

# 个人接待工作总结

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 个人接待工作总结篇一

一转眼，半年的实习生活就快要结束了。很荣幸能有机会在贵酒店实习，尤其是在客房这样重要的工作岗位。能够摆脱在学校填鸭式的教学方式，把所学知识理论与实践相结合。

### 一、实习酒店单位及简介

西直门宾馆成立于19\_\_年8月，隶属解放军总政治部直工部的一家四星级宾馆，位于北京市西直门内大街172号，区域位置优越，交通十分便利。西直门宾馆建筑面积4.6万平方米，由两栋连接的主客房楼，西锦苑和会议楼组成了宾馆的经营主题，设有宴会厅、豪华餐厅，康体中心、会议中心、休闲场所和文化艺术展厅，成为军内会议，团体重要活动中心。

北京西直门总政宾馆的照明根据功能区域的不同设计了不同的灯光环境。宴会厅、豪华餐厅的灯光设计大气气派，给人以尊贵豪华的荣耀感；康体中心、休闲场所的灯光柔和，营造一种放松逍遥的气氛；文化艺术展厅通过重点照明恰如其分地还原艺术品的精美；整体照明结合装饰环境，体现总政西直门宾馆的地位和档次。

### 二、部门及介绍

#### 第一部分：工作概述

职务名称：客房服务员

部门名称：客房部

分部：楼层

直接上级：楼层主管

督导下级：无

其他关系：酒店客人/工程部/送餐部/行李部

工作内容/职责：清洁及检查客房/为客人提供服务补充物品

拟草：人力资源经理

批准：总经理

第二部分：具体工作内容

1、清洁并检查客房、补充用品。

a□负责客房高标准的服务及清洁工作。

b□根据楼层主管的指导，清扫空房，客人已离店房间及入住房间。

c□将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

d□检查房间，准备“房间状态汇报”。

e□补充客房供应品，包括小酒吧用品。

f□上报客房设施的丢失和损坏情况，及时下单维修。

## 2、为客人提供服务：

a□以愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

b□收集客人待洗衣物，注意特殊要求，告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

## 3、清洁用品使用及保养：

a□准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

b□正确使用清洁用品及工具，负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

c□负责清理垃圾并倒入垃圾房。

## 4、检查客人遗留物及客房内贵重物品

a□上报客人遗失在房间的'物品。

b□如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款，应立即报告客房部办公室。

c□注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

d□上报客人房间丢失物品。

## 5、确保工作区域的安全。

a□确保客人财产的安全。

b□将客房钥匙交还楼层主管，并转交前厅部。

## 三、实习主要收获和体会

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。

在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

## 个人接待工作总结篇二

岁月如梭，转眼间又迎来了新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\_\_年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_\_年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

### 二、前台工作的经验和教训。

在到\_\_x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，

还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

## 个人接待工作总结篇三

作为学校的窗口部门，办公室在做好日常工作的同时，精心筹划，周密部署，尽心尽力地组织好每一个会议，协调好每一次活动，安排好每一次接待，使学校的人力和财力发挥了效益。办公室的日常工作很繁杂，只有紧紧围绕提高工作效率和服务质量，才能在现有人力资源和办公条件下，实现效益的化，从而限度地实现我们为教育教学服务的工作宗旨。在实践中学习，在学习中提高，努力提高适应新形势和完成新任务的能力。

办公室人员也通过学习加强对学校整体发展思路的理解，加深对学校领导工作思路的理解；通过学习，把握工作方向，开拓工作思路，执行好学校各项重要方针政策，与学校保持高度一致。办公室很多事务性的工作都与老师或外界往来较多，因此在工作中强化服务意识，要求本部门的人员做到：礼貌、耐心、细心、诚心，并灵活掌握办事的尺度，对临时性的急件，要特事特办，实实在在为教师做事，跟外界往来过程中做好桥梁作用。

服从服务于局是做好办公室工作的基本条件。我们要求每位

办公室人员必须树立全局观念，正圈理局和小局，全局利益与局部利益的关系，要善于从局的角度思考问题，使办公室工作与学校工作局协调统一。我们通过认真学习岗位职责后认识到重会议、活动是学校办公室各项工作的重中之重。对于会议活动组织和协调，明确提出了型活动必须做到“组织超前、服务周全、勤俭高效”的工作原则，尤其注意活动的细致性、周到性和实效性，同时更加注意各职能部门和相关科室之间的积极合作和沟通，从而保障了各项重活动的顺利进行。

两个月来学校召开了若干小会议，接待上级领导视察等。在此期间，学校办公室从会场布置、制作宣传条幅等各个环节加强了组织协调，圆满完成了各项相关工作。

办公室工作能否创造出一流的业绩，关键在于办公室人员是否具有强烈的事业心，责任感。因此，办公室同志树立责任意识，发扬高度负责的精神，对自己工作勇于负责，敢于负责，自觉做到标准上求高，措施上求严，工作上求实，尽心尽力，尽职尽责，扎扎实实，创造性地开展工作。为此，办公室人员进行了工作分工，责任到人，互相提醒，定期检查，使得各项工作有条不紊地开展。

甘于奉献，诚实敬业是办公室工作人员的必备素质。办公室工作的无规律性，没有无私奉献，是难以胜任的。因此，办公室每位同志都能做到爱岗敬业，不计名利，不辞劳苦，无私奉献。使得办公室各项工作开展的更加顺利。

- 1、当好校长的行政助手。根据学校的实际情况，按照行政会议的精神，认真细致地做好各项工作的计划和安排，从而使各项工作有条不紊地开展。认真做好各级各类文件、通知的收转工作，并按文件、通知要求，协调处理好办公室职责范围内的事。

- 2、精心组织安排会场。我校小会议、集体活动都由办公室参

与。每次会议或活动，办公室在会标设计、照相、新闻报道等方面，都做到科学安排、细致落实，保证了会议、活动的顺利召开。

3、做好教职工的考勤登架理工作。学校办公室负责教职工的考勤，要求教职工请假必须有请假条，经校长或部门负责人签名后交办公室存档。

4、做好人事档案和文书档案的规范和管理工。及时有序地处理上级各种文件和网上文件的收发、传阅和分类归档整理，学校各种请示与报告的分类呈送，落实了校内文件签阅制，做好了校内各部门工作总结与计划的收集整理。近两个月办公室完成了教育报刊征订□20xx年“绿色学校”、国防教育潜力数据库信息采集□20xx年专项彩票公益金教育助学项目励耕计划等相关材料的上报工作。

5、加强文字材料的加工工作，提高办公室的文字处理和服务能力。协助学校领导针对重要工作部署以及组织拟定以学校名义发布的通知、布告等，起草或参与起草工作报告、总结、计划等。

6、加强党务工作和学校宣传工作。近两个月办公室对创先争优的相关材料进行了充实和整理；十八期间对在职党员进社区工作进行了安排部署；充分利用学校橱窗、教育局上报信息等，对我校各方面的发展情况进行及时的宣传和推介。

7、精心做好各类保险工作。为了更好地保障学生权益，减轻学生和家庭的经济负担，办公室妥善办理了学生的医保、意外险、校方责任险。

8、其它工作。负责接听电话并作好电话记录，及时将电话通知精神传达给相关人员；做好量化评比工作；组织开展全员培训工；组织博爱一日捐活动；完成学校领导临时交办的其它各种工作任务。

在今后的工作中办公室要在学校领导的正确领导下，坚持以人为本的原则，围绕学校中心工作和重点工作，建立健全公文处理、督办等规章制度，进一步规范工作程序；继续加强宣传工作，强化咨询和参谋职能；保障工作的正常开展；加强理论与业务理论学习和研究，加强和改进工作作风，进一步提高为校领导、为教师服务的能力，为学校跨越式发展做出更大的贡献。

## 个人接待工作总结篇四

我公司是在5月中旬接待会议主办方通知，来厦门考察的，在考察的近一个星期中，我们一方面认真采点，同时积极与各方供应商取得紧密联系，为大会在厦门的举办做好提前准备工作。在5月20日得到会议主办方的通知确定会议在5月31日至6月2日在厦门召开的准确消息后，我公司迅速与酒店、车队、餐厅、景区等供应商取得联系，分别拿出合作方案，对有些供应商进行竞标。三天内就把与酒店、车队、餐厅、广告、演艺公司等多个供应商的合作合同签订好，按照合同要求预付定金。为千人会议的如期举行赢得了时间。

### 二、 组建专门队伍，量化工作任务

我既有一家旅游公司，同时还有一家会议公司，会议公司由于刚刚启动，公司内只有会议计调一名、业务员一名，而要承办这千人的会议还是必须依托厦门新大都国际旅行社人多的优势。因此，我把两个公司的人员全部集中，除了旅行社留有三名地接计调操作日常业务外，其他工作人员全部集中一起办会。公司成立了以我为总调度、两位副总为付总调度的工作班子。并成立了“接站、送站、车辆调度工作组、酒店、会议报到组、餐饮联络组、旅游服务组、导游服务组、广告、文艺组、财务结算组”共七个组。七个组各明确了一名组长，并把每个工作组的工作职责、工作任务量化到每个工作人员。如接站送站组由地接部经理付组长，机场和火车站各派16名在校旅游系学生，6小时一班，从早上05：00至晚

上24:00,考虑到旅游系学生社会经验不够,机场和火车站又分别派四名专职导游指导学生接站,整个接站工作井然有序。会议主办方非常满意。如会议报到组,我公司从平时合作好的别的酒店中抽调八名酒店销售或是总台负责人参与我们会议的报到,因为从事酒店销售或是总台工作人员对分房、登记等一套工作流程非常熟悉,为了及时拿到房卡,并能掌握到酒店退房、会议用房的情况,统计整个会议用房情况,我专门派公司一名副总负责与酒店联系,穿梭于酒店与会议主办方和公司报到台三者之间。而会议报到组的工作任务及工作流程全部由这名副总给予量化到每个工作人员身上。报到组两人搭配、分区域登记报到的做法深得会议主办方的赞赏。抽调这些工作人员参与会议报到后,会议主办方亲眼看到了工作人员熟练的工作程序,比较高的工作效率,会议报到秩序井然,参会人员也能在较短。)的时间内拿到房卡。其他各组也都是先制定工作流程,再把各项工作任务量化到每个员工身上,副总检查组长或副组长的工作,总经理检查副总经理的工作。做到一级对一级负责。

### 三、抓住工作重点,督促各项工作完全到位

中国鸭鸭第二十八届羽绒制品交易会的重点是请客商来厦门旅游,然后在6月1日晚上安排一个羽绒服装展示、新产品推介、六家大的卖场总经理讲话及文艺演出。我们就围绕这些重点,一是把精兵强将安排在旅游和答谢宴会上,在旅游安排上,我本人与公司导游部经理、地接部计调亲自采点,因为线路有永定土楼,往返行程要6个小时,26台49座旅游大巴车,1300名参会人员,旅游安全、旅游秩序甚至游客上洗手间等问题都是旅游组必须事先考虑的问题。我们的做法是先确定26名导游,配对26台旅游车司机、土楼景区配对26名景区讲解员、请会议主办方配合,安排26名临时负责人,与我公司的26名导游配对协助工作。在去土楼的高速和一级公路上安排两个临时停车点方便客人下车吸烟或是上洗手间。由于事先做了过细的准备工作,5月31日前往土楼的旅游秩序井然,游客兴趣很高。游客安全系数达到100%。会议主办方的

总经理这样称赞我们的这次旅游活动。他讲这是他任老总以来第八届会议，也是他认为举办得最安全的、经销商玩得最开心的一次旅游活动。6月1日在厦门市区的旅游活动，由于考虑到人数多，车辆多等因素，车辆和导游及游客采取了分流方式进行，一个大队伍分成三大旅游组，由一名副总全权负责厦门市区的旅游活动。

## 个人接待工作总结篇五

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年年的工作做一个总结。

### 一、前台接待方面。

xx年年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，为领导提供了方便，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

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

#### 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，周二找领导签字后录入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年年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、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，共接待公安查询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。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

### 五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

## 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

## 七、20xx年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xx年年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 个人接待工作总结篇六

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访的客

人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，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，我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为公司的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

以后我要不断提高自身形象，提高工作质量、效率。还有责任心。努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下

良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

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。另一方面也能在力所能及的范围内，简明的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

## 个人接待工作总结篇七

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，

还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！