

酒店会议接待方案

酒店会议接待方案（通用 10 篇）

为确保事情或工作顺利开展，常常需要提前制定一份优秀的方案，方案是在案前得出的方法计划。优秀的方案都具备一些什么特点呢？下面是小编帮大家整理的酒店会议接待方案，仅供参考，欢迎大家阅读。

酒店会议接待方案 篇 1

一、接待时间：

20xx 年 x 月 x 日—x 月 x 日

二、接待地点：

接送机地点：xx 机场

下榻酒店：xx 大酒店（银龙大酒店，神旺大酒店，青海宾馆等）

会议地点：xx 大酒店会议厅（银龙大酒店会议厅，神旺大酒店会议厅，青海宾馆会议厅等）

三、接待对象：

嘉宾等一行人及其陪同人员

四、接待负责人员： 总负责：接待办

跨部门接待小组：相关领导，秘书组，行政组，宣传组，保卫组

五、接待前期准备工作：

1、制发邀请函，邀请嘉宾，协调时间

2、食宿安排，提前预定

3、迎接车辆安排

4、迎宾（嘉宾到达前 20 分钟，相关人员需做好迎宾工作）

5、相关接待人员，负责相关接待工作

六、机场接待

1、机场一层到达厅内设接待处人员，根据来客乘坐的航班到达情况持“热烈欢迎 xx 贵宾”牌，在一层到达电梯口等候，接到嘉宾后负责引导至接待处（签到台桌子规格 1、8×0、5×0、75）。接待组由此将客人集中带出乘车。

2、在廊桥出口、候机厅二层到达电梯口及接待处放置简易欢迎标语牌（80×180cm 以下易拉宝）。

3、由服务科按照正常要客接待程序接待。

4、对于重要领导等特殊客人，由团省委提出要求，机场团委负责申请办理有关接待人员通行证，安排相关人员协助在廊桥出口处迎接。

硬件附注：易拉宝 2 个（其中 1 个 2 米），接待处牌子和桌子，笔若干支，迎宾牌，授带 10 条。

七、酒店入住

1、确定嘉宾入住时间，通知酒店接待人员提前做好相关准备，确定房间住宿安排。

2、嘉宾到达酒店，大厅接待组全员在酒店大厅恭候，摄像记录组安排摄像拍照。

3、进入酒店后，由接待人员的引领下入住提前安排好的房间。

4、如饭后休息需要安排人员将嘉宾带领回房间。餐后安排客房服务人员带入房间休息，并问询是否需要叫醒服务。

八、用餐（早餐、中餐、晚餐）

1、由接待人员引领嘉宾在入住酒店进行用餐。由客房服务人员进行相关服务。

2、餐后安排客房服务人员带入房间休息，并问询是否需要叫醒服务。

九、会议前的筹备工作

1、选择会议厅。根据会议参加人员的人数确定会议厅规模。

2、会场布置。根据会议内容，在场内悬挂横幅。门口张贴欢迎和庆祝标语。可在会场内摆放适当的轻松盆景、盆花；为使会场更加庄严，主席台上可悬挂国旗、党旗或悬挂国徽、会徽。桌面上需摆放纸笔、水果、饮料，擦洗干净，摆放美观、统一。

3、会议前的接待礼仪。提前准备礼仪人员做好相关接待工作。

4、会前检查。提前检查音像、文件、锦旗等是否准备齐全。

十、会议接待

1. 欢迎词（电子屏幕）提前 15 分钟播放“热烈欢迎各位 xx 贵宾

莅临我公司考察指导”

2、会场整理及布置

1) 提前 30 分钟清洁并布置会场，保持会场整齐有序，空气清新

2) 摆放会场物品，桌面上如需摆放水果、饮料，擦洗干净，摆放美观、统一，香烟可交于陪同人员级别最高者代为分发，调试投影仪，音响等设备，放映相关资料。

3、联系陪同人员，讲解员。根据客户考察目的及需要，确定陪同人员并及时告知其准备事宜，以便顺利沟通：会谈开始前 1 小时，再次提醒相关人员

4、领导嘉宾到达会议厅，由礼仪引入会场就座。

十一、座谈

1、企业宣讲（集团，产业宣传片，企业介绍 PPT）

2、技术交流（技术人员 PPT 讲解，互动）

3、会场服务（每 20-30 分钟添加茶水或视情况而定）

4、拍照（依重要程度，进行拍照留档）

5、摄像（依重要程度，进行摄像留档）

十二、会后服务准备

做好会后服务的准备。提前将场地、椅子等布置好，摄影师做好摄影准备。会后用车在会议结束前妥善安排。

十三、会后服务

会议结束，摄影师做完摄影工作后，由接待人员负责将领导嘉宾送回入住酒店

十四、会议各项收费标准

1、会议用房：标准间 x 间（139 元一间），豪华标准间 x 间（199 元一间）

2、会议用餐：全天 90 元每人（中餐+ 火锅+ 酒水）

3、会议室使用：可容纳 100 人的中型会议室，设施齐全

收费标准：1000 元每天，含投影仪，音响设备，茶水，水果等

4、会议条幅；共 2 个条幅（主楼配欢迎条幅，会场配会议条幅，共 40 元）

5、会议摄影；收费标准为 1 元每寸

6、用车安排：奔驰 x 辆，共 xxx 元

酒店会议接待方案 篇 2

一、销售部接待程序：

销售部在获取客户在宾馆举办会议的信息后，应着手做以下工作：

1、及时与会务方负责人进行联络

(1)清楚了解会议性质(属勘探局接待工作、还是商务活动，是否有重要嘉宾参加等)及内容(包括:时间、人数、所需房间数、场地、器材、形式、交通及其他特殊要求等)；

(2)若属大型、重要的会议接待，在和客户商定有关接待细节后，应及时向部门主管领导汇报情况，由部门主管领导召开协调会议，统筹整个会议的接待工作。

2、落实会议场地和房间数量

在会议洽谈协商的过程中，应和会务方具体负责人详细讨论有关的会议细节，做好记录，尤其应尽快落实是否有适合客人要求的场地和客房。当确认场地及客房可按客户要求提供后，应向餐饮部、房务部发出预留场地及房间的通知书。

3、商谈价格

当确认场地及客房的安排没有问题后，应根据实际情况给客户提供清晰的价格。如该活动涉及多项内容，应会同有关部门对某些价格进行调整及平衡。

价格政策是相对固定的，如超出自己的权限，应及时向主管领导请示。

4、签订会议协议，收取会议押金

当会务方已确认所有会议细节后，双方应根据要求及承诺签订会议协议，并依照协议收取相应的'会议押金；

5、下发会议接待通知单

签订好会议协议后，根据双方协商的具体内容和有关细节，填写会议接待通知单，经核对无误，下发至各部门,并保存该次会议的档案；

6、会议接待

发出会议接待通知单后，需和会务方负责人及宾馆相关部门随时保持联系，协调会场的布置，跟踪会议进程；

7、会议结账

会议结束，若客户消费挂账，其帐务由销售部和财务部共同催收，餐饮部给予协助；

8、会议送别

恭送会务方领导及办会负责人，为宾客留下美好感受；同时择机赠送精美小纪念品给会务方负责人，加深友情；

9、会议结束

会议结束，视需要召开总结会，分析会议接待的得失，并将客户意见反馈至相关部门，同时销售部应做好回忆资料的存档工作；对有新闻价值的会议接待活动，可撰稿送媒体发表。

二、房务部接待程序：

房务部接到销售部所下发的会议接待通知单后，应做到：

1、会议接待的前期工作

(1)熟悉、了解会议接待通知单的内容；

(2)了解结算方式，收费项目、联系人和费用签单人；

(3)落实是否需要安排会议用房及用房数量和时间，了解房间是否需要开通长途电话、撤酒水、加床；

(4)落实房间配备的鲜花、水果标准及总经理名片、致意卡等；

(5)落实参会嘉宾是否乘专梯，客人是否分批到达；

(6)负责会议嘉宾报到时房卡的分发等。

2、会议排房

按会议接待要求安排相应的房间，在房类资源充足的情况下，房间安排力求集中，同时也可选择安排同类客房中处于状态的房间。

3、会议空房

确认会议定房，落实好具体房间后，将预定内容输入电脑并确定房号。

4、会议嘉宾入住

(1)在会议客人到店前一天，与销售部就会议接待用房事宜进行核

实，至少前一天排房，做好一切宾客入住前的准备工作；

(2)会议宾客到达前，准备好房卡及团队会议分发一览表；对于重要客人，可将房卡、欢迎卡、登记表等送到大堂副理处，由当值大堂副理在客人到达前检查房间，确保房间处于正常状态；

(3)当会议宾客抵店后，按会议接待安排及正常接待程序为客人办理入住手续，并由行李员及时运送客人的行李。若遇问题，及时与销售部会议接待负责人联系。

5、会议嘉宾离店

(1)礼宾官接待信息，应及时协助客人收送行李；

(2)前台收银处快速结账；

(3)协助客人安排好车辆。

6、关注重要宾客的消费习惯，收集整理客史资料。

三、餐饮部接待程序

餐饮部接到由市场销售部下发的会议接待通知单后，应做到：

1、会议接待前期工作

(1)做好记录，根据会议接待通知单，准确掌握会议的举办单位、时间、地点、人数、形式、接待标准及有关特殊要求并将接待信息逐级传递；

(2)根据会议接待通知单及会务方的要求，至少提前半天布置会场；

(3)由宴会主管按宾馆服务标准和客户要求检察会前准备情况(会议通道是否畅通、会议设施的摆放与清洁、电源音响设备的功能状态、会场的布置质量、服务人员的精神面貌等)，发现问题立即整改，力求没有疏漏；

(4)提前两天跟进会务方及销售部会议联络人，确定会议茶歇、用餐餐标及特殊要求，并为会议客人预留用餐场所。

2、会议接待中

(1)安排优秀礼仪人员，在会议召开前 40 分钟到场，引领参会嘉宾；

(2)跟进会议服务及协助客人处理会间特殊事项；

(3)协助销售部会议联络人及财务部收银员及时理清会议帐务，准备与会务方负责人结账。

3、会议结束

- (1)宴会服务人员跟进会议结帐工作;
- (2)帮助会议客人整理会议遗留物品。

4、会议用餐及送别

- (1)引领会议客人用餐，并提供优质服务;
- (2)做好餐饮帐务的结账工作。

5、送别

- (1)恭送会议客人，为宾客留下美好感受;
- (2)客人离店后，若遗留下贵重物品，应尽快联系交换客人。

6、整理会议客户资料，总结会议接待得失。

酒店会议接待方案 篇 3

一、接待内容：

引导参加酒店技能节的领导、学生、裁判以及各酒店的工作人员在技能节当天的活动安排

二、接待人员：

学生代表：xxx xxx xxx xxx xxx xxx

企业代表：xxx xxx xxx xxx xxx xxx

学院领导：xxx xxx xxx xxx xxx xxx

参赛人员：xxx xxx xxx xxx xxx xxx

评委：xxx xxx xxx xxx xxx xxx

与会班级成员：xxx xxx xxx xxx xxx

三、接待领导小组的组织结构及成员的工作职责

A、接待领导小组构成：

组长 xxx，副组长 xxx，成员包括 xx。

B、小组成员分工及工作内容：

1、组长 xxx 负责活动接待整体的规划与决策。

2、副组长 xxx 协助组长工作，负责活动的总执行，保证接待的顺利完成。

a、汇总各方面及各个位置传递过来的信息，及时整理、处理并汇报。

- b、及时传达并执行有关决策。
- c、检查、督促各部门的执行，对发现的问题予以及时有效地处理。
- 3、会场入口人员：xxx 负责活动中的接待工作：
 - a、根据会场布置要求，确定签到处的位置。
 - b、签到簿的准备及负责签到的人员安排。签到簿的准备以 200 人作安排。
- 负责签到的人员应安排礼仪小姐。
- c、准备相应的礼仪小姐引领嘉宾入场。
- d、引导来宾进入场地入座。
- 4、会场内部人员 xxx 负责活动中的`安全保卫工作：
 - a、根据活动安排提供相应的安保计划。
 - b、活动现场的疏通工作
 - c、活动现场次序的安排与维护
- 5、校门引导人员 xxx 负责引导来宾进入场地
 - a、接待企业代表引导其进入学院多功能厅
 - b、活动期间车辆停放区域的规划。

酒店会议接待方案 篇 4

一、接待任务

客户/团队名称：xxx。

接待日期：20xx 年 x 月 x 日。

参会人数：x 人。

住宿需求：团队统一入住。

早餐、午餐、晚餐安排：早餐各房间包含/午餐自助餐厅就餐/晚餐统一公司晚宴。

会议需求：早 9：00 到晚 18：00 宴会厅会议加晚宴。

二、前厅部接待方案

（一）准备工作

1.贵宾等级确定为 VB，承接部门提前下发《贵宾接待通知单》，注明贵宾等级及相关部门的接待服务和接待准备要求，由相关部门签收。

2.提前一天打印出次日抵店人员名单，检查有无特殊要求，对有特殊要求的客人，提前做好准备。

3.服务员整理好仪容仪表。

4.检查前厅卫生。

5.检查排房是否合理。

6.检查房卡是否正确，以及欢迎卡的准备是否齐全。

抵店前，正门站立 4 名礼宾员及 3 名经理迎接，负责迎接的人员在大堂门口等候，服装整洁、挺拔、精神饱满、面带微笑。

（二）客人抵店时的工作

1.大堂副理在客人抵达前 20 分钟通知相关人员前来大厅等候，并告知客人具体抵达时间。

2.客人由饭店派专车迎接，机场代表在接到客人后应通知大堂副理客人抵店的时间。

3.恒安保险全体成员入住期间，在酒店门前的电子屏幕上显示出欢迎词。

4.大堂副理，前厅服务员在客人到达前 10 分钟都必须到达大厅准备欢迎。

5.大堂副理提前安排好专门的行李员提供行李服务，根据要求提前送达房间或客人抵店 5 分钟内送达。

6.当客人抵达饭店时，由门童开车门并用饭店标准语言欢迎客人光临本饭店。

7.大堂副理代表饭店欢迎客人，并把客人介绍给主要负责接待的总经理或副总经理。

8.房务部经理、大堂副理陪同客人直接进房。

9.房务部经理率当值管理人员及优秀服务员在楼层迎接。

10.房务部经理或大堂副理向客人简单介绍饭店的服务设施和客房设施，并负责办理客人入住登记手续。

11.房务部经理、大堂副理与客人暂别，并祝愿客人入住愉快。

12.大堂副理负责保证 VIP 客人行李正确无误地送至客房。

（三）前厅应注意的事项

1.提前准备名人题辞，签名簿，供VIP客人留言。

2.总台、总机、服务中心要熟悉VIP客人和房号、姓名、职务，当接到客人打来的电话时，应立即称呼客人的姓名、职位，为客人提供服务。

3.提前询问客人是否需要叫醒服务，若客人需要应指定专人负责，提供电话叫醒和人工叫醒两种服务。

4.提前询问VIP需不需要客人免电话打扰，若是需要则将其房间设定为免电话打扰状态。

5.提前准备好团队客人的房间，尽量安排在相近楼层。

6.团队客人入住时间不同，提前准备好到客名单以便登记入住。

7.为客人提供订票服务、问询服务、洗衣服务等。

8.团体客人的房间应提前将长途电话锁死，若是客人需要则需客人自行付费。

9.在客人离店前提前准备好账单，账单要清晰明确。

10.客人离店时指定专门的行李员提供行李服务。

（四）客人离店服务

1.客人入住最后一天询问客人是否需要续住。

2.客人离店后的第一时间，打扫客房卫生，查看是否有客人不小心遗留下的物品并及时上报联系客人。

3.在确定客人离店后，做好与前厅客房的交接工作，做好账单，与客人负责人联系。

4.在客人离店前做好送机服务，提前预定好个人的机票、时间和接送车辆，叮嘱客人查看随身携带的贵重物品。

5.客人延住时，为客人另行安排好房间。如果所安排的房间已预定，可为客人安排同等标准的房间；如果所安排的房间没有预定，在客人没有换房要求的前提下，让客人续住此房间。

6.为客人建立详细的客史档案。包括客人姓名、性别、年龄、出生日期、婚姻状况以及通讯地址、电话号码、公司名称、头衔等，习俗、爱好档案，这是客史档案中最重要的内容，包括客人旅行的目的、爱好、生活习惯；宗教信仰和禁忌；住店期间要求的额外服务。了解

这些资料有助于为客人提供有针对性的“个性化”服务。

7.在客人离店后，以电子邮件或者信件的形式向客人发送致谢信，感谢客人的入住，请客人提出宝贵建议，并欢迎客人的再次入住。

8.准确落实客人离店时间，并通知相关部门作好相应离店准备工作。

9.执行总经理带队，相关经理参与，在主要通道口欢送，直到客人离开酒店。征求客人意见或填写“顾客回访表”。

10.准备车辆欢送。

（五）突发事件及处理方案

突发事件：接待员在帮客人拿行李时，行李箱的拉链突然开了导致行李内的物品外掉，客人抱怨。行李员收拾好后，一名客人过来告诉行李员这个箱子的拉链坏了，让行李员小心。这时那个抱怨的客人很尴尬

处理：行李员向客人道歉，承认是自己工作的失误，没有拿好行李箱。那位客人告诉行李员拉链坏了以后，行李员要告诉客人拉链没有开，行李完好。避免抱怨客人的尴尬。

三、客房部接待方案

（一）迎客的准备工作

1.客人到来前，入住房间卫生合格，房内用品准备齐全，房间要由客房部经理或主管严格检查，最后由大堂副理最后检查认可，检查后退出房间并锁上房门。

2.在房间桌子上摆放一份半岛都市报或者杂志。

3.在VIP客人入住前一小时摆设好鲜花（百合）和果篮（葡萄，苹果，樱桃，菠萝）或者摆放一些小点心和茶叶。

4.贵宾抵店前30分钟，打开房门，开启室内照明灯。

5.在贵宾入住5分钟内，根据客人数送上欢迎茶和小毛巾。客房准备好总经理的欢迎信和名片。客房摆放好印有客人名字文具用品，印有客人名字的毛巾、浴衣等。

（二）客人到店的应接工作

1.梯口迎宾，抵达楼面时，客房部主管、服务员要在梯口迎接问

候。

2.分送行李，将客人的行李快速并且准确地送达客人房间。客人在房内办理入住手续，手续办理完毕后，立即退出房间。

（三）客人住店期间的服务

1.在客人开会之前打扫房间，补充客用品，每天一次。

2.夜床服务，住客房进行晚间寝前整理，方便客人休息，整理干净使客人感到舒适，体会到家的温馨。

3.洗衣服务，客人将要洗的衣物和填好的洗衣单放进洗衣袋，服务员负责送洗客衣工作，衣物洗好之后，由客房服务员送入客房。

4.客房小酒吧服务，客房配备一定数量的饮料和干果，服务员每天上午清点冰箱内饮料食品的耗用量，与收费单核对。

5.叫醒服务，根据VIP客人的需要提供叫醒服务，防止会议迟到。

6.擦鞋服务VIP客人的客房内备有擦鞋纸、擦鞋巾，为客人的擦鞋提供服务。

7.延期入住问题，因为不同分公司离开的时间不同，有些客人可能会延长入住时间，或牵扯换房问题，客房要及时联系前厅，处理好延期入住问题。

（四）送客服务

1.行前准备工作，为VIP客人预订机票。

2.行时送别工作，客房部主管、服务员将VIP客人送下楼层。

3.善后工作，检查房间物品。

（五）突发事件及处理方案

突发事件：客人投诉，进入房间后没有电。但酒店听到客人描述后知道，房间没有电是因为客人没有把房卡插入卡槽。

处理：先向客人致歉，承认是酒店制作的房卡的问题。立刻给客人重新制作一张房卡，和客人一起进入房间，现场给客人演示一遍取电的过程，然后房卡给客人，再次致歉。

四、会议接待方案

（一）会议准备阶段

1.会议场地桌子的安排：剧场型，参加该会议参加人数较多，安

排为剧场型，所容纳的人员较多。

2.在会议桌上准备好纸、笔、水杯、矿泉水、开会所使用的文件、资料袋。

3.在讲台上准备立式麦克以及白板笔。

4.准备一个VIP休息室，在会议茶歇或结束期间便于与会人员的交谈。在休息室摆放点心、饮料等食品。

5.准备茶歇服务，茶歇设置为自助餐形式，准备点心、饮料、水果等，标准是 x 元/位。同时，由于客人在会中讲话，嗓子比较劳累，应准备润喉的含片或者茶水。

6.检查灯光、音响、桌椅、空调是否完好，有无破损。及时报修。

7.做好会议室内卫生工作，保持桌面、地面及各个角落的整洁。

8.检查窗帘、沙发套是否干净、整齐。

9.准备好屏幕、投影仪等设施设备。调试投影设备，在会前与会议联系人做好投影仪的调试工作，以免会中出现差错，激光笔放置到位。

10.及时预定好鲜花，根据会议要求，摆放到位。

11.铺好桌布，做到干净整洁，无破损。

12.根据会议要求在会议室门前摆放签到桌。

13.设置好桌签，提前摆放到指定座位上。

14.在指定的自助餐桌上摆放好茶歇期间准备的水果、点心、饮料等。

（二）会中服务阶段

1.在会议开始前一小时，打开门、灯。调节好室内温度。打开音响，播放轻音乐，更换麦克风电池。

2.暖水瓶打好开水，以备会议开始后使用。

3.水果清洗或切好装盘，放上水果叉，摆放美观，用保鲜膜封好，放在会议桌上。同时，摆好小毛巾。

4.会议开始前 30 分钟，服务人员在门口站立服务问好，并将客人引领到座位处就坐。

5.待全部客人就坐后，开始斟倒茶水，会议开始后，再添一次茶

水，此后每隔 15 到 30 分钟进入会议室添一次茶水，没有特殊要求，不得随意进入会议室。

6.会议室正后门有服务员站立服务，为出入客人及时开门，并注意音量大小，及时调节、解决，为客人指引吸烟区、洗手间等。

7.续水时要将茶杯端起，在客人的右侧后方倒水，不要倒的过快、过猛，防止水溅出，以杯子八分满为宜。

8.在续水时，服务员还要观察烟缸，缸内烟头超过两个就要进行更换。

9.会议过程中，服务员要注意观察会议的动向，当宾客有事招呼时，要热情服务，但要注意走路轻、操作轻，以免打扰其他客人，影响会议的正常进行。

10.会议进行中，要保持会议室周围的安静，做好安全保卫工作，做到不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说，不要随便讲述会议情况，做好保密工作。

11.茶歇期间，安排两名服务员巡场服务，为客人斟倒饮料、递点心等。

12.茶歇期间，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。

13.会议结束后，填写会议室使用记录单。

（三）茶歇菜单。

（四）突发事件及处理方案。

突发事件：客人在会议中无意拉到桌布，导致桌子上的水杯打翻，桌布和客人的裤子被打湿。

处理：服务人员立即前往，帮助客人将桌子上的文件拿起避免继续被水浸湿，向客人提供纸巾进行简单的擦拭。随后将客人引领到休息室，拿干净整洁的衣服裤子给客人换上，同时会场服务人员将现场水渍清理干净，铺上新的桌布，将客人的文件烘干处理后整齐的摆放在新布置的桌面上等待客人回来。

五、宴会接待方案

（一）宴会类型

中餐宴会

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/945222104201012000>