# 酒店客房vip 接待工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-04-26

*小编为大家整理了酒店客房vip 接待工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习...*

小编为大家整理了酒店客房vip 接待工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店客房vip 接待工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：客房VIP接待流程

客房VIP接待流程

客人到店前：

1.接到营销部下发的VIP接待通知后，立即和营销部经理、前台主管和其他有关部门管理人召集协调会议，明确本部门接待任务和要求。

2.召集本部门领班以上管理人开会，制定部门接待计划，责任落实到位。

3.本部门对各岗点员工必须熟记贵宾人数、姓名、身份、到店时间、活动过程和离店时间，以及所要入住的房间号等内容。

4.部门主管督促领班检查VIP房的准备工作完成情况，要求逐条落实，同时按VIP布置要求准备和领齐各种物品、果盘等。

5.领班要细查房内设施设备，确保完好无误。全面清洁住房，保证每间房处于良好状态。严格按照接待规格和要求布置客房。

6.布置好的VIP房必须由主管、总经理(或指派的人员)检查，如发现不足之处，迅速补救，在客人抵达前完成。

到店时：

1.客人到达前一小时完成所有准备工作后，主管以上管理人应到场并带领员工迎接客人。

2.入住前30分钟，服务员打开房门。站在电梯口迎客，客人进入房间后，服务员要留在客服中心随时为客人提供各种服务和要求。

3.客房服务员根据VIP客人习俗和活动特点及特殊要求来做夜床,在房间内可以放鲜花、小点心、巧克力或有纪念意义的小礼品等。

4.当客人外出是，要及时对客房进行小整理。(就是按住房打扫一下) 客人离店时：

1.接到客人离店通知后，立即到电梯口送行，当电梯门观赏三分之一时向客人道别;“欢迎瞎猜再来、祝您一路顺风等”。

2.向客人道别后，服务员应及时回房检查，发现遗留物品要尽快设法送交客人。

3.客人结账走后，把从库房或其他部门解铃的东西还回原处。

第2篇：客房部VIP接待程序

客房部VIP客人接待程序

一、A级VIP客人接待规程及各岗位职责：

A级VIP客人: 党和\*\*\*人，外国元首、总统、首相、总理、议长。

1、部门组成接待小组，客房部经理担任组长，负责做好总体工作的计划、协调、安排和监督落实;指派专人(各管区主管)负责各项具体工作的安排和实施;抽调服务水平，业务素质较高、懂外语、政审过关的优秀服务员做好VIP客人住店期间的接待服务及房间的清洁整理工作。 2、客房楼层部分：

(1) 由专人(主管)具体负责各项工作的安排、实施、监督和协调。

(2) 房间摆放绿色植物和鲜花：房间适当摆放中型或小型名贵盆栽植物，鲜花采用高档花篮的形式(根据房间类型和具体要求确定扇形或圆形);卫生间摆放小型名贵盆栽植物或高档瓶花。

(3) 房间摆放五种以上水果搭配的精美果蓝或果盘，水果要求高档新鲜，要从有资质的供货商处采购，要保证内在质量和外形。送入房间前要进行认真的清洗和用专用药剂消毒，并经卫生防疫部门的检验。摆放总经理签名的欢迎卡。

(4) 房间更换全新的棉织品、杯具和其他饮用器皿(杯具和其他饮用器皿无需更换时可进行严格的消毒);配备VIP客人专用的高档一次性客用品(如无专用可全部更新以保证质量，并配备普通房间没有的客用品，如剃须刀、润肤露等)。

(5)宾客抵达楼层要安排专人进行梯口迎宾，引领入房，送热毛巾和欢迎茶服务;宾客离开楼层(用餐时段、客人外出或离店等)要安排专人进行引领和送梯服务。迎宾员及值台服务员着少数民族服装。

(6)各班次抽调优秀服务员到VIP客人下榻楼层，做好VIP客人住店期间的在店服务及房间的清洁整理和值台服务工作。为客人提供24小时值台服务，VIP客人每次外出均要对房间进行小整理，晚间提供夜床服务。

(7)严格做好保密工作，不得向任何人透露VIP客人的房间号、日程、行程安排及酒店的接待计划等各项内容。

(8) VIP客人抵店之前认真对房间进行彻底清洁布置和消毒，客房部经理对房间进行检查后，由总经理把好最后一道查房质量关。

(9) VIP客人离店之前提前做好准备工作，安排礼仪和查房人员。

(10)认真检查各区域有无安全隐患，配合安全保卫部门和酒店保安部认真做好安全保卫工作。 (11)特殊事项或接待所需的临时采购计划及时上报部门经理 3、公共区域部分：

(1)由专人(主管)具体负责各项工作的安排、实施、监督和协调。

(2)VIP客人抵店和离店之前安排对大堂、电梯、楼道、外围等区域进行认真的清洁和保养。并安排专人在VIP客人抵店和离店迎送过程中对重要区域进行定岗维护、保洁和服务。 (3)按照酒店的要求在大堂、卫生间和外围等区域摆放布置绿色植物和花卉，并做好相应的清洁卫生工作。

(4)如VIP客人要在酒店举行会议：

A、对会场进行彻底的清洁保养和通风、消毒;对杯具进行严格认真的清洗和消毒。 B、按要求提前布置会场，调试音响及相关会议设备设施。 C、安排优秀服务员做好会议服务工作。

(5) VIP客人要在酒店用餐、举行会议或其他活动，提前对相关区域(卫生间、公共走道等)进行认真的清洁、保养和布置，并在VIP客人用餐、举行会议或进行其他活动期间安排专人做好定岗维护、保洁和服务工作。

(6)特殊事项或接待所需的临时采购计划及时上报部门经理 4、房务中心部分：

(1) 接到酒店销售部下发的‘VIP接待计划通知单’立即上报部门经理。 (2) 根据销售部所下的‘房间摆设申请单’联系供应商预定鲜花、水果及其他物品。

(3) 严格验收采购的鲜花、水果及其他物品，认真对水果进行清洗消毒并加工成果蓝或果盘。在规定时间内通知楼层摆入房间。

(4) 与销售部和前厅部联系确定VIP客人入住房间号及时通知楼层主管安排人员准备房间。 (5) 礼貌接听电话，VIP客人提出的服务要求应立即通知各岗位执行。若VIP客人提出的服务需求超出职责范围或一时难以做到，应立即向部门经理或总值经理请示汇报，并跟进结果。

(6) 建立VIP客人入住档案册，详细记录VIP客人的房间布置要求、生活规律习惯、特殊要求等内容。

二、B级VIP客人接待规程及各岗位职责：

B级VIP客人: 省、部级领导;各省、市、自治区、直辖市主要领导人;大型或著名公司、企业的主要负责人;著名演员、影星、歌星及体育明星。

1、部门组成接待小组，客房部经理担任组长，负责做好总体工作的计划、协调、安排和监督落实;指派专人(各管区主管)负责各项具体工作的安排和实施;抽调服务水平，业务素质较高、政审过关的优秀服务员做好VIP客人住店期间的接待服务及房间的清洁整理工作。 2、客房楼层部分：

(1)由专人(主管)具体负责各项工作的安排、实施、监督和协调。

(2)房间摆放绿色植物和鲜花：房间适当摆放中型或小型盆栽植物，鲜花采用花篮的形式(根据房间类型和具体要求确定扇形或圆形);卫生间摆放小型盆栽植物或瓶花。

(3)房间摆放三种以上水果搭配的精美果蓝或果盘，水果要求新鲜，要从有资质的供货商处采购，要保证内在质量和外形。送入房间前要进行认真的清洗和用专用药剂消毒，并经卫生防疫部门的检验。摆放总经理签名的欢迎卡。

(4)房间更换全新的棉织品、杯具和其他饮用器皿(杯具和其他饮用器皿无需更换时可进行严格的消毒);配备VIP客人专用的高档一次性客用品(如无专用可全部更新以保证质量，并配备普通房间没有的客用品，如剃须刀、润肤露等)。

(5)宾客抵达楼层要安排专人进行梯口迎宾，引领入房，送热毛巾和欢迎茶服务;宾客离开楼层(用餐时段、客人外出或离店等)要安排专人进行引领和送梯服务。迎宾员及值台服务员着少数民族服装。

(6)各班次抽调优秀服务员到VIP客人下榻楼层，做好VIP客人住店期间的在店服务及房间的清洁整理和值台服务工作。为客人提供24小时值台服务，VIP客人每次外出均要对房间进行小整理，晚间提供夜床服务。

(7)严格做好保密工作，不得向任何人透露VIP客人的房间号、日程、行程安排及酒店的接待计划等各项内容。

(8)VIP客人抵店之前认真对房间进行彻底清洁布置和消毒，客房部经理对房间进行检查后，由总经理把好最后一道查房质量关。

(9) VIP客人离店之前提前做好准备工作，安排礼仪和查房人员。 (10) 认真检查各区域有无安全隐患，配合安全保卫部门和酒店保安部认真做好安全保卫工作。 (11)特殊事项或接待所需的临时采购计划及时上报部门经理 3、公共区域部分：

(1)由专人(主管)具体负责各项工作的安排、实施、监督和协调。

(2)VIP客人抵店和离店之前安排对大堂、电梯、楼道、外围等区域进行认真的清洁和保养。并安排专人在VIP客人抵店和离店迎送过程中对重要区域进行定岗维护、保洁和服务。 (3)按照酒店的要求在大堂、卫生间和外围等区域摆放布置绿色植物和花卉，并做好相应的清洁卫生工作。

(4)如VIP客人要在酒店举行会议：

D、对会场进行彻底的清洁保养和通风、消毒;对杯具进行严格认真的清洗和消毒。 E、按要求提前布置会场，调试音响及相关会议设备设施。 F、安排优秀服务员做好会议服务工作。

(5)VIP客人要在酒店用餐、举行会议或其他活动，提前对相关区域(卫生间、公共走道等)进行认真的清洁、保养和布置，并在VIP客人用餐、举行会议或进行其他活动期间安排专人做好定岗维护、保洁和服务工作。

(6)特殊事项或接待所需的临时采购计划及时上报部门经理 4、房务中心部分：

(1)接到酒店销售部下发的‘VIP接待计划通知单’立即上报部门经理。

(2)根据销售部所下的‘房间摆设申请单’联系供应商预定鲜花、水果及其他物品。

(3)严格验收采购的鲜花、水果及其他物品，认真对水果进行清洗消毒并加工成果蓝或果盘。在规定时间内通知楼层摆入房间。

(4) 销售部和前厅部联系确定VIP客人入住房间号及时通知楼层主管安排人员准备房间。 (5) 貌接听电话，VIP客人提出的服务要求应立即通知各岗位执行。若VIP客人提出的服务需求超出职责范围或一时难以做到，应立即向部门经理或总值经理请示汇报，并跟进结果。

(6) 建立VIP客人入住档案册，详细记录VIP客人的房间布置要求、生活规律习惯、特殊要求等内容。

三、C级VIP客人接待规程及各岗位职责：

C级VIP客人: 地、市主要领导人;旅游系统主要负责人;文化界、新闻界、艺术界、公司、企业及同行单位的负责人;总经理要求按贵宾接待的客人。

1、部门：

客房部经理负责做好总体工作的计划、协调、安排和监督落实;指派专人(各管区主管)负责各项具体工作的安排和实施;抽调优秀服务员做好VIP客人住店期间的接待服务及房间的清洁整理工作。

2、客房楼层部分：

(1)由专人(主管)具体负责各项工作的安排、实施、监督和协调。

(2)主宾房间摆放绿色植物和鲜花：房间适当摆放中型或小型盆栽植物和鲜花(根据房间类型和具体要求确定扇形或圆形);卫生间摆放小型盆栽植物或瓶花。

(3)房间摆放二种以上水果搭配的果盘，水果要求新鲜，要从有资质的供货商处采购，要保证内在质量和外形。送入房间前要进行认真的清洗和用专用药剂消毒，摆放总经理签名的欢迎卡。 (4)房间使用较新的棉织品、杯具和其他饮用器皿(杯具和其他饮用器皿无需更换时可进行严格的消毒);配备VIP客人专用的高档一次性客用品(如无专用可全部更新以保证质量，并配备普通房间没有的客用品，如剃须刀、润肤露等)。

(5)宾客抵达楼层要安排专人进行梯口迎宾，引领入房，送热毛巾和欢迎茶服务;宾客离开楼层(用餐时段、客人外出或离店等)要安排服务员进行引领和送梯服务。迎宾员着少数民族服装。 (6)各班次抽调优秀服务员到VIP客人下榻楼层，做好VIP客人住店期间的在店服务及房间的清洁整理工作。VIP客人每次外出均要对房间进行小整理，晚间提供夜床服务。

(7)严格做好保密工作，不得向任何人透露VIP客人的房间号、日程、行程安排及酒店的接待计划等各项内容。

(8)VIP客人抵店之前认真对房间进行彻底清洁布置和消毒，客房部经理把好最后一道查房质量关。

(9)VIP客人离店之前提前做好准备工作，安排查房人员。

(10)认真检查各区域有无安全隐患，配合安全保卫部门和酒店保安部认真做好安全保卫工作。 (11)特殊事项或接待所需的临时采购计划及时上报部门经理 3、公共区域部分：

(1)由专人(主管)具体负责各项工作的安排、实施、监督和协调。

(2)VIP客人抵店之前安排对大堂、电梯、楼道、外围等区域进行认真的清洁。并安排服务员在VIP客人抵店和离店迎送过程中对重要区域进行重点清洁、维护、保洁和服务。 (3)按照酒店的要求在大堂、卫生间和外围等区域摆放布置绿色植物和花卉，并做好相应的清洁卫生工作。

(4)如VIP客人要在酒店举行会议：

a) 对会场进行彻底的清洁保养和通风、消毒;对杯具进行严格认真的清洗和消毒。 b) 按要求提前布置会场，调试音响及相关会议设备设施。 c) 做好会议服务工作。

(5)VIP客人要在酒店用餐、举行会议或其他活动，提前对相关区域(卫生间、公共走道等)进行认真的清洁、保养和布置，并在VIP客人用餐、举行会议或进行其他活动期间安排服务员重点做好清洁维护、保洁和服务工作。

(6)特殊事项或接待所需的临时采购计划及时上报部门经理 4、房务中心部分：

(1)接到酒店销售部下发的‘VIP接待计划通知单’立即上报部门经理。

(2)根据销售部所下的‘房间摆设申请单’联系供应商预定鲜花、水果及其他物品。

(3)严格验收采购的鲜花、水果及其他物品，认真对水果进行清洗消毒并加工成果蓝或果盘。在规定时间内通知楼层摆入房间。

(4) 销售部和前厅部联系确定VIP客人入住房间号及时通知楼层主管安排人员准备房间。 (5) 礼貌接听电话，VIP客人提出的服务要求应立即通知各岗位执行。若VIP客人提出的服务需求超出职责范围或一时难以做到，应立即向部门经理或总值经理请示汇报，并跟进结果。

(6) 建立VIP客人入住档案册，详细记录VIP客人的房间布置要求、生活规律习惯、特殊要求等内容。

四、VIP客人接待工作程序：

1、接到VIP 接待计划通知单后，主动与销售部和前厅部联系，确定客人抵达的日期、时间、房间号等相关事宜。

2、如果接待A、B级VIP应立即成立接待小组，并将名单报人事部和总经理审批。

3、根据接待计划要求作出所需的临时采购计划，呈报酒店有关领导审批后及时联系采购组采购。 4、落实VIP用房情况和房间号，认真检查房间，尽快落实维修项目，确保房间设施设备运转正常。 5、对VIP用房进行彻底清洁和消毒，按照接待级别布置房间和更新调整房间物品。

6、根据VIP客人抵、离店日期、时间提前安排2-4人民族服装在大堂迎送;安排1-2人民族服装在楼层迎送和引领服务。

7、VIP客人抵达前4小时彻底清洁和准备好房间。接待A、B级VIP客房部经理检查完房间后报请总经理是否复查房间。

8、VIP客人抵达前3小时,将应配备的鲜花、水果、酒水、书报等物品准备完毕，并按规格摆放到位。 9、VIP客人抵达前2小时，已准备、布置好的房间要进行封闭，禁止任何人出入。

10、VIP客人抵达前1小时，迎宾、礼仪人员开始着装准备，对贵宾通道和环境卫生进行最后清理和清场。无关的人和物不得进入相关区域。 11、VIP客人抵达前30分钟，(1)所有迎宾、礼仪、服务人员就位(接待A、B级VIP部门经理带领4位迎宾员到大堂迎候客人。楼层主管带领2位以上着民族服装的服务员在楼层电梯口迎候，为客人提供梯口迎宾和引领入房服务); (2)准备热毛巾、欢迎茶; (3)提前打开房间门和空调(晚上还要打开灯具)。将匙牌插入取电盒，欢迎卡放在书桌显眼位置。 12、VIP客人在酒店领导或酒店有关人员陪同下抵达楼层时，楼层主管带领服务员在楼层电梯口欢迎，并为客人提供引领入房服务。送热毛巾和欢迎茶。 13、VIP客人入住期间：(1)房间优先打扫; (2)客人每次离开房间要队房间进行小整理; (3)晚间提供夜床服务; (4)A、B级客人入住的楼层要安排专人值台服务; (5)C级客人入住的楼层要加强服务力量。 (6)用餐时段要安排服务员在主要通道口和电梯口做好引领服务。 (7)每日将客人所需的报刊及时送入房间。 (8)为客人提供擦鞋等特殊服务。 (9)客人在房间内会客或用餐，应立即了解客人需求，并给予充分的准备。 14、做好与各部门的配合工作：(1)VIP下楼或外出要立即通知前厅各部。客人返回，总台应立即通知VIP入住楼层的服务员。 (2)VIP客人入住的房间出现工程维修问题，立即通知工程部优先处理。(3)配合安全保卫部门和酒店保安部认真做好安全保卫工作。 (4)VIP客人的特殊需求及时向上级请示汇报，并跟进落实。

15、客房部经理要坚持每天检查VIP房间;VIP入住楼层的服务员应记住客人姓名和头衔，并礼貌称呼其头衔。

16、遇VIP客人预定或确认机票，需要车辆等，应立即与大堂副理联系，以便尽快落实。 17、VIP客人离店前做好准备工作，尽快落实未尽事宜，安排好查房人员及送行礼仪人员。 18、VIP客人离店后立即查看客人有无遗留物品和未尽事宜，若有立即予以妥善处理。

19、建立VIP客人入住档案册，详细记录VIP客人的房间布置要求、生活规律习惯、特殊要求等内容。

20、完成接待任务后，应立即组织作出总结，评价得失，积累经验。

客房部

202\_年12月2日

第3篇：客房部VIP接待方案

客房部VIP接待方案

客房部接到上级或客服部通知的VIP接待任务后，根据要求制定具体接待方案。由部门经理召开总台、客房、餐厅管理人员的接待协调会议，各岗位管理人员熟悉接待内容与具体要求，明确部署各岗位人员接待内容与责任。需要各岗位人员熟悉的内容包括：VIP团队名称(保密团队除外);负责人及签单人;客服部协调人;进、离店时间;活动具体日程安排;住宿、会议及用餐人员名单(各岗位需要写欢迎辞使用);接待引领具体程序(是否需要管理人员着统一制服夹道欢迎);登记手续如何办理;房间物品配备;欢迎鲜花、水牌、横幅等摆放规格、标准及摆放位置;安全保卫级别;接待前是否清空所有住宿客人;首长楼层专人服务人员(必须佩戴特殊标志否则不准进入该楼层)等相关事项。如果是保密的团队，各个岗位只需知晓各自事项即可。 总台

1、总台所有岗位员工必须熟知接待的详细过程。

2、负责准备董事长签署的欢迎辞，交客房放置于贵宾房间具体位置。

3、贵宾抵店前1小时，总台根据住宿房间安排表准备好门卡，门卡需逐一检查试开并插入取电开关内(调试是否取电)，准备好写有房号、姓名、住宿日期的房卡及早餐券(放在房卡里)放在客房指定位置;安排好迎接人员(客人快到达时打开大堂正门列队欢迎)及行李人员(在大门旁边准备行李车及运送行李牌、笔等相关物品);摆放核对欢迎地垫、鲜花、水牌、横幅、LED显示屏等各项欢迎用品;与客房联系安排PA做好大堂及公共区域卫生;保证大堂温湿

度及空气清新;调节好灯光使大堂明亮、隆重;安排车场管理人员预留好足够数量的车位，并尽量在位置上为客人提供便利，在车队到达时，熟练的指挥疏导车辆停放。晚间及夜间加强巡视，维护好车辆安全及宾客安全。

4、总台根据客人进店时间的提前与推后及时通知客房主管，便于客房迎宾工作安排。

5、会议负责人及总台管理人员在门内准备好住宿安排表，在客人到达时，根据客人姓名告之其所住房间号及楼层，并指引。

6、安排专人在大堂电梯门口等候，专为贵宾开电梯或保留电梯。

7、VIP团队住店期间，当班人员做好总台各岗位工作，遇到问题及时与会议负责人及客服协调人员沟通协调，做到尽量及时的满足客人的各种需求(如：叫醒服务、商务订票服务、行李服务等)。大堂副理及管理人员随时巡视，及时检查督促下属做好工作。总台收银及时记录好各项消费金额，及时汇总。

8、贵宾离店前，及时通知指定接送人员到大厅列队欢送。

9、将总账单经核实后交与会议签单人签字确认做帐。及时将接待资料上报存档与保管。 客房

(1)接待流程

1、客房主管接到部门下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读、理解。熟悉掌握客房接待任务和具体要求，制定接待计划。

2

2、召开领班人员以上会议，布置各岗位工作任务，责任具体落实到人。

3、部门各岗位必须熟记贵宾的团队名称、人数、会议负责人及签单人姓名、身份、房间布置及具体物品配方要求、进、离店时间、活动日程安排等相关内容。

4、管理人员逐级检查房间各项准备工作完成情况，包括：设备设施、房间温湿度(22°——24°)及灯光的检查调试、房间卫生及环境卫生的标准要求、物品配备(欢迎鲜花及绿植、欢迎辞、欢迎水牌、水果及水果刀、洗漱包、报纸、浴袍、高档拖鞋等)准确齐全、迎接服务人员应知应会、操作方法及步骤掌握情况等要求逐条落实，不足之处及时整改。所有准备工作应在VIP团队进店之前1小时完成。

5、客人进店前在每层楼电梯口安排人员做好服务工作，当客人电梯到达本楼层后按住电梯控制键为客人走出电梯提供方便(防止电梯夹人)随即向客人表示：“欢迎光临禾泉农庄，请问您住的房间号是多少?”然后为客人指引房间。在客人进入房间后及时上茶及湿巾(提前准备好茶杯、茶叶、开水瓶、湿巾及湿巾托)。根据客人情况，简要介绍服务电话、用餐地点及设备设施的使用方法等，然后面向客人退出房间，进行下一位客人的迎接工作。

6、贵宾离店时，由指定人员在楼层欢送并向每位客人告别：“先生(女士)慢走，欢迎下次光临。然后由领班集中人员安排检查房间， 3 主要检查有无客人遗留物品，如发现应及时归还，赔偿物品统一报至总台。

7、在贵宾入住期间所有服务人员应热情礼貌、服务周到，准确及时地回答宾客提出的各种问题。

8、关于贵宾洗衣服务

 及时取回贵宾衣物(会议负责人认可该房间消费可以记账)，在洗衣单上注明VIP，进行专门登记与存放;

 严格仔细的对所有衣物进行检查，交由洗衣房后，按面料及洗涤说明确定洗涤方式，在客人要求的时间内完成并确保洗涤质量;

 洗衣房负责人亲自参与洗涤熨烫工作;

 洗涤熨烫后经检查无误包装美观，立即送至楼层，并至前台入账。

 楼层收到洗涤好的客衣后，及时送至客人房间，晾挂及摆放好。

9、关于客人提出的其他服务需求，应尽量及时的予以满足，涉及相关费用，如果负责人未交代，应收现。如果客人坚持挂账，应及时请总台与负责人联系，询问如何处理，经询问后依然不能挂账，则再次婉言谢绝：“如果需要服务，需付现。”

10、楼层应于中午12：00之前清理好所有VIP房间卫生，并确保卫生质量及设备设施的正常使用，房间水果按照要求进行更换，未动的水果放在新鲜水果的旁边;下午在客人午休后，应进房间进行二次整理;

4 晚间18：00——19：30第三次进入房间做夜床及赠送相关礼品。以上所有工作由领班、主管检查，部门经理抽查。

11、汇总本次接待情况，及时将接待资料上报存档与保管。 餐饮

(1)接待流程

1、餐饮主管接到部门下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读、理解。熟悉掌握餐饮接待任务和具体要求，制定接待计划。

2、召开领班人员以上会议，布置各岗位工作任务，责任具体落实到人。

3、部门各岗位必须熟记贵宾的团队名称、人数、会议负责人及签单人姓名、身份、早餐(午餐、晚餐)台型布置、会议室布置、各个餐次标准、用餐时间及地点、具体物品配方要求、进、离店时间、活动日程安排等相关内容。

4、管理人员逐级检查各个场地准备工作完成情况，包括：设备设施(温湿度、灯光、功放、音响、话筒、投影、摄像、背景音乐等)检查调试、场地卫生及环境卫生的标准要求、物品配备(欢迎鲜花及绿植、欢迎辞、欢迎水牌、横幅、电子横幅、LED显示屏、喷绘、席卡、水果拼、会议常规服务、物品准备等)准确齐全、迎接服务人员应知应会、操作方法及步骤掌握情况等要求逐条落实，不足之处及时整改。所有会议准备工作应提前1小时完成。

5、领位及服务人员于开餐前半小时各就各位，随时准备迎接客人。

6、自助餐于开餐前15分钟准备完毕，保持热菜的温度及供应量;宴会餐于客人到达前15分钟上齐凉菜，待主宾进场后征询会议负责

5 人意见决定是否起菜。餐饮主管及领班巡视餐台及餐位，根据用餐情况，安排服务人员灵活操作，与后堂人员及时沟通相关信息，用餐过程中做好细节卫生与服务工作，随时领悟客人眼色及需求，涉及相关费用及时与会议负责人联系。每餐餐标均需会议负责人确定，后堂必须保证出品的安全、卫生、口味、温度、色泽、花式等细节要求。特殊情况下，防疫站工作人员跟进监督检查工作。

7、对于VIP首长需要在客房用餐，应专人负责。

8、所有服务人员应熟知特殊菜肴典故，以便随时回答贵宾提问。

9、用餐结束，服务人员做好送客工作，及时检查有无客人遗留物品，及时归还。

10、请会议负责人签署本次用餐签认单，征询客人用餐意见，以便做好下次接待。

11、汇总本次接待情况，及时将接待资料上报存档与保管。

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！