

# 2024 酒店接待年终工作总结（28 篇）

2024 酒店接待年终工作总结（精选 28 篇）

2024 酒店接待年终工作总结 篇 1

二〇〇六年已经过去，在这一年里，\_\_大酒店在\_\_公司和\_\_公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使\_\_大酒店在 20\_\_年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使\_\_大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了 ViP 团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：?? 一、加强业务培训，提高员工素质

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部 25 楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25 楼的接待一般都属 vip 重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会及时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就 20\_\_ 年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目

标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

### 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

### 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

#### 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

#### 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店 15 周年庆典，餐饮部 8 月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了 15 场培训，其中服务技能培训 3 场，新人入职培训 3 场，专题培训 9 场，课程设置构想和主要内容如下：

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野



各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

## 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服

务接待中出现的进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

#### 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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，加快了融入餐饮团队的步伐。

#### 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

#### 四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

##### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

## 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

## 五、20\_\_年工作打算

20\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

### 1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

### 2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

### 3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

### 4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

### 5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

## 6、调整培训方向，创建学习型团队

20\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

#### 7、优化培训课程，提升管理水平

部门培训主要课程设置构想是：把部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

#### 8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。



20\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

### 2024 酒店接待年终工作总结 篇3

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20\_\_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20\_\_年的工作做一个总结。

#### 一、前台接待方面

20\_\_年\_\_月至\_\_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\_\_人次左右。

#### 二、会议接待方面

##### 1. 外部会议接待

参与接待了联通全省财务会议、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、分公司与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\_\_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系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据\_\_余份。合同录入\_\_余份。

#### 四、综合事务工作

20\_\_年\_\_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、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\_\_月底，共接待查询\_\_次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。

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；在联通诚信演讲活动中获得第\_\_名；联通诚信演讲比赛获\_\_等奖，目前正在积极筹备20\_\_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、20\_\_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。

20\_\_年即将过去，充满挑战和机遇的20\_\_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。

#### 2024 酒店接待年终工作总结 篇 4

时光荏苒，不知不觉中紧张而充实的20\_\_年已圆满落幕，承载着更多期盼的20\_\_年已悄然而至，回首20\_\_，在中心领导的细心指导下，在全体同仁通力合作、共同努力下，中心取得了可喜的成绩，各部门的工作也有长足的进步。但是，中心上下都清楚的认识到成绩已然成为过去，新的一年机遇与挑战并存，中心要保持良好的上升势头，全体员工必须同心同德、集思广益、积极创新、开拓进取，只有如此，才能将中心的发展推向崭新的高度。

#### 一、20\_\_年度中心发展概况

过去的一年，中心无论是在规章制度、人才战略、服务水平等内部管理机制的完善方面；还是在企业发展之本的业务拓展方面；以及对外形象推广方面均取得了不同程度的飞跃，仅去年一年中心承办各类会议N余次，接待与会人员近N人次，形成利润近N万（具体接待情况见附表一）。现将20\_\_年度接待中心所取得的主要成绩总结如下：

### 1、进一步健全完善科学有效、以人为本的管理机制

#### ①、完善各项制度，实施量化考核，提高工作效率。

中心以建立科学有效的管理体系，坚持以人为本的发展理念为目标，以过去一年的工作实践为基础，一方面，在原有规章制度的基础上，进行修改完善。例如：中心根据具体运营状况对原有的工资制度进行了大规模的调整，从新出台了“接待中心工资制度”；另一方面，针对实践中出现的新问题、新要求，在中心的制度体系中增加了新的内容。例如：中心为了控制成本、保证质量，制定了“接待中心采购管理制度”等。

中心根据系统化的各项制度对各部门员工定岗定位，实施量化考核，以此监督、规范员工的工作流程，并将考核结果直接与员工的薪酬挂钩，将绩效工资作为员工薪酬的重要组成部分，通过每月的绩效考核，鞭策员工，使员工更加积极主动的规范自己的工作行为，自我审视工作表现，尽可能的减少或避免工作失误，从而有效的提高了工作效率。

## ②、健全人才机制，强化人才战略，实现以人为本

人才是企业生存资本，企业要发展，首要的任务就是建立一套科学化、人性化的人才管理体系。在过去一年的积极探索中，中心的人才管理体系建设初见成效，而且中心通过深入研究、积极借鉴，结合自身因素，制定了一套长远的人才管理战略，即逐步建立一支老中青相结合的学习型团队，切实保障中心各部门人才需求。

中心通过深入的市场调查，并结合自身发展情况，初步形成了一整套符合自身发展需要的人才管理机制，从员工招聘、分配、培养、考核、薪酬等多个方面全方位的强化人才管理。

中心采取“以人为本”的人才管理方针，第一，提高薪酬福利待遇，吸引各方人才，中心根据具体情况，在节假日及员工生日时都会给予员工一定的福利，以表彰员工为中心发展所付出的努力；第二，创造各种培训机会，提升员工的综合素质和专业水平，针对不同群体，制定不同的人才培养方案，使每位员工在中心工作期间都有不同程度的提升，去年中心曾多次聘请了经验丰富的酒店管理专家为餐饮部服务员进行短期专业培训，取得良好的成效，同时得到员工的一致好评；第三，组织全体员工举行智力运动会，既丰富了员工的业余生活，也有助于增强团队凝聚力。

## ③、提升服务水平，提高服务质量，以服务获得效益。

中心始终坚持将“热情、周到、便捷，让每一位宾客满意”作为服务宗旨和价值取向。为了真正贯彻落实这一宗旨中心采取了科学有效的措施，20\_\_年中心以餐饮部为试点，聘请了从事酒店管理多年资深管理者到我中心对餐饮部服务员进行职业技能及综合素质培训，有效的提升了员工的服务水平，并得到顾客、中心领导及员工的一致好评。

## 2、巩固老客户，挖掘新客户，不断拓展业务范围

中心要发展，拓展业务是关键，在过去的一年里，我们在业务拓展方面取得了质的飞跃，去年一年我们承接了包括\_\_单位、\_\_单位等在内的各类会议及活动N余次，接待人数近N人次，其中更是有不少培训活动已将我中心定为培训基地，如\_\_单位等，当然也不乏一些首次合作的新项目，如\_\_单位人员培训等。无论是老客户，还是新朋友，中心都以优质的服务为基础，积极与之沟通，巩固已经建立起来的合作关系。

3、提高社会效益，扩大社会影响力，实现经济效益与社会效益的双赢 20\_\_年通过承办各类会议、活动，中心除了取得了可观的经济效益外，还在服务接待领域提高了社会知名度，真正实现了经济效益与社会效益的双丰收。特别要提出的是，去年中心获得了“服务先进单位”的光荣称号，该项荣誉的评选活动由\_\_单位主办，在全国范围内进行考核评优，是一项极具权威性的奖项，我中心能够获此殊荣是对我们工作的莫大肯定与鼓励，同时，它也会时刻鞭策我们更加努力、积极进取，赢得更多的荣誉。

## 二、存在的问题及解决方案

20\_\_年中心取得的成绩是值得肯定的，但是如果要向前发展，还存在不少问题，有待解决，这其中包括：

### 1、制度完善需要充足的时间和实践

中心的各项制度虽然在实践中不断完善，但是距离最终修改完成并实现用其指导各部门工作，完全做到所有工作有章可循，所有制度科学合理，还有很长的路要走，制度的完善是一个漫长而细致的过程，必须充分的将其运用到实践中，才能发现问题，解决问题。

### 2、一线部门人员流动性大

一线部门尤其是餐厅部员工流动性大的问题一直存在，这主要是因为一线部门工作强度较大，与同行业竞争者相比中心的薪酬也处于劣势。为解决这一问题，中心一方面应适度提高员工福利待遇，



另一方面培育独特的员工成长土壤，为员工提供个人发展空间，满足员工的学习要求。

### 3、员工职业素质、综合素质有待进一步提高

中心服务对象的主体为知识分子等高素质人群，这就要求每位员工必须拥有较高的职业素养和综合素质，一方面，中心应进一步开设形式、内容多种多样的培训课程，长期和短期相结合，请进来和送出去相结合，职业技能培训和综合素质培养相结合，满足不同岗位员工的职业需求，最大限度的挖掘员工的潜能。另一方面，中心计划开展岗位练兵，并评选出岗位明星，形成“比、学、赶、帮、超”的良好工作风气。

#### 4、客户资源需进一步挖掘

目前中心的接待工作以\_\_单位、\_\_单位的培训活动为主，相对来说客户资源比较单一，如果中心想进一步发展，必须发动全体员工利用各种手段挖掘新客户，只有不断补充新资源，才能使中心良性发展。

### 三、20\_\_年工作展望

20\_\_将是机遇与挑战并存的一年，中心上下必须审时度势、开拓创新、大胆探索、周密思考，拟定适合中心发展的工作目标：

1、规范经营管理体系，健全完善各项规章制度，推行目标管理体制

①、在工作中不断探索，进一步规范经营管理体系，大力推进精细化管理，逐步实现“零缺陷管理”。将工作重心放在成本管理、质量管理、人力资源管理等方面。

②、在实践中不断调整，进一步完善各项规章制度，逐渐形成科学合理的制度体系。

③、进一步实现员工与中心利益共享、风险共担，逐步建立合理的目标管理体系。

2、挖掘客户资源，拓展业务范围，提升营业收入

3、提高服务水平，规范服务质量，升级硬件设施

通过开展培训活动、推行业务考核、转变服务理念、完善服务细节、升级硬件设施等方式达到服务升级的目的。

4、营造企业文化，坚持以人为本，组建学习型团队

通过提炼企业文化，提升企业核心竞争力。通过建设“学习型组织”，提升队伍的整体素质。

借着 20\_\_ 年良好的发展势头，新的一年接待中心将在中心领导的英明指引下，立足实际，求实创新，以升级服务、完善管理、拓展业务为手段，以为构建企业文化为发展精髓，以增收创效的目标，最终实现经济效益与社会效益的双赢。

## 2024 酒店接待年终工作总结 篇 5

在酒店全体员工的共同努力下，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项。

不足之处：

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、在会议期间，由于住房需求大量增加，客房部门没有安排额外的夜班人员，这导致晚上八点之后无法提供专门的服务到会议楼层。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

好的方面：

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。

2、因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

3、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

4、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。

会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

经过这次政协会议接待的经验，我深刻认识到在我们日常的工作接待中，应该对每一位客人一视同仁。这样做可以避免因硬件或软件方面的问题而引发投诉。同时，我们也应该记录下会议期间出现的不足之处，并且努力在今后的工作中全面提高酒店的管理水平和服务质量。让每一位客人都感受到我们周到、专业的服务，从而提升我们酒店的形象和竞争力。

## 2024 酒店接待年终工作总结 篇 6

我毕业后选择来到海外的海西溪宾馆工作，从最初的客房服务员逐步晋升为前台服务员，最终成为大堂副理。在这段工作期间，我不仅积累了丰富的实践经验，还学到了许多书本上所没有的知识。以下是我对于 20\_\_ 年上半年工作的总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给顾客的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满,用我们最美丽的一面去迎接顾客,让每位顾客走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

关注顾客喜好。当顾客走进酒店时,我们要主动问好,称呼顾客时,如果是熟客就要准确无误地说出顾客的姓名和职务,这一点非常重要,顾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集顾客的生活习惯、个人喜好等信息。

提供个性化的服务。在顾客办理手续时,我们可多关心顾客,多询问顾客,如果是外地顾客,主动为他们介绍车站、商场、景点的位置,询问顾客是否疲劳,顾客退房时,客房查房需要等待几分钟,这时不要让顾客站着,请顾客坐下稍等,主动询问顾客住得怎样或是对酒店有什么意见,不要让顾客觉得冷落了他。进一步沟通能使顾客多一份温馨。

微笑服务。在与顾客沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与顾客交谈时，低头和老直盯着顾客都是不礼貌的，应保持与顾客有时间间隔地交流目光。要多倾听顾客的意见，不中断顾客讲话，倾听中要不断点头示意，以示对顾客的尊重。面对顾客要微笑，特别当顾客对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，顾客火气再大，我们的笑容也会给顾客“很多问题也就会迎刃而解，多用礼貌用语。对待顾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦顾客时要有致歉声，与顾客对话说明问题时。不要与顾客争辩，就算是顾客错了，也要有一定的耐心向他解释。

在工作中，每天我都能看到不同的顾客进出，为他们提供各种不同的服务，解决各种问题。虽然有时候工作很累，但是我感到非常充实和快乐。我感到非常幸运能够站在前台这个岗位上，也为自己的工作感到骄傲。我真心热爱我的工作，对未来的工作我会制定个人工作计划，并且努力创造属于我自己的辉煌！

## 2024 酒店接待年终工作总结 篇 7

在大赛后勤组方战国主任组织下，经过精心的筹备，七月十五日下午万兴隆酒店接待工作正式展开，主要负责本次大赛裁判组及神朔铁路公司领队、参赛人员的住宿，餐饮，用车工作。

酒店接待工作小组由项程民主任及志愿者霍杲组成，接待当日有四名志愿者参与：祁立军，刘晓英，宋高杰，王旭亮。



几天紧张忙碌的工作结束了，这次比赛不仅是对包神公司首次承办大规模赛事能力的考验，也是对每一位工作人员和志愿者工作能力及态度的考验，万兴隆酒店的入住人员最多，人员特殊性高，工作任务量重，面对本次比赛的裁判组接待工作，需求多样，临时突变性几率又比较大，但项程民主任和志愿者的认真工作，使得本次万兴隆酒店的接待工作成功完成。

下面我对本次接待工作做一总结：

## 1、接待、入住

15日至17日的接待工作持续时间长，入住酒店时间不同，早7点，晚上甚至到凌晨1点钟，由于接待人员的特殊性，及裁判员住宿方式对本次比赛的影响，房间调整成了一大难题，很多裁判员互相调整、打乱了房间编号，导致预计的房间编号混乱，造成房间数量短缺。随后项主任负责与酒店协商调配房间，志愿者负责逐一确定入住人员姓名及房号，并送去本次大赛的裁判用品及纪念品，在最短的时间处理解决的问题。

## 2、用车

自参赛人员、裁判到达酒店以后，随时调配车辆便成了主要工作，每天要进行车辆的使用计划，明确到时间及地点，目的是提前要求车辆到达酒店待命，但临时突变的车辆使用也会使预想的车数不能保证需求，那期间志愿者及项主任的车辆也被纳入待命车，在志愿者和项主任走不开的情况下，甚至裁判自行驾车前往比赛场地。

## 3、就餐

每日的就餐工作需要核对餐点，确保餐品的数量，及菜品是否合乎规定，做好裁判员和参赛选手的就餐服务，并提前制定次日用餐人数预计表，保证酒店餐点供应准确，做到不漏人，不剩余。最后在本次比赛期间，通过接待工作我们也看到了很多不足之处。

### 一、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的修养,展现包神人的风采。

## 二、讲奉献，周密安排，合理部署，努力做好接待工作

接待工作是一项艰巨而又光荣的工作，特殊而又平凡的岗位，宾馆的吃住，房间的摆设，活动的安排，车辆的安排。要做到早准备、早安排、早到位。

## 三、严格执行财物管理制度，厉行节约减轻接待负担

搞好接待工作，既节约了开支，又让来宾们满意

## 四、讲团结，重态度，高标准，高质量完成接待任务

以无理由服务的态度对台每一天接待工作，让来宾乘兴而来，满意而归。博采众长，见贤思齐，在以后的工作中，我们将更加严格要求自己，倍加努力地加强学习，积极工作，争取在自己的岗位上干出一流的成绩。

## 2024 酒店接待年终工作总结 篇 8

过去的 20\_\_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\_酒店的差不多 5 个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导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独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！

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代表了酒店的形象。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等。

二、前台作为酒店的门面，具有极为重要的形象代表作用。因此，我们对于前台工作人员的形象要求相当严苛。首先，他们必须轻薄地化妆，并穿着专业的工装服装上岗，以焕发良好的精神状态对待每一位客人。这样做不仅可以维护酒店的形象，也能让客人深入了解并认可亿邦酒店的团队精神。同时，这种做法也有助于提升我们自身的形象和修养水平，对我们未来的人生发展产生积极的影响。

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，交接班时的交接工作等。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、前台英语对于每位前台接待员来说都是基本要求，以便能够更好地为来自外国的客人提供服务。在接待方面，我曾以为作为一个英语专业的人，这不是问题，但后来在接待外国客人时却遇到了很多困难。我意识到已经有一年多没有接触英语，很多单词都变得生疏了，而且酒店中许多设施和设备的名称以前都没接触过。

很庆幸我们酒店为前台接待人员组织了一次英语培训，这使我有机会复习和巩固之前学过的单词。同时，我还学到了很多以前没接触过的单词，特别是酒店设施和设备的名称。通过这次培训，我认识到了一个重要的道理，就是无论何时都不能忘记学习，要不断给自己充电！只有不断学习，我们才能取得更好的进步，提升自身各方面的能力！

五、我将以整体利益为重，不计较个人得失。无论是在工作时间还是休息时间，如果酒店需要分配临时任务，我将毫不犹豫地服从安排，并积极配合。作为亿邦酒店的一员，我愿意竭尽全力为酒店做出贡献。平时，我会积极参与酒店组织的活动，加强与同事之

间的关系，促进部门之间的沟通。同时，我也会努力了解酒店的基本情况 and 经营内容，以便为未来的工作打下坚实的基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导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。感谢部门领导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！

## 2024 酒店接待年终工作总结 篇 9

20\_\_年 4 月 21 日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

餐饮部：

一、准备工作：

- 1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案；
- 2、水果饮料的准备，此项工作不太到位；
- 3、用餐过程中的杯具要及时补充；
- 4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌；

二、餐前工作：

1、开餐前 15 分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热；



2、服务人员站在规定的位置（开门请客人进宴会厅用餐）；

### 三、开餐服务：

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间；

2、随时为客人添加饮料；

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出 4-5 道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量；

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

### 房务部：

本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将 3、4、5 楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。

### 本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动；

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备；

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决；

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。

鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩！

财务部：

根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求 7:00 到位，仓库保证了一线部门物品的领用。

前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。

建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人（营销人员）与会务组保持沟通畅通。

工程部：

为了接待好会议，工程部在 20 日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视；此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功！

人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛；

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数；

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中；

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行；

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅；

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务；

7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排；

8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。

保安部：

1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通；

2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻；

蒋总：

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛；

2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助；

3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐；

4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。

5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，有现场制作；菜量控制在三分之二，不断添加。

6、营业高峰期，酒店管理人员不分前后台全部到大堂招呼客人；

7、住房量大时，客房中夜班增加人员。

8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。

9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。

10、自助餐结束后剩余的餐品可以上经理餐或员工餐，必须拿到后台或员工餐厅就餐；不能就地消化，在营业场所用餐。

11、电梯标志不明显，加装指示牌。

12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。

13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。

14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。

15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。

16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

## 2024 酒店接待年终工作总结 篇 10

20\_\_年的结束，也代表我在\_\_酒店也经历了\_年的日子，如今既然又过去了一年，那么我就对这一年来一次总结吧。

### 一、20\_\_我完成了以下工作

#### 1. 加班加点工作，早日完成装修

上一年客房最重要的工作是前装修工作，自\_月份接到通知后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

#### 2. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，在20\_\_年\_月份以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本公司客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加强学习，应用的力度。

### 3. 扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待

工作要求掌握的信息量大，如各路公交车所首发和未发时间，所到重要场所，重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。

### 4. 为加大客房出售质量，严格执行《三"净"卫生制度》

公司主营收入来自客房，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，我严格执行"三"净三度二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等"三净"，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦拭有亮

度，工作过程有速度的"三度"要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。



## 5. 切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平

为了提高客房的卫生和服务水平，自今年\_月起我开始跟随楼层员工学习楼层服务工作，并积极学习和实践房间清洁和查房技巧。经过一段时间的学习和实践，我掌握了房间卫生清理程序的两个部分，分别包括四个具体步骤。在第一部分，我们两人负责清洁房间。首先，我们从床铺开始，更换、整理床单被罩，并进行拉展。接着，我们扫地并更换垃圾袋。第三步是擦拭房间内的家具。最后，我们用拖把清洁地面。而在第二部分，一个人负责专门清洁卫生间。首先，我们清洗防滑垫、垃圾桶和室内烟灰盒等物品。然后，我们清洁面盆和马桶。第三步是擦拭淋浴头、面盆和墙壁等。最后，我们再次用拖把清洁卫生间地面。如果程序颠倒顺序，将会导致工作重复，从而浪费时间。通过学习和实践，我意识到我的操作非常不规范和不科学。为了改进，我向领班和其他工作人员请教技巧、方法和达到的效果要求，并对存在的`问题进行分析。通过比较我的操作结果，我纠正了不良的操作习惯，并取得了一定的成效。现在客房的卫生质量有所提高，查房超时的情况也减少了，而且查房时出现的错误也大大减少了。

## 6. 努力学习文化知识，提高本人文化素质

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

#### 7. 开源节流，降本增效，从点滴做起

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

#### 8、细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸

我们对公司现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒兑水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。

#### 9、严格执行空房一日一过制度

每日房间巡查是酒店客房卫生管理的关键制度之一，它不仅能及时检测擅自开启客房的情况，确保客房的整洁卫生，还能在第一时间发现水漏、电路问题、物品丢失等情况，并追溯到具体的时间，

明确责任。因此，在我们的工作中，我们高度重视并严格执行每日房间巡查制度，得到了领班的积极指导和监督。

#### 10、确保查退房及时、准确

确保及时准确的房间查看一直是我工作中的一个难题。如果做得不好，不仅会给客人留下不良印象，而且可能导致公司经济损失。为了克服这个问题，我不断摸索，并根据接待会议团队和短期住客为主的特点采取了一些措施。在没有确切退房时间的情况下，我们会主动联系负责人或向前台询问是否设置了叫醒服务，并了解客人预定的叫醒时间。通过这些信息，我们可以推断出客人的大致退房时间，并提前做好房间查看的计划，以确保查房工作的及时性和准确性。这些改进措施有助于我在工作中更好地处理房间查看的问题，确保客人的满意度，并最大程度地减少公司的经济损失。

二、在 20\_\_年里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/247010016162010004>