# 接待个人年终总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-10-26

*接待个人年终总结在过去的一年里，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，不断改进工作方法，提高工作效率，充分发挥岗位职能，克服了任务重、人员少，工作要求高等困难，接待工作任务取得了一定的成绩，为了发现问题，解决问题，为了今后更...*

接待个人年终总结

在过去的一年里，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，不断改进工作方法，提高工作效率，充分发挥岗位职能，克服了任务重、人员少，工作要求高等困难，接待工作任务取得了一定的成绩，为了发现问题，解决问题，为了今后更好的开展工作，为了让领导，同事们更好的监督指导我的工作，现将本人20\_年的表现及工作情况总结如下，请予以审议：

>一、提高接待工作能力

我始终把学习放在重要位置，自觉加强政治理论学习。一是在工作中，严格遵守机关各项规章制度和接待工作制度，服从领导，团结同志。二是通过多看、多听、多想、多问、多做，熟练掌握接待工作的重点和要点，把握关键环节，在点滴实践中逐步提高了自己服务领导、服务接待任务的意识和能力。三是能够当好助手，将领导交办的其他任务切实做好。一年来，接待省、市县的各级领导、嘉宾XX人次。

>二、把握接待工作重点

在接待工作中我以经费合理运用为核心，以物质保障为基础，以保障接待项目正常运转为目标，切实将接待管理、服务和保障工作落到了实处。在每次接待任务下达之后，我都要明确接待的主要对象以及服务的重点项目等，便于我对重点对象实行一对一的服务，以保证做好整个接待活动。

>三、提高接待服务质量

面对各种复杂不同的接待任务，我通过认真仔细研读《接待工作方案》，并根据现实情况和可能出现的一些困难，注重抓住工作环节上的重点。安排好各级领导的住宿工作是保证接待任务完成质量的重要一环，关系到与会领导能否正常有序的进行工作的情绪和心理动态，所以，我从住宿、餐饮的管理入手，在与会领导报到以后，根据领导的喜好和生活习惯将他们的住宿、餐饮切实安排好，并利用晚饭后闲余时间，逐个楼层房间进行查看，详细讲解客房的清扫程序、卫生标准及日常服务流程等，使与会人员尽快熟悉环境，进入工作角色，同时，也拉近了我们之间的距离，在他们遇到问题和困难的时候，使我能及时的送上真诚的问候，从而全力做好接待管理、服务和保障工作。

>四、存在的不足和新一年的工作目标

回顾本年度的学习和工作，有成绩也有不足。作为一名接待办办事员，学习方面做得不足，在接待工作中应急能力还需要提高，还有就是工作的创新能力上还不够。今后我将从以下几方面着手展开工作：

1、加强学习。不断加强思想政治、业务知识和科学发展观的学习，改变观念，以发展的眼光看问题，努力提高个人的工作能力和综合素质，使自身的理论基础、业务水平、工作方法等适应新形式的要求。

2、做好优质服务工作。在接待过程中，我将严格按照接待规则和流程操作，实行规范化、程序化服务，确保工作高效、有序、有条不紊。

3、能够当好助手。积极与各级领导进行交流，在工作上和思想上的问题及时汇报，积极争取领导对工作中不足进行批评指正，使接待工作能够更加完善，对各种突发事件，及时提出合理化解决办法。

4、做好模范带头的“标兵”。要继续发扬接地办艰苦、朴素、节约的优良传统，处处做到率先垂范，将勤俭、节约融入到生活中和工作中，切实为我接待办的发展护好航。

总结过去，是为了肯定成绩，找出不足;展望未来，是为了以后进一步的提高。新起点、新希望。站在20\_年的起点，我将满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，把接待工作做得更加出色。

接待个人年终总结二

我局在区委、区政府的领导下，深入学习实践科学发展观，紧紧围绕区委、区政府中心工作，按照年初确定的工作目标和工作实际，认真做好机关事务管理、保障、服务工作，为推进“世界田园城市建设”工作，为机关的正常有序高效运转提供了有力保障。

>一、加强作风建设，提升服务水平

(一)进一步改进干部队伍工作作风。按照区委“两查两提升”作风集中教育活动要求，全面加强作风效能建设。发放作风建设活动征求意见表，就思想作风、组织纪律、工作作风、工作效率、服务保障、廉洁自律六方面情况，广泛征求意见;并设置了“民情收集意见箱”，公开民情热线电话。单位主要负责人切实履行“一岗双责”的职责，认真落实好中央、省、市和区委有关干部队伍作风建设的规定和要求，对全局干部要严格要求、严格教育、严格管理、严格监督，分阶段开展好改进工作作风工作，努力建设一支能够用心想事、用心谋事、用心干事的干部队伍。

(二)加强党风廉政建设。以领导干部为重点，进一步开展理想信念教育、权力观教育和廉洁从政教育，逐步完善制度体系。一是坚持用制度管人、用制度管事、用制度管权。严格执行领导干部廉洁自律的有关规定，充分发挥制度的约束作用，抓好党风廉政责任制的落实。二是完善制度体系。积极推进依法采购进程，完善协议供货、定点采购操作程序和《区政府采购中心廉洁从业制度》、《采购中心财务制度》等规章制度使政府采购管理工作向规范化发展;健全财务管理制度，规范了财务运行行为。

>二、围绕中心工作，认真履职尽责

(一)抓好日常管理，保障机关高效运转。

一是积极做好接待工作。圆满完成了元宵焰火晚会、杏花节、

201X年成都(青白江)首届国际樱花文化节等活动以及国家部委联合调研组、春城书记、张宁生副主席及市政协港澳委员一行等中央、省市领导及各地来宾41批次，3370余人，出色地完成了各项接待任务。

二是做好会议服务管理。完成各类大型会议服务109次，小型会议服务264次。成功完成了区委工作会议、“两会”、成都市区(市)县机关事务管理局长工作交流会、“成都(青白江)首届国际樱花文化节”项目集中签约仪式等会务服务工作。

三是加强食堂管理。派专人深入食堂，加强管理，丰富菜品品种，提高菜肴质量，改善服务态度。严把食品安全关，增强食品卫生安全意识。并认真做好区领导的早、中餐服务工作。

四是规范公务车辆管理。一是做好车辆管理“三定点”工作。委托区政府采购中心招标，对全区公务用车实行“三定点”，确定了2家保险单位、3家维修单位和2家加油单位。二是规范接待车辆管理。合理安排调度，登记使用接待车辆，保障重大活动和领导公务用车，派车400余次。三是为各乡镇、街道、区级党政群机关和事业单位办理车辆编制19辆，办理车辆过户车辆编制2辆，报废注销车辆编制1辆，办理出入市委市政府办公区的车辆通行证13个。

五提升环境服务水平。一是保秩序。加强大院秩序管理，对进出车辆实行刷卡管理，定点定车号停车。二是保净化。对机关大院实行全天候卫生保洁，实行动态管理，确保机关大院四季洁净、卫生。三是保绿化。提高植物档次，增加养护次数和盆花数量，共租摆植物1000余盆。

六是加强社会治安综合治理。一是加强保安队伍的管理和技能训练，提高保安人员素质。严格执行门卫登记制度、院内巡查清场制度、安全生产责任制和社会治安综合治理责任制等工作。二是定期对消防栓、灭火器等设施设备进行检查，消除安全隐患，保证设备始终处于良好的运行状态。三是做好上访和重大活动及大假的安全保卫工作，确保机关安全无事故。

(二)打造低碳机关，全面推进机关节约。

我局围绕我区《低碳经济发展试验区建设工作方案》，完善节能减排机制，打造低碳机关。一是做好全区机关单位水、电、气、油统计工作。二是抓好节能产品、设备清单内节能产品的采购，严格执行国家有关强制采购或优先采购的规定。三是3月31日，成都市区(市)县机关事务管理局长工作交流会在我区顺利召开。会议以建设节约型机关为主题，对推进加快建设低碳机关具有重要意义。我局将严格管理减少能耗支出，抓好节能改造，倡导无纸化办公，推进我区低碳经济试验区建设。

(三)推行政府采购，节约财政资金。

区政府采购中心一季度采购预算为5788.02万元，实际采购金额5436.15万元，节约金额351.87万元，节约率为6.08%。执行政府集中采购规模与历年同期相比呈现大幅增长，樱花节系列工程等重大项目采购优质高效完成，没有出现一次工作失误，没有发生一起投诉事件。

(四)全力保障首届国际樱花文化节。

按照成都(青白江)首届国际樱花文化节筹备组的统一安排，积极做好接待服务工作。一是召开了专题工作会，制定了接待工作方案，并落实责任人。成立了以局长黎欣为组长的工作小组，下设车辆停放保障组、现场接待组、休息厅保障组、餐厅协调组、酒店协调组、物资保障组、安保组、礼仪服务组，全力做好活动期间各项保障工作。二是在全区机关事业单位中抽调90余名工作人员组成接待队，并邀请专业礼仪老师和武装部教官对接待人员进行有针对性的礼仪、队列培训，提高了接待人员礼仪引导、接待服务的基本素质。三是对机关驾驶员进行交通安全知识培训，强化机关驾驶员安全驾驶意识，保障樱花节期间行车安全。四是合理调配人员和物资，确保了国际樱花节开幕式及活动期间的各项接待任务圆满完成。五是积极做好欢乐中国行活动各项接待服务准备工作。

(五)积极准备全国山地自行车冠军赛。

一是为做好20\_年全国山地自行车冠军赛(成都?青白江站)接待工作，我局负责运动员村的后勤保障工作，制定了运动员村工作方案，工作小组下设前台服务组、客房服务组、餐饮服务组、接待服务组、赛车管理服务组、设备保障组、食品卫生监督组、安全保卫组、医疗服务组。二是加强与其他单位的协调沟通，完成了运动员村配套改造、餐厅客房服务外包、车辆保障、酒店联系等前期准备工作，完成了运动员村服务人员及食堂人员投入使用前的培训工作，并做好运动员村的日常管理和接待工作，确保顺利完成冠军赛后勤保障工作。

接待个人年终总结三

>一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是 旅行社、 旅行社、 国旅、 旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

>二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

>您可能感兴趣的文章：

>1.>20\_年度个人年终总结

>2.>超声医生个人年终总结

>3.>影城个人年终总结

>4.>营销年终总结范文

>5.>酒店保安部年终总结范文

>6.>换药室护士年终总结

>7.>护士年终总结范文

>8.>房地产财务经理年终总结模板范文

>9.>公务员个人年终总结范文

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！