# 2024年酒店会议接待服务方案(3篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-08-27

*确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店会议接待服务方案篇一二、接待地点：接...*

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店会议接待服务方案篇一**

二、接待地点：

接送机地点：西宁机场

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.由服务科按照按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

**酒店会议接待服务方案篇二**

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。

四、其他相关部门请参照销售部所下发会议接待通知单，做好相应接待工作。

**酒店会议接待服务方案篇三**

(一)会前工作:

1、与会议主办方洽谈。

2、向会议主办方提供会议接待策划方案和报价。

3、邀请会议主办方实地考察会议举办场所。

4、与会议主办方确认会议接待方案。

5、与会议主办方签订会议接待合同，顺便要定金。

6、准备会议资料。(含代邀请相关领导、新闻媒体、新闻通稿、接待资料、会议配套的商务服务及公关礼仪、翻译、通讯及文秘服务。)

(二)跟进工作:

1、机场、车站:专人、专车分批分时段按要求接站。

2、会议酒店现场:会议秘书分发会议资料，来客接待。

3、会议秘书协助会场布置及会场的会务服务。

4、会议秘书在会议接待(报到)处协助会务组确认和分发房间，确认vip用房及整理记录有关信息。协助分发会议礼品及房间派送水果等会务工作。

5、确认用餐时间、菜单、标准、形式、酒水及主次桌和其他相关安排等工作。

6、提前确认会议代表(客户)的娱乐项目、娱乐场所及消费和付费的方式。

7、确认旅游公司为该会议提供的旅游考察的吃、住、行、游、购、娱安排事宜(日程安排、房餐车导游等安排)。

8、确认并保障会议期间会场防盗、消防等安全工作、参会代表的人、财、物等安全工作。

9、确认特殊客人(如伟大的领导少数民族代表、vip、残障代表及家属等)的安排及接待工作。

10、协调会议期间的交通工具的安排。

11、代办会议代表返程及他程的交通票务及其他委托代办服务。

(三)会后工作:

1、会务服务的总结、评估、会议代表的意见反馈及处理工作。

2、会议资料、领导讲话稿、新闻报道资料的汇总结书工作及印刷代表通讯录。

3、与会议主办者的费用结算工作。

4、欢送代表工作。

(四)会议的筹备工作:

1、根据会议规模，确定接待规格。设定待规格。

2、发放会议通知和会议日程。会议通知必须写明召集人的姓名或组织、单位名称，会议的时间、地点、会议主题以及会议参加者、会务费、应带的材料、联系方式等内容。通知后面要注意附回执，这样可以确定受邀请的人是否参加会议，准备参加会议的是否有其他要求等。对于外地的会议参加者还要附上到达会议地点和住宿宾馆的路线图。这个路线图避免了与会者问路的许多麻烦。

会议日程是会议活动在会期以内每一天的具体安排，它是人们了解会议情况的重要依据。它的形式既可以是文字的也可以是表格的。它可以随会议通知一起发放。

3、会场的布置。

会场的布置包括会场四周的装饰和坐席的配置。一般大型会议，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，会议桌上可悬挂或摆放国旗、党旗或悬挂国徽、会徽。桌面上如需摆放茶杯、饮料，应擦洗干净，摆放美观、统一。坐席的配置要和会议的风格和气氛统一，讲究礼宾次序，主要有以下几种配置方法:圆桌型，如果是使用圆桌或椭圆形桌子。这种布置使与会者同领导一起围桌而坐，从而消除不平等的感觉。另外，与会者能清楚地看到其他人的面容，因而有利于互相交换意见。座次安排应注意来宾或上级领导与企业领导及陪同面对面做，来宾的领导应坐在朝南或朝门的正中位置，企业领导与上级领导相对而坐。同级别的对角线相对而坐。因为为尊者享有优先知情权。教室型，这是采用得最多的一种形式，它适用于以传达情况、指示为目的的会议，这时与会者人数比较多、而且与会者之间不需要讨论、交流意见。这种形式主席台与听众席相对而坐。主席台的座次按人员的职务、社会的地位排列。主席的座位以第一排正中间的席位为尊位。

(五)会议的接待礼仪:

一是会前检查。这是对在准备工作阶段考虑不周或不落实的地方进行的补救。比如检查音像、文件、锦旗等是否准备齐全。

二是提前进入接待岗位。接待人员应该在与会者到来之前提前进入各自的岗位、并进入工作状态。一般的接待工作分以下几个岗位。

1、签到。设一张签字台，配上1-2名工作人员，如果是要求接待档次比较高，可以派礼仪小姐承担。签字台北有毛笔、钢笔和签到本。向客人递钢笔时，应脱下笔套，笔尖对自己，将笔双手递上。如果是毛笔，则应蘸好墨汁后再递上。签到本应精致些，以便保存。如需要发放资料，应礼貌地双手递上。接待人员应经常向会议组织者汇报到会人数。

2、引座。签到后。会议接待人员应有礼貌地将与会者引入会场就座。对重要领导应先引入休息室，由企业领导亲自作陪，会议开始前几分钟再到主席台就座。

3、接待。与会者坐下后，接待人员应递茶，或递上毛巾、水果，热情向与会者解答各种问题，满足各种要求，提供尽可能周到的服务。

(六)会议的服务礼仪:

1、所有员工统一外着公司西服套装工作服，男士内穿蓝色衬衣工作服，女士内穿白色衬衣工作服，服装应完好、无污渍，扣子齐全，不漏扣、错扣。打好领带，配穿皮鞋，上衣袋不装东西，裤袋少装东西，并做到不挽袖口和裤脚。佩戴工号牌。2、接待时注意力集中，展现良好的精神状态，无疲劳状、忧郁状和不满状。立姿端正，抬头、挺胸、收腹、双手自然下垂。行走步伐有力，步幅适当，节奏适宜。3、避免在客户面前打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、挖耳朵等，实在难以控制时应侧面回避。与领导、客人交谈时，要神态专注，表情自然，表达得体，不得背手、袖手、抱手或抄手，不要左右晃动和抓耳挠腮。4、会议进行中的服务尽量要做到稳重、大方。如果操作不慎，出了差错，应不动声色地尽快处理，不能惊动其他人，不能慌慌张张，来回奔跑，将与会者的注意力引到自己身上，否则，这将是极大的工作失误。5、服务会议应紧凑，不要出现冷场的局面。这就要求各个工作人员“严阵以待”，做好各项准备工作。6、要做好会后服务的准备。会议进行之中，就应为会后服务做好准备。如，会后要照相，就应提前将场地、椅子等布置好，摄影师做好摄影的准备。另外，会后的用车也应在会议结束前妥善安排。

(七)会后服务:

会议结束后，全部接待人员应分工明确地做好善后处理工作。

1、组织活动会议结束后，有时还会安排一些活动。如联欢会、会餐、参观、照相等，这些工作很繁琐，应有一位领导统一指挥和协调，而且这位领导要有很强的组织能力才能胜任，同时其他接待人员要积极配合，各负其责，做好自己分担的工作，以保证活动计划的顺利实施。

2、送别根据情况安排好与会者的交通工具，使其愉快、及时地踏上归程。

3、清理会议文件回收有关文件资料，整理会议纪要，会议总结。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找