向客人提供信息咨询服务。目前在国内高星级酒店中，一对一服务已经运用得越来越广泛，特别是在酒店各种vip接待中，已经成为了必不可少的一部分。在今后的接待中，如果我们没有县委及政府提供人员时，我们自己能不能在vip接待中进行一对一服务？俨然成为我们酒店研究和探讨的一个重要课题。最起码在今后的vip接待过程中，总统套房及重要客人要实行一对一服务，中餐宴会厅要实行管家式服务。

4、客房部在退房过程中没有合理安排服务员；

5、餐饮部在餐中服务过程中显得比较呆板，没有做到：服务“四勤”，服务语言也欠规范，比如说：大厅有客人问我们服务员咏潮阁在哪里？当时，服务员用手指了一下方向，并说：那边。正确的回答应该是：先生这边请，并进行引领。

6、餐饮部对宴会厅话筒电池没有及时更换，幸亏行管人员及时补位，才免遭差错；

7、餐饮部袋装调料中发现蟑螂；

8、10日早餐时间搞错，幸亏发现及时采取了补救措施；

9、茗仕阁没有合理安排夜宵；

10、桑拿部在客人离店时间段用客用电梯运送布草。

各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、让每位员工知情、在文件下发2天后由人事部抽查员工了解的情况。

**酒店接待工作总结及工作计划篇七**

国际田联接待圆满、成功落下帷幕。回顾本届国际田联安防工作与服务接待全过程，我部在公司领导的正确领导和各部门大力支持配合下,通过部门全体员工的共同努力、众志成城、上下一心、克服困难、坚持以“三心”服务理念扎实工作，较好地完成此次国际田联各项安保任务和对客服务工作，部门全体人员的优质服务和对安全工作一丝不苟的工作态度搏得了中外宾客的好评。接待国际田联期间，酒店辖区没有发生一起安全事故，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。现将此次接待工作总结如下：

。

对酒店辖区进行全面的消防安全联合大检查，做好自查自纠和整改工作，及时消除潜在隐患。按计划组织酒店全体员工进行了一次具有针对性的消防灭火实战演练。

3、贯彻落实酒店动员大会的要求，坚持“安全第一，预防为主”的工作方针。对部门员工进行充分动员，要求部门全体人员站在政治的高度，高标准、严要求，从思想上认识到做好此次接待工作的重要性和必要性。对部门全体员工进行综合业务技能培训。内容：岗位执勤服务礼仪、对客服务技能、执勤言行举止规范、军训、交接班规范、消防操作技能训练、思想动员等通过一系列培训工作。使每个队员提高认识，调整好心态，以良好的精神面貌、积极主动的工作态度，随时以高标准的服务质量投入“博会”工作中。

4、加班加点，认真配合、协助\*\*公安分局国保大队、治安大队等政府相关职能部门做好涉及“南博会”酒店重点接待单位人员政审等各项安防准备工作的开展，落实。

5、对消防系统、监控系统进行全面维修工作，确保设施设备处于正常使用状态。

二、

1、爱岗敬业，坚持以“专心致志，真心实意、用爱心服务”，雨天，坚持部门优良传统做好为客人撑伞挡雨工作。及时周到、热情为客人搬送行李、叫出租车、送酒醉客人回房间等服务工作，客人为了表示感谢给予小费，但我们的队员都给予谢绝。因为，每个协管员都知道，这是我们应该做的，收了钱，服务性质就变质了。有了部门员工的共同努力，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。

2、科学合理、统筹安排 ，“”期间全体队员取消轮休，禁止请假，以保证有足够的人力投入到日常工作中。

3、班前班后反复强调礼节礼貌要到位，注意检查仪容仪表，确保每个员工能以良好的精神面貌为客人提供服务。

4、加强现场督导，协调各项工作的有序开展，及时纠正和解决工作存在的不足，确保各班次各岗位工作标准和质量能按要求去落实和完成。

5、针对车位紧张的状况，部门同客户部及时沟通，提前做好合理安排，哪里该停哪里不该停，什么地方该停什么车，领班及各岗位值班员都做到心中有数，有序引导停放，安排好每一辆车，确保交通畅通。

6、保持高压态势，提高警惕，加强人防、技防的结合，全面做好各项安全防范工作。严格控制闲杂人员和物品进出管理工作，阻止在辖区进行的‘黄、赌、毒’等违法行为，维护和营造良好的四星级酒店氛围，确保停放车辆的安全。南博会期间，酒店辖区没有发生一起安全生产事故。

7、部门间的工作沟通配合较为顺畅。积极配合各部门工作的开展，出色圆满完成领导交给的各项工作任务和公差任务。

1、车辆安排:车位较为紧张，但提前按留还是较到位。对大型活动接待一次性拾几辆大巴车难以安排停放，只能临时停放于\*\*路绿花带边。

2、对客服务:个别员工思想开小差。

3、人员政审：会所未能按时完成和上交部门人员个人情况采集。

纵观本届南博会接待工作，在公司领导和物业部领导的正确领导下，协管部前后做了大量的工作，确保了酒店正常的经营秩序和辖区良好治安环境。我们将继续发扬酒店接待“南博会”工作精神，努力克服工作中存在不足，再接再厉，以全新的姿态投入到下一阶段的工作中去。对协管人员的素质、业务技能提出更高的标准，转变思想观念，加强大局观，以适应不断变化的新形势、新要求，为品牌服务尽心尽力！

**酒店接待工作总结及工作计划篇八**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡 一面，我相信这里面除了我自己的付出与努 力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老 员工和领导对我支持。半年时间里我学到了 好多，“顾客永远是对的”这句服务行业周 知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要顾客的 物质需求得到满足更要满足顾客的精神需 求。所以在做为酒店的经营者，往往对顾客 的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前 提下，都会最大化满足顾客。所以从入职培 训就会为员工灌输：“顾客永远不会错,错的 只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客 人的微笑”。 我一直坚信顾客就是上帝的道 理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极 致。 酒店前台的工作主要分成接待、客房销 售、入住登记、退房及费用结算，当然，这 当中也包括了为顾客答疑，帮顾客处理服务 要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作 半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换 工作，其中一人为专职收银，另外两人按照 实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排 比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配 为一人收银，一人登记推销，另一人负责其 他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的 压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。 最重要的是，这样的工作方式，可以很快让 新人获得经验，在工作量小的时候由带班同 事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收 经验，迅速成长。 在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质 前厅部作为酒店的门面，每个员工都要 直接的面对顾客，员工的工作态度和服务质 量反映出一个酒店的服务水准和管理水平， 因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。 我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接 待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语 培训。只有通过培训才能让我在业务知识和 服务技能上有进一步的提高，才能更好的为 顾客提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提 高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客 房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促 销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据 市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价， 前台的散客有了明显的增加，入住率有所提 高，强调接待员：“只要到前台的顾客，我 们都要想尽办法让顾客住下来”的宗旨，争 取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作 酒店就像一个大家庭，部门与部门之间 在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工 作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店 的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门 都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们 都能主动地和该部门进行协调解决，避免事 情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒 店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负 面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失 误，保证顾客及时结帐，令顾客满意。 前台收银处是顾客离店前接触的最后 一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉 酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人 员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的 部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不 可取的，它不但不能弥补过失，反而让顾客 怀疑整个酒店的管理，从而加深顾客的不信 任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能， 由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮 助。在问题解决之后，应再次征求顾客意见， 这时顾客往往被你的热情帮助感化，从而改 变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互 信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不 足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行， 提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着 矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的 一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**酒店接待工作总结及工作计划篇九**

酒店接待实习总结实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

酒店接待实习总结，尽在。

**酒店接待工作总结及工作计划篇十**

于20x年4月15日成为鸿祥地产公司一员，担任物业水吧一职，截止20x年12月31号已经八个月了。这八个月以来，非常感谢公司经理以及领导对我的关心及指导，同事之间的互帮互助。使我从对公司的本职工作的模糊到对本职工作的内容从了解到掌握。

第一部分：重要工作任务完成情况及分析：

一、日常水吧工作流程

(一)、上午10：00前准备工作(开灯、空调、门窗、开启影音室、1~2楼吧台)每天准备茶水各2壶(红茶和绿茶为主)。

(二)、特殊流程8：:50开晨会，10:00检查卫生，16:00盘点水吧器皿，每周二配合保洁大姐领取清洁用品并对缺失物品进行及时申购补充。

(三)、接待工作

1、客户到场，保持正确站姿，主动向客户问好：早上好，中午好，下午好。

2、客户若无特殊要求的情况下，第一时间为客户送上茶水(绿茶或红茶)。

3、每5~10分钟，礼貌为客户添置茶水。

(四)、下班前准备事项(18:30，在无客户及营销人员的情况下)

1、关闭空调，并通知夜间保安关闭营销中心灯光。

2、关闭1~2f窗帘、门窗。

3、关闭影音室。

4、清洗杯具，并将当天未使用完的茶点、茶水等全部倒垃圾桶处理。

5、每日填写《客服工作日记》，记录每一天客户的数量及工作中存在或遇到的问题及事项，并协调领导派发下来的处理结果。

二、每月1~2次物业客服培训

内容如下：

(一)、礼仪礼节培训

(二)、仪容仪表培训

(三)、服务意识培训

(四)、保洁基础培训

(五)、有效沟通培训

(六)、职业道德培训

(七)、文明用语培训

第二部分：工作中存在的不足，发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、服务意识方面不全面，还需加强学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、工作内容做不全面，没去注重小细节。

三、接待客户的各方面仍需加强。

第三部分：对未来工作的计划及设想

我深知自身还有很多不足，比如工作能力和服务意识的不足，还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

(一)、加强学习，不断提高自我素质的培养。

(二)、克服年轻气躁，做到对工作中的小细节入手，主动去工作。

在工作中，一点一点的完善提升自我，强化工作意识。

道路还很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作中会更加的努力，并积极全面的配合公司的要求来开展工作，及同事能够很好的协调和配合，在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，争取在各方面取得更大的进步。

**酒店接待工作总结及工作计划篇十一**

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20xx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：

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，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。

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。

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，既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。

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。

20xx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，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，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益。

**酒店接待工作总结及工作计划篇十二**

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的觉。

4、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

2、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

3、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁3、4、的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

**酒店接待工作总结及工作计划篇十三**

刚到酒店的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，但也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包含了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，因此客人的很多要求并不会直接向楼层服务员明确提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，例如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但，常言道：\"顾客就是上帝\"，\"客人永远是对的\"这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和了解，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的.一部分。整个实习历程，我不但看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾重视的东西。

显而易见，前台的工作量是较大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地区有着不同的文化气息，当然，来临安的多是海内游客，因此异国气息甚少也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。

感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：1.勤快，2.忍，3.不耻下问，这些我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。酒店前台接待实习报告以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，因此，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能越来越好!

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但我知道，只要自己去努力，去争取，那就一定会得到自己想要的!

**酒店接待工作总结及工作计划篇十四**

在20xx年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。

所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神礼貌建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能透过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的状况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用;商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率20xx酒店前台年终总结工作总结ang四、注重各部门之间的协调工作。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn