# 礼宾部年终总结

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-07-01

*礼宾部年终总结（精选4篇）礼宾部年终总结 篇1 xx年是酒店开业第一年，xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施...*

礼宾部年终总结（精选4篇）

礼宾部年终总结 篇1

xx年是酒店开业第一年，xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。

在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

今年在大厦领导指导下，部门所有人员共同努力，把 做好每天每一件事、接待好每天每一位客人 的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，使房务部工作迈上了一个新的台阶。但工作中还存在一些不足，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善，积累经验，吸取教训，争取把今后的工作做得更好。xx年年计划在以下几方面不断改进：

1、工作质量，精益求精。

加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理，充分实现 人性化 管理。日常培训让员工熟悉了工作流程及服务标准，但由于提升素质及工作能力需要一个过程，难免流于形式或者服务机械化，缺少变通和创新。后期管理将侧重于这方面的改进，从量变到质变，升华服务质量。

2、在人员培训上，下半年重点对员工进行礼仪培训及英语对话能力的培训并严格考核，在对外形象上不断提升员工综合素质。

对楼层服务员进一步加强英语培训，扩大范围，目标是能熟练说出、听懂客房物品名称及客人的一些常规性的需求，如水、暖、电出现故障，拨打国际电话，上网，洗衣服务等等，每日业余练习并进行实际对话，考核合格后方可上岗。

3、针对一些突发事件，制定客房突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善客房服务，提高顾客满意度。如客房突然停水、停电应急预案、客人生病或发生意外事故

4、进一步提高保洁员工的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人交流时做到自然、亲切，既能主动周到，随时提供客人所需，又不过分热情或做作，让客人觉得不适。同时，充分发挥领班、小组长的基层管理作用，以身作则，以点带面，勤做、勤查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。保洁具体业务上，下半年争取对外围、大堂、B2餐厅等公共区域加大管理力度，以改进因人员活动频繁、外界因素等导致的保洁难度大的问题。在工作内容上，下期工作将对各岗位工作进行量化，合理分配，并加强检查监督管理。

5、加强对地毯、墙纸、家具等成品采取措施进行保护。

在节约水电、一次性耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目，也可采取控制客房洗地毯次数，控制保洁液体的配比浓度等方面来保护成品。

以上是我部门xx年的工作总结及XX年工作计划重点概述。只有善于计划，工作才能按部就班、有条不紊地开展，只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。我部门相信，在各位领导的正确带领下，在全体员工的共同努力下，房务部工作一定能再上新台阶!

礼宾部年终总结 篇2

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、，还是现在的、，亦或是离职的、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。

为了强化部门的知识水平，在x主管的带领下，我们开展了自我增值活动，主要是从学习英语单词开始，自己购书，抽空余时间背诵然后上班之前检查。虽然这不属于酒店要求掌握的知识范畴之内，但礼宾部的每个员工都能够自觉的加入，这就是一个好的开始。即使现在由于种种原因没有能够继续进行下去，但是它已经向我们说明了：只要大家有毅力坚持下去，就能够改变自己，提高自己。所以我相信，以后我们大家一定会再继续的。后来部门又开展了针对新员工的 一带一 活动，意在通过老员工的模范带头作用使新员工能够快速的成长起来，结果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在新员工们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我个人也积极参加了酒店旨在促进员工提升自己基本素质的多项活动，如英语津贴、技能大赛等，并且取得了不错的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，交给我许多其他的工作，如编写每月武汉大事记以及参与前厅部板报的设计和布置工作，在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，沟通技能及人际关系的处理。另外，在平时也经常参加部门组织的一些小活动，不仅健康了身心，也使同事之间的关系得到了增强。

但人无完人，缺点也不言而喻。在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部多年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一个老员工，会努力配合三位主管开展工作，凡事想在前，凡事走在前，做好我应该有的表率作用。和大家共同营造一个健康积极向上的竞争氛围，使大家一起进步。

x经理曾经对我说过：作一个员工应该从领班的角度来思考和要求自己，而领班应该从主管的角度来思考和要求自己，从而以次类推。因此明年我会从更高的角度来要求自己做好最好，努力向主管看齐，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。届时，争取参加金钥匙培训，加入这个光荣的大家庭。

说得再多就会是大话、空话，希望能够真正将其落到实处。也许到明年写总结的时候，会是另外一番感触。

礼宾部年终总结 篇3

忙忙碌碌中时间过的很快，转眼已工作半年了，回顾这半年来的工作，我在公司各位领导及同事的支持帮助下，按照公司的工作要求，做好自己的本职工作，为了以后能在工作模式中有新的突破，工作方式有较大的改变，现将工作情况总结如下：

一、规范各岗位服务用语，提高对客服务，做到以客为尊。

舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

二、节约创收，杜绝浪费。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品，2.收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

在保证卫生安全的前提下，我们也可以对餐厅食品进行回收，二次利用我想着这一年的创收也是可观的。

三、设备的维修，家具的保养

客房的家电使用率是很多，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具地板家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身做则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其他工作。

礼宾部年终总结 篇4

(一)常规工作

1行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，自6月30日酒店第一位客人入住到10月下旬智运会接待工作结束，酒店客人的行李由我部全权负责，酒店礼宾部工作总结。礼宾男员工最多时(包括主管带班在内)总计10人，(后陆续有学员因为回校继续学习离职而人数渐少)，而客人离店数一天最高达300多人次，如此鲜明的数字对比，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作数量，繁忙的时候，礼宾女生推着行李车帮客人下行李的情形也是司空见惯。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。尤其是智运会期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至10点及晚上8点至10点是他们的问询高峰期,问的问题也是各式各样,从”客房的冰箱按钮是往9那边转越来越冷还是往1那边越来越冷”到”如何去西安旅游?”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，还要帮助客人订机票，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，并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，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，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service”

3奥运会及残奥会期间，客人的租车外出事务主要由一层MPC的交通信息服务台负责，我们则帮助客人与交通信息服务台联系。尤其是“两个奥运”的离店高峰期，我们积极主动的与MPC联系，向他们汇报离店人数，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，工作总结《酒店礼宾部工作总结》。智运会后期，二层平台开放，叫车也成了我部的一大工作任务，平均每天，我们都会为客人叫来几十部车，方便客人外出。我们叫车需要先下坡道，再跑到马路对面拦车,然后让司机师傅拐弯上坡道接客人。虽然程序有些繁杂，但每每叫到出租车的那种欣喜，总让原本焦虑等待的心舒畅无比!

(二) 个性化服务

1， 奥运会及残奥会期间，为了方便接待客人，我们在酒店一层正门外面专门设置接待台，引导客人入住，帮助装载行李。彼时正是北京的盛夏时节，骄阳似火，而我们的员工一直在接待台坚守岗位，从晨曦微露到星光满天，每一位接待员都忠于职守，接待台从无虚席。

2， 与奥运会和残奥会不同的是，智运会的入住，客人需要先前往BICC注册，然后再下榻酒店。为了方便服务客人，我部先后派出数名员工在BICC“驻地坚守”。除了单纯的行李服务，这些员工还要负责对客人的信息确认，帮助解决疑难，为其联络班车，并时刻与酒店内部员工保持信息畅通等。10月2号，3号是智运会的接待高峰期，我们的员工在BICC连续奋战几十个小时，只为了尽最大努力确保每一位客人顺利入住!

四 荣誉与收获

两个奥运及智运接待期间，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。其中，礼宾员侯婷婷的热情服务收到了来自奥运会客人的表扬信一封，这是自酒店开业以来的第一封表扬信，智运会期间行李员潘树铭也收到了1033客人的表扬信一封，另有其它一些员工也收到客人的鲜花，巧克力，红酒等致谢礼品及口头表扬若干。两个奥结束，礼宾部荣获企业先进班组，礼宾主管张大为荣获集团先进个人称号，带班陈江与礼宾员侯婷婷荣获企业先进个人。这些成绩见证了礼宾的努力与成长!

五 物品的增加预算

两个奥运及智运会的接待结束后，我们对本部门物品作了认真盘库，礼宾部大件物品基本都已经准备齐全，且损耗较少，明年开业只需加强保养与维护。小件物品损耗较多，如明信片，行李寄存牌，酒店地图，寄存卡，订车单，小透明胶布，小便签纸等，其中寄存卡与订车单还剩些许，明年开业酌情增加数量，其他几项已经全部消耗完毕，需要重新配置!

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！