

春节期间迎客工作总结汇总13篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/257839.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

春节期间迎客工作总结1

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的xx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x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门**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**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**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**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www.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**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!酒店前台接待半年工作总结

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**了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到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息时间，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。*时积极参加酒店**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**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**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!

春节期间迎客工作总结2

时光荏苒，转眼间迎来了崭新的一年，回顾这一年，收获和感触良多。任职以来，我努力适应工作环境和前台的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，并努力完成各项工作任务，现将一年来的学习和工作情况总结如下：

一、日常工作内容总结：

- 1、来访人员与客户接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；
- 2、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；
- 3、跟进坤兴与源通和信件、文件往来工作的跟进；
- 4、每天的邮件快递收、发，并将邮件快递及时转交给相关人员；
- 5、公司车辆里程数的统计与核算，公司各车辆违章查询记录；
- 6、公司车辆油卡、粤通卡充值及费用报销；
- 7、管理会议室登记分配及卫生管理维护；
- 8、及时更新通讯录与短号，开通短号及离职人员短号退停办理；
- 9、下班时检查前台桌面整洁以及会议室门窗桌椅摆放与关闭，确定电脑的电源关闭；
- 10、认真、及时、高效率地完成其他临时性工作。

二、存在的问题：

做事情有些不够细心，考虑问题不是很全面。

三、改进建议：

- 1、作为员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。
- 2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。
- 3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。
- 4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

以上问题是我在之前工作中不足之处，我会在今后工作中，我会严格要求自己，努力服务好公司的第一形象窗口，努力服务好部门对外联系窗口。

春节期间迎客工作总结3

礼宾部在前厅经理助理的关心和指导下，在其他部分部门的大力**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：

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，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。

二.人员管理

- 1，礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的**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**，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**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，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，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。尤其是团队或节日放假期间，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?到游玩到哪里去?

本地哪里好玩等等，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，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。

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“想客人所想”。

四.收获和喜悦

在XX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*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**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***些工作未能尽如人意，我们也在出现问题后进行反思，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，礼宾部在各位**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。

春节期间迎客工作总结4

过去的**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x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门**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**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**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**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**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**了前台接待的英语培训，使我对以前学过的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。*时积极参加酒店**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**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**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！

春节期间迎客工作总结5

一、前台接待方面。

XX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**提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1.外部会议接待

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，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。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情况出现；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。

三、费用报销、合同录入工作。

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**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。

四、综合事务工作。

XX年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事*查询、外部文件签收、**、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*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。

春节期间迎客工作总结6

本月21号接到安监站关于保障春节期间生产安全检查的通知后，我社区按照通知要求对辖区内相

关企业和场所进行了安全检查和传达了通知，现小结如下：

按照通知要求主要对集贸市场、超市等人员密集场所、化工企业、食品药品生产企业等进行检查，接到通知后，安全生产负责人对社区相关单位进行梳理；

1、我社区无大型农贸市场、建筑工地、化工企业、燃气烟花爆竹生产企业，社区内只有几家小饭店，社区组织人员对其进行了检查，主要检查食品安全、店内消防以及卫生安全，对于发现的安全隐患，现场督促整改和教育，对于限期整改的隐患，后期将再次组织检查。

2、我社区有小型超市3家，我们对这些超市进行了检查，检查其商品的生产日期，进货退货情况，对经营者传达了安全销售及管理要求，督促其做好国庆期间的销售工作。

3、春节前我们将继续组织对在春节期间有生产行为的企业进行督促，要求他们安排好值班保卫工作，已检查4家企业。

以上就是我社区春节前安全生产检查工作的小结，如有不妥之处，请领导批评指正。

春节期间迎客工作总结7

同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也**着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理**小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善**，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将一年多，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，**必定认为有其存在的必要性。通过

思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体**结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司**和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从20xx年x月入职至今，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年多来，共计接待用户达1600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的**或同事，订好房间后我会短信或电话给**或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（

如笔记本、光驱、插座等)也都有详细登记,员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细,不清楚的地方发邮件与大家核对,再进行统计汇总,都能够按时发给王兰莹。

4、**员工活动

每周三下午5点**员工去农大活动,通过活动提高大家团队意识,并很好的锻炼了身体,近段天气较冷,愿意出去的活动人数也在减少,期间**过一次乒乓球比赛,但效果是不是特别理想,这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时,也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档;协助营销部薛义明,与他一起给客户送礼品,制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划,想得不够全面,只看到眼前缺的,这点需要自己以后多用心,多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误,虽然当时已改正过来,没有造成大的影响,但是这也提醒了我细心的重要性,考勤做出来后,一定要仔细检查一遍,确认准确后再发出去,还有一些同类型的信件也是一样,发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人,虽然这种错误只是偶尔,但也一定要尽量避免。

3、临近冬天**室外活动的效果很不好,中间也与张利商量一起在室内活动,给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动,并**实施过,但是这样还是达不到户外运动的效果,对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、20xx年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力,多用心,细心,各方面周全考虑,以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容,有了这些知识储备,一方面能及时准确地回答客户的问题,准确地转接电话;或者在力所能及的范围内,简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中,我特别要感谢张利对我的帮助,她热心耐心教我许多,也对我很信任,我为有这样的同事而感到荣幸,也为在这样一个优待员工的公司而骄傲,辞20xx迎20xx,现在已是新的一年,在这一年里我要脚踏实地,认真地完成自己的工作,为公司发展尽一份自己的绵薄之力!

春节期间迎客工作总结8

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李**的具体**下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位**的一致好评，圆满的完成了**交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了必须的成绩，主要体此刻一下几个方面，以下是我对这一年来的工作状况进行的总结：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾带给优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也**着酒店的第一印象。前台服务人员务必高度认识工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，用心主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和推荐能够耐心解答和虚心理解，并及时与相关单位用心协调和解决，妥善处理**小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善**，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习潜力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和用心主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在**和同事的关心和帮忙下，取得了一些成绩，但应对新状况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水*，创造性地开展好工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

春节期间迎客工作总结9

时光总是转瞬即逝，在前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自我的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作资料

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；

- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；
- 3、通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；
- 4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；
- 5、记录每一天的值日状况，并做好前台以及贵宾室的清洁；
- 6、每一天9：30-10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修；
- 7、做好总经理、董事长办公室的清洁；
- 8、领取每一天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；
- 9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项**措施快速传达下去；
- 10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁；
- 11、每一天登记温度，按规定开启空调并做好记录；
- 12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关掉。

二、存在的问题

做事情不够细心，思考问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自我的推荐

- 1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还就应注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作资料，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。
- 2、按规定做事的前提下还就应注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自我的服务质量。
- 3、做事要思考周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；
- 4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。
- 5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时光还务必学习相关的专业知识，了解在待人接物中务必要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。透过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体**结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，就应是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分重要，所以前台在必须程度上**了公司的形象。同时，公司对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我必须会更加努力的工作！

春节期间迎客工作总结10

春节是**民族的传统节日，同时也是家人团聚的日子。所谓爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。对于我们这些春节期间继续营业的部门来说，“每逢佳节倍思亲”，正是大家内心的真实写照。聆听着家人的亲切问候，感受着**同事间的关怀之情，使20xx年的春天更加温暖。

康体为了做好春节接待，酒店*****，统筹安排部署节日期间值班工作，康体根据实际情况安排轮休。由于部门经理休假，春节期间康体总监带领大家完成各项工作，大年初三和初七由总监本人主抓运营工作，初二，初四，初五，初六由两位主管分别抓运营工作，我们责任到人，所有值班人员手机24小时开机，坚守岗位，尽职尽责。提高安全防范意识，认真排查各类安全隐患；在春节期间的各项服务也得到了顾客的大力赞扬。在20xx年春节接待中，康体除夕下午闭馆，大年初二中午12点开馆，从初二当日至初七，总收入达元，567人。

2xxx年是充满机遇和挑战的一年，面对越来越严峻的市场形势，希望节日期间圆满而又成功的接待，能够给我们酒店新的一年带来新的机遇，以更加振奋的精神、更加昂扬的斗志、更加务实的作风勤勉工作，为完成和超额完成目标任务而努力奋斗，祝愿我们酒店的明天更美好。康体部

春节期间迎客工作总结11

时间总是转瞬即逝，在公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首

先总结一下我的所有具体工作内容：

- 1、负责前台电话的接听和转接，做好工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；
- 2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；
- 3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；
- 4、送文件至各级**，签收文件，收发报刊；

5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等；6联系公司各项目部人员，收发公司内部文件；

7、**安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(一)、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了**和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚??点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)、学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从**和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，脚踏实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取**及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)、拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需**指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司**及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

春节期间迎客工作总结12

一、正视自己的职位

我们不论干什么工作，都应该要对自己的工作产生热爱，你只有从中去发现它的魅力，感受在工作中能让你感到一丝快乐的细节，那你才能真正的融入这份工作，就像我是前台接待，如果我从培训出来的假笑变成接待人是流露出真诚的微笑，给客人的感觉那是完全不一样的，连我的经理都说我现在的状态比刚开始来酒店时的的状态好太多了，感觉我整个人的精气神都不太一样，整个人的气质都得到了升华，如果你同是跟我一样的职位，客人来了就职业性的假笑，机器般的接待客人，第一，不会让客人留下好影响，但也确实不会觉得我们酒店服务态度差。第二，自己在工作中只会感到无聊、苦闷、乏味，甚至干久了还会产生厌恶的心理。不要觉得自己的工作很普

通比不上别人，任何一份工作都会它存在的价值，可以参照阿里集团的前台，别人的身价已然上亿，我们也同是前台，正视自己的职位在工作中很重要！

二、总结工作经验

经过这几个月的工作，我发现身为酒店的前台接待，有三点极为重要：

- 1、外表仪态十分的重要，气质是关键，能客人直观的感觉到你精神饱满。整洁干净的衣服、梳的精致的头发、干净的指甲、这些外表上的细节都很重要，淡妆是一定要化的，注意，身为前台人员，化妆不仅仅是为了让我们漂亮变自信，更是对客人的基本尊重。
- 2、眼观六路耳听八方，一定要善于观察，在视野能及的范围内，计算出每一个人应该会入住我们酒店的几率，并随时等候他的到来，当有客人来是，应出门十米迎接客人，帮忙拿行李，而不是非得等到门口。时刻注意周围会发生的任何事，处惊不变是基本生理反应。
- 3、作为直接与客人接触的服务人员，工作责任心一定要强，尽量把自己的工作内容做到极致，不要让客人有任何挑剔的地方，客人的满意才是对我工作的最大肯定，主管说你很棒，可能不是真的，但是要是你接待的客人说你服务很到位，那才是真的对你工作最大的肯定。

春节期间迎客工作总结13

>一、**年我部完成了以下工作：

- 1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在20xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不**的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。
- 2.为确保客房出售质量，严格执行《三级查房**》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房**”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在20xx年客房质量达标率为98%。
- 3.执行首**任制实施首**任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首**任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首**任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。
- 4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水*。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。
- 5.建立“免查房**”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身

价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。为了做好物品的成本**，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8.坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水*，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发