

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工工作总结(7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工工作总结(7篇) 篇一

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 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。

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”。

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“ ”

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。

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。

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。

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”。

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。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。

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”。

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！

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工作总结(7篇)篇二

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

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”而影响到服务的“优质”。

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”。

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。

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”。

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，我们积极主动的与出租车公司联系，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

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工作总结(7篇)篇三

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。

[]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 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 20xx 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。

[]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。

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 20xx 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20xx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。

工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

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。

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工作总结(7篇)篇四

随着元旦的临近，10年马上就要过去，新的一年又要开始，在伴随着新年钟声敲响的时刻，我将对我过去一年的工作做以下总结回顾，过去的一年是繁忙、欣喜的一年。

新的一年是充满希望、挑战的一年我将为了我们的希望和荣誉而奋斗，进取。在全面配合部门完成酒店领导给予我们任务的同时，在礼宾部建立起我们自己的金钥匙柜台。

以上是我在过去一年的工作总结，及对新一年的工作打算，或许我在工作中还有许多欠缺不足的地方，还希望各位领导、同仁给予指正，我会虚心学习。再次感谢领导对于我们礼宾部工作的支持。

礼宾部

2005年12月24日

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工作总结(7篇)篇五

一、加强组织领导，规范会议接待程序

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。

二、完善硬件设施，提升会议接待档次

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。

四、切实加强管理，提高服务意识

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。

五、存在问题和不足

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。

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。

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工作总结(7篇)篇六

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。

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 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。

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”。

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 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！

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。

2023年北京礼宾工作总结 酒店礼宾员工作总结(7篇) 篇七

1、酒店自筹备阶段陆续有加入，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，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”。

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。