# 酒店礼宾年度工作总结模板

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-03-09

*总结，是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料。按内容分，有学习总结、工作总结、思想总结等，按时间分，有年度总结、季度总结、月份总结等。人们常常对已做过的工作进行回顾、分析，并提到理论高度，肯定已取得的...*

总结，是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料。按内容分，有学习总结、工作总结、思想总结等，按时间分，有年度总结、季度总结、月份总结等。人们常常对已做过的工作进行回顾、分析，并提到理论高度，肯定已取得的成绩，指出应汲取的教训，以便今后做得更好。工作总结频道为你准备了《酒店礼宾年度工作总结模板》希望你喜欢！

>【篇一】酒店礼宾年度工作总结模板

　　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xx，与经理助理xx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（以下简称“我部”）工作总结如下：

　　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。

　　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，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。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，为客人答疑解难，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。

　　四、荣誉与收获

　　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！

　　五、良好经验的总结和自身问题的改善

　　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。

　　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。

>【篇三】酒店礼宾年度工作总结模板

　　随着元旦的临近，XXXX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。

　　一、首先岗位的老员工的辞职和新员工的加入，使我们的岗位又有了新鲜血液，也使的工作更加有激情和动力。也充分表现出我们的工作是一直受到部门和酒店的重视，特别是经理给予我们很大的帮助，更是让我在基层管理者做的越来越得心应手，我再次感谢部门的各位领导、同仁给予我和我岗的帮助和支持

　　二、礼宾部的工作在我们看来很简单，其实他真正的本质是不简单，迎送客人，提、拉、运送行李，这些是再平常不过的事情，但是真正服务的性质对于我们来说，并不是简单或是复杂，而是我们是否用心去做？当我们开门迎送客人时，观察客人是否有其他要求或是否是我们的大客户、回头客，特别是乘坐出租车的客人，我们更要提醒客人不要遗忘物品或是记录出租车卡；提、拉、运送行李，我们要随时检查行李是否破损或表面太脏，我们可以对其进行修理或擦拭等，这些服务其实很简单，但是如果不用心去做我们永远也做不好，也不会给可以满意，更何况惊喜

　　三、礼宾部逐渐形成团队意识，通过我们的每周培训，使员工意识到我们是酒店的一员“只有店兴，才有我荣”，使自己在工作中时刻保持大局观，不以自我为中心，发现问题及时反馈，积极配合其他部门或岗位开展工作，形成自己主动发现事情，主动解决问题的风气，把自己的工作做在客人开口前，在给客人满意的同时，又给客人增添了少许惊喜

　　四、真诚服务创造佳绩，我们以用心极致和真诚的服务来打动客人，来营造我们酒店的客户群，来稳定我们的客户群。我们在每天的迎来送往中，给予客人的或许只有一个微笑，但是正是这么一个微笑已经使客人得到满意，客人给我们要求的不是很多，但是我们可以做的却是很多。或许我们还有更多的不足，值得学习、借鉴的地方，我们肯定会更加努力去探讨、研究礼宾部服务的精髓。让客人感受到我们真诚

　　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。

　　一、建立起金钥匙柜台，将我们金钥匙所学知识运用到实际工作中，将本市的金钥匙信息库建立的更加完善，为外地旅游的客人提供临沂市面、周到的服务，让所有客人在我们这里得到的服务

　　二、组织引导员工学习金钥匙理念，加强员工的服务意识、团结协作意识，使工作更加细微化，让每一位员工真正感受到服务给我们带来的人生观、价值观

　　三、加强培训学习，开展丰富的培训活动，使用新的培训方式，通过故事、笑话、案例、游戏等方式来激励员工，让员工掌握更多的服务技巧。联系一些相关酒店的同仁进行交流、探讨，查找自己的不足之处

　　四、提高全员营销意识，让每位员工明白自己的危机感，心中要有营销意识，推销酒店的产品，加大酒店的营业额。并且让员工在营销过程中学会服务设计，积极将自己的服务设计展现给客人，使顾客在享受我们服务的同时，更加体会到我们酒店用心极致对客服务

　　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。

>【篇四】酒店礼宾年度工作总结模板

　　今冬得第一场大雪悄然而至,昭示着新年已经离我们不远了。转眼间，一年的光阴就已经在不知不觉间走完了它的旅程。一算来，我已经在酒店礼宾部工作了一年零五个月了。当初刚刚离开大学校园，满怀热情的我走进了白玫瑰大酒店，有幸成为了这个大家庭的一员。

　　在这里，我从当初一无所知的愣头青成长为现在礼宾部中骄傲的一员，几位主管，不管是已经离开的xxx、xxx，还是现在的xx、xx、xx，亦或是离职的xx、xx等等，都从言行上给我树立了榜样，用实际行动教会了我该如何溶入到酒店这个大家庭中，如何成为礼宾部中一名合格的员工。我从心里由衷的向他们表示我的感谢，没有他们的耐心教导，就没有我的今天。

　　一年的时间，可以改变很多很多，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天，以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛自己，在逐渐提升对客服务技巧的同时，丰富了自己的本领，不仅仅在业务知识上有了长足的进步，更在意识于交际能力方面得到了提高，学到了以前在书本上学不到的很多东西。

　　我明白了我为着什么而活，该怎么去活，人生的境界得到了升华。与此同时，x经理还经常找我谈心，告诉我该怎么去处理工作中的细节，更重要的是教会了我很多做人的道理，给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中，叫我怎么能不努力，怎么能不进步。

>【篇五】酒店礼宾年度工作总结模板

　　20xx年是对宾馆发展具有重大深远意义的一年。一年里，在宾馆领导的正确指挥下，我们礼宾部协同宾馆所有部门员工圆满的完成了xxxx—xxxx，中阿经贸合作论坛，宾馆申星等重要接待任务。这些喜人成绩的取得，是宾馆全体员工努力的结果，也是与我们礼宾部每一位员工的辛勤努力工作是分不开的，下面我就我们礼宾部20xx年的工作和20xx年的工作作如下总结和安排：

　　一、回顾主要工作

　　1、礼宾部硬件设施的完善：宾馆经过几年的经营发展，硬件设施逐渐的更新完善。xxxx年宾馆为礼宾部采购了新的电瓶车辆，更换了新的礼宾台，配备了过车道上的禁止停车指示牌等。这些硬件设备的更新完善，激励了我们礼宾部员工的的工作积极性，也为我们能为客人提供更优质的服务打下了坚实的基础。

　　2、礼宾部员工队伍的建设：酒店业是个人员流动性很大的行业，我们礼宾部在年初拥有员工9人，到现在共有员工15人，已经能够满足宾馆的各类接待任务。新员工作为礼宾部员工的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，我们礼宾部开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识酒店行业特点，使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入礼宾部的步伐，在平时的工作中我们要求新员工熟知牢记宾馆应知应会，积极向老员工学习对客服务技能，从而能够快速提高自己的对客服务水平。

　　3、礼宾部管理制度的完善：无规矩不成方圆。礼宾部成立之初的管理制度，已不能满足近年来宾馆发展的需求。今年一年里，我们逐步的健全了礼宾部的一些管理规章制度。从礼宾员日常行为规范，到行李运送寄存规范，再到电瓶车的驾驶与保养管理，我们礼宾部都有明确完善的管理制度，从领班到小组长再到每位员工，我们都做到了具体要求。我们礼宾部坚持天天开班会，周周开例会，月月做总结，及时解决员工在工作中出现的问题，鼓励表现优秀的员工，互相学习交流工作经验，明确下步的工作重点，提高对客服务质量。

　　二、工作中出现的问题

　　1、员工对客服务中的问题：宾馆作为一个服务行业，对客人提供完美的优质的服务就成为了重中之重，礼宾部作为客人到宾馆的第一印象和最后印象，能否为客人提供无微不至的服务就显得尤为重要。在日常的工作中，我们礼宾部的一些员工的对客技能掌握较好，但对客服务意识还比较淡薄。在今后的工作中，我们会重视对员工对客服务意识的培养，做好做到对客服务的个性化和人性化。

　　2、礼宾员的电瓶车驾驶及管理问题：今年宾馆为礼宾部采购了新的电瓶车4辆，基本由一些熟悉操作的老员工进行驾驶和管理，由于一些员工掌握不好电瓶车的驾驶速度，这对宾馆的客人和宾馆的员工产生了不安全因素，对此宾馆领导安排电瓶车驾驶员进行了系统的规范的培训，我们礼宾部也安排了细心认真的员工对电瓶车的进行管理保养，制订了《礼宾部电瓶车驾驶管理制度》，这个制度的出台，规范了电瓶车驾驶员平时出现的一些不良习惯，也为宾馆内的交通人身安全提供了保障。

　　3、礼宾员日常行为规范问题：我们礼宾员的一言一行，一举一动都代表着宾馆的形象。

　　今年宾馆顺利完成了评定的任务，作为一个即将是五宾馆的礼宾员，对我们礼宾员的举止就有了更高的要求。在这一年里，我们个别礼宾员从仪容仪表到行为举止都做的相当的不好，在工作时间工作区域的自律性很差，违反部门规定的现象也时有发生。在今后的工作中我们会加强对礼宾员精神文明的建设，努力提高礼宾员的自律性和规范礼宾员的精神面貌。

　　三、工作安排

　　1、继续加强礼宾员的培训，提高礼宾员的综合素质，提高对客的服务质量。在接下来的一年里我们将继续加强对礼宾部员工的培训工作，通过对一些实际案例的分析让每个礼宾员在对客服务意识上都有所提高，对客服务技能方面，重点我们将放在对礼宾员的英语培训方面，我们会与领导讨论安排大堂副理对礼宾员进行不定期经常性的英语培训，提高礼宾员的英语听说能力。对于经常出现的客人问询问题，我们会安排礼宾员在非当班期间了解各类最新的城市信息，旅游景点信息等基本公共信息。要求礼宾员注重服务细节，对客提供满意周到的服务。

　　2、确实关心礼宾员工作生活，稳定礼宾员队伍。在不影响正常工作的情况下，新的一年里，我们礼宾部会多组织礼宾员开展一些积极向上的活动，丰富礼宾员的生活，培养礼宾员的集体荣誉感，让每个礼宾员都有良好轻松的心态，能更好的进行工作。

　　3、继续完善改进礼宾岗位工作流程工作规范。接下来的一年里我们礼宾部将根据部门实际情况继续改进完善工作流程和工作规范，让每个礼宾员都能严格要求自己，遵守宾馆部门的各项规章制度，在工作中努力认真完成自己的工作，工作流程达到服务质量标准化、规范化、精细化。

　　20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们礼宾部有信心在各级领导的正确领导下，在全体宾馆员工的共同努力下，让悦海宾馆明天更加辉煌。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！