# VIP接待中心九月份工作总结

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-10-18

*第一篇：VIP接待中心九月份工作总结VIP接待中心九月份工作总结尊敬的各位领导、各位同事大家早上好！朝夕的轮回，季节的变换，让我总是在忙碌与不觉中将一个月度过。感叹时间的流逝之快，感叹自己有时的碌碌无为，总是要在总结之时才能看到这一切，留...*

**第一篇：VIP接待中心九月份工作总结**

VIP接待中心九月份工作总结

尊敬的各位领导、各位同事大家早上好！

朝夕的轮回，季节的变换，让我总是在忙碌与不觉中将一个月度过。感叹时间的流逝之快，感叹自己有时的碌碌无为，总是要在总结之时才能看到这一切，留下些许遗憾，留下些许不完满！

下面我将九月份的工作做如下汇报，不足不妥之处，望领导、同事给予批评指正！

一、九月任务完成进度：

九月VIP接待中心共计完成356间，房款收入41080元，接待会议3场次，收入为1300元，（双倍计入为2600元），VIP接待中心九月共计完成42380元（双倍计入43680元），完成率为69%。

二、主要完成工作：

1、九月初是穆斯林的开斋节，又恰逢教师节，在节日前向客户首

先送上了节日的问候及祝福。并在节日期间协助其他部门进行正常的工作。

2、对长期支持饭店的优良客户及老客户，饭店上级领导在在双节

期间（开斋节、教师节）开展的针对VIP贵宾客户及单位协议客户的房间优惠活动，在房间的入住上进行免费，得到了客户的好评，对客户进行回访工作，客户对此次优惠活动的开展表示感谢，并表示以后仍会继续合作，支持饭店的发展。

3、向客户送去中秋节问候，并同时告知客户在中秋节饭店推出的“中秋佳节、真情回馈住3晚送1晚”超值特惠活动。

4、做好政治思想工作，每周进行的培训让我将过去学到的知识再

次巩固，加强自身的综合能力。学习《VIP管理办法》，与刘延婷合理安排，相互补充做好了接待中心的客户接待工作。

5、利用下午时间对VIP客户预定的房间进行查房工作，避免卫生、设施设备问题给客户带来使用上的不便。

6、参加了旅游局组织的“中国旅游饭店业协会送教上门大讲堂”

听取专家的经验，从中学到了一些不同的服务知识；参加城东区工会会议，了解工会的一些相关知识。

7、一直提到的“星级复查”即将到来，完善前期工作中的欠缺，补充完整大堂副理日志。

三、工作中存在问题：

由于饭店VIP服务工作中存在的问题和不足之处逐渐显露，造成相关客户流失，给饭店长远的VIP营销、服务计划都产生了负面的影响，VIP客户入住率出现了很大的下滑现象。

1、在客户的回访上还缺乏应有的耐心和韧性，没有完全利用自身

客户服务的优势，没有做好记录，未能将不足之处及时总结并且加以改正，也未将客户的信息进行第一时间的掌握。

2、在客户的接待服务中缺乏主动性和灵活性，还是没有严格按照

高标准、高质量的要求去做，造成了对客服务的滞后，未能体现出饭店前期为客户提出的尊荣象征。

3、资料、档案等虽然都进行了分类与归类，但还是做的不够详细，数据的统计还是存在一定的欠缺，不够完善。

4、规范化服务不到位，礼貌用语的规范使用，礼仪礼节的注重存

在欠缺。

四、下月工作计划：

根据饭店制定的新的经营指标和任务，为使饭店进一步发展，扩大市场，增加经济效益，特制定工作计划：

1、由于季节的变换，旅游饭店业进入了淡季，入住率会有一定的下降，这样我们就要加紧对客回访工作，弥补前期工作之中的欠缺，将工作做到更细致，将我们的特色服务做的更深入人心。不仅每日对住店客人进行相关的回访工作，并且在对部分客户进行电话回访及专访，加大力度维护现有客户群体。

2、贵宾专职接待员在饭店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况及时与客户沟通，使贵宾客户入住率有所提高，不仅要努力争取更多的客户，还要将服务做的更加尽善尽美。

3、继续加强自身服务知识的培训，提高综合素质，提高服务质量，增强服务意识，增加客源，减少流动性，减少客户投诉，用实际行动向宾客提供最优质的服务。

4、在对VIP贵宾客户客房的检查上加大力度，做到每日定时检查，不仅是检查客房的卫生质量、还针对客房内物品的维护保养及暖气进行专项检查。

5、重视潜在的销售平台的开发，根据现在的市场行情，当前的市

场形式，主动的去拓展新的贵宾客户，使入住率日益提高，增加饭店的经营收入。提高销售技巧，努力推销饭店内的滞销房。

6、重新整理客户资料，对每位入住的客户重新建立档案，详细记

录客户每次入住信息及客人意见，详细记录住店客户的生活习惯及对客房房型的要求，在客人预订房间后提前做好针对性的接待准备并及时做好工作调整工作。

7、做好星级复查前的相应工作，迎接星级复查的顺利通过。

以客人满意为中心，以客人的需求为出发点，以提高服务质量为基本目标，针对服务质量的重要性、关键性、客人需求的敏感性等服务质量的薄弱环节，以饱满的热情、娴熟的技能、耐心周到的服务迎接每一位贵宾客户。

VIP接待中心2024年10月9日

**第二篇：VIP客人接待**

2024年全国注册建造师考试

建设工程造价管理 建设工程计价 建设工程造价案例分析 建设工程技术与计量 3、礼宾部

1)

在交班会上通知所有礼宾部员工预抵 VIP 客人情况。如 VIP 客人需要

接送服务的提前准备好接机牌。

2)

司机在离开酒店去机场前（或码头）

从礼宾部得到预抵 VIP 客人接机 名单。

3)

通知礼宾部关于 VIP 客人航班的信息，包括到达时间，延误及取消 等。

4)

当接到 VIP 客人后，司机帮助客人提行李并安排客人上车。

5)

离开机场（或码头）时，要立刻通知礼宾部 VIP 客人预计到达酒店的

时间及所乘车辆的号码，还要报告客人所乘位置。

6)

礼宾部主管接到司机报告后在第一时间通知客户服务经理和行李生 VIP 客人所乘车辆的号码，和预计到达时间。

7)

礼宾部主管要在 VIP 客人到达半小时前亲自检查手动电梯控制情况，并指定行李员控制电梯。、客房部

1)

接到通知后召集本部门主管以上会议，制定部门接待计划，责任落实 到人

2)

委派楼层上最佳的服务员负责 VIP 房的清洁工作，并协助和指导服务 员进行清洁准备工作。

3)

服务员做好 VIP 房后，楼层主管必须对房间进行严格检查，拾遗补漏，不放过任何一个角落，注重每一个细节。

4)

带领服务员协助有关部门做好 VIP 房的布置工作：摆放水果、鲜花、报纸等。

5)在 VIP 客人入住前 2 个时必须把房间做好，客房部经理对 VIP 的房间

必须亲自检查，保证 VIP 客人的房间设施设备始终处于良好状态。

6)

通知前厅部经理或大堂经理，房间已准备好。

7)VIP 客人到达酒店后，客房部经理率当值管理人员及优秀服务员在楼 层迎接，并准备好茶水，以供客人歇息。

8)

客房部经理和主管要确保客房部当值员工应密切配合保安人员做好 保卫工作。热情礼貌、准确有效答复 VIP 客人提出的问题，提供应有 的服务水准。、工程部

1)

配合客房部检查房间设备设施能正常运行，智能设备反应良好，检测

房间网络运行情况，保证房间 WIFI 以及宽带的畅通。

2)

随时待命抢修设施设备。

3)VIP 客人入住前一小时配合礼宾部控制一部电梯专用。、保安部

1)

预留好停车位，保证车道畅通。

2)

检查消防设施的正常摆放和完好。

3)

确保消防通道的畅通，随时保持警惕，多巡视楼层消灭火灾隐患。

4)

监控中心时刻注意监控画面，留意楼层和周边的可疑人物，消除人为 的安全隐患。7、前厅部

1)

每天早会上大堂经理通报当天 VIP 客人抵达情况，如姓名、住店日期、具体抵达时间、房型、房间分配等。

2)

大堂经理提前一天准备 VIP 客人的欢迎信，并交由总经理签署名。

3)

填写房间欢迎品申请单，注明等级，房号及派送时间。

4)

大堂经理为 VIP 客人排房，通知客房部尽快落实房间卫生情况并摆放 鲜花水果。

5)

检查总经理欢迎信，确保欢迎信名字拼写正确、信封及欢迎卡干净整

洁。并由大堂经理将欢迎信送至房间。

6)打印 RC 单、制作房卡。7)

大堂经理在客人入住前二个小时检查房间。检查内容如下 ：

a.检查房卡能否使用正常，由外至内检查门是否有划痕、手印、油漆等，门

开关时无响声，门锁和安全链完好，门镜及走火图清洁无污渍，“请即打扫”

和“请勿打扰”牌整齐地挂在门把手上。房间的智能设备使用正常。

b.打开所有的灯，确保都处于工作状态。检查床头灯、落地灯、台灯，灯罩 清洁无尘，位置固定，不摇晃的工作状态。

c.检查水果、鲜花的情况，保证水果新鲜、鲜花没残缺。总经理欢迎信和鲜 花摆放在一起。

d.检查镜子、镜框和行李架确保清洁并处于良好的状态。

e.检查杯子的数量和清洁程度，检查咖啡和茶等物品。

f.检查冰箱柜外面清洁、里外有无指纹，确保清洁和使用时完好。检查有无

屑片和污渍，报告设备问题。确保酒水完整无缺。

g.检查电视频道是否在指定的工作状态，将客人母语频道设置在开机后第一

个出现，音量适中。检查其它频道与电视指南是否一致，确保电视指南清洁。

h.确保电话的清洁，没有污渍和划痕，使用正常。

i.检查写字台的清洁，注意桌子和椅子有无污渍。

j.检查地毯，及时去除污渍或向客房部报告。

k.检查窗框是否有灰尘，拉开窗帘，检查滑动轨道，轨道及蝴蝶扣的损坏情

况，及时向客房部报告。窗帘保持打开的位置，悬挂整齐。

l.床头柜保持干净，无污渍，电话及便签与遥控器的组合夹整齐摆放，羽绒

被平整无污渍，枕头饱满，整齐摆放，检查床下是否有垃圾和积尘。

m.检查衣柜和里面的物品是否齐全，保险箱门保持敞开，里面无物品。

n.进入浴室检查天花、墙面和地面清洁无污渍。

o.检查浴巾、面巾、手巾等布草类以及个人清洁护理用品是否齐全，各种毛

巾按标准整齐摆放和挂在毛巾架上干净无渍，确保毛巾架牢固，干净。

p.检查浴缸、淋浴喷头出水正常，水温、水压正常，周围的墙面是否光亮清

洁，所有电镀制品和浴室开关清洁，抛光，保持光亮。

q.检查恭桶垫、恭桶盖、桶身、恭桶底部、后部及水箱。确保无污渍。查看 2)

对于叫醒电话，应采取人工叫醒服务方式进行。

3)对于 VIP 客人的建议及行程及时将最新信息反馈给大堂经理、前厅 经理或相关人员。、客房部

1)

服务员应特别注意 VIP 房的日间清洁与夜床服务，重要的 VIP 房应

由主管亲自负责协助服务员做清洁、布置工作。

2)

及时添加消耗的酒水和易耗品，每天都要将水果补充需求报告给送 餐部，保证每天的 VIP 水果和鲜花得到更换或补充。记录 VIP 客人

所喜爱的水果类型。通知大堂经理要为客人补充其所喜爱的水果类 型。

3)

为客人提供纪念品，如为 VIP 客人的小孩子送一些毛公仔，小玩具 之类。

4)

随时注意 VIP 客人的其它要求及动向，随时提供个性化服务，注意 收集 VIP 客人的意见。、前厅部

1)在 VIP 客人离店前一天下午班大堂经理需打印次日离店 VIP 客人名 单。

2)

大堂经理在晚上 9 点前致问候电话，以了解 VIP 客人客人的意见并 为其离店提供服务，例如叫醒服务、行李帮助及安排车辆接送等。

3)

确保客人提出的要求都将由相应的不同部门跟进

4)

如果客人没有特殊的要求及安排，则感谢客人本次入住回酒店，并 祝客人晚间愉快。、餐饮部

1)

协助客房部为 VIP 客人提供每日的新鲜水果

2)

必须熟记 VIP 客人的人数、姓名、身份、消费标准、在店时间、活 动过程等。

3)

准确了解 VIP 客人的身份、习惯、餐标、用餐时间及其它注意事项。

4)

做好餐前环境的准备

a.灯光明亮，没坏灯泡，灯俱清洁透明。

b.空调冷热适中，保持餐厅内空气清新。

c.家具整洁无破损脱漆，桌椅摆放整齐，布局合理。

d.餐台台布无破损，餐具完好，摆放规范。

e.酒水充足，红酒的冰桶预先准备。

f.音响设备运转正常、背景音乐音量适中

g.装饰品无灰尘，摆放到位。

h.客用洗手间干净整洁无污渍。

5)

餐饮部经理或厨师长为 VIP 客人开每餐菜单，准备 3 套。

6)

用餐过程有专人在旁做好餐中服务，注意细节。

7)

服务人员应熟知菜肴典故，能够随时回答 VIP 客人提问。

8)

按菜品和客人要求及时提供分菜服务，餐饮服务热情规范。

五、欢送、夜班值班经理需打印第二天预计离店 VIP 客人名单，检查账目并确保准 确无误。、早班大堂经理阅读第二天离店 VIP 客人名单，通知前台接待员知晓，如 果 VIP 客人来总台结帐，前台接待员要通知大堂经理。、通知楼层服务员优先查房，发现遗留物品第一时间通报前台。、确保客人的特殊要求被安排，例如用车，行李寄存等。确认客人离店前 安排妥当。、送别 VIP 客人，大堂经理需与前台接待员配合完成结账过程。、当前台接待员为客人结帐时，大堂经理需保持同客人交谈，并询问住房 感觉和建议，记录存入客史，以备客人下次入住做好准备工作。、护送客人至大门口，根据 VIP 客人级别，相关的管理人员和销售人员在 大堂等候并欢送客人。

**第三篇：VIP接待参考资料**

六、各级别VIP接待程序、标准

VA 级

公关营销部

1、主动向接待单位了解VIP有关资料、此次行程计划、活动具体安排，入住本酒店的要求，并将详细情况整理成文,上报酒店高层管理者。

2、获取酒店总经理批复的“VIP申请单”，立即复印连同本部门经理签发的“VIP接待计划

书”一式六份下发客务部、餐饮部、行政部、安消、财务部、大堂经理以及本部门留存原件。

3、公关营销部经理负责召集由驻店经理主持，酒店总经理及各部门经理、大堂经理参加的接待协调会议。会上，公关营销部经理通报接待内容；共同讨论制定详细接待计划，明确各部门接待内容与责任。明确公关营销部经理全权负责此次贵宾接待的所有联络、协调工作。

4、公关营销部所有员工必须熟知接待的详细过程。

5、贵宾抵店前，由公关营销部经理牵头组织各部经理、大堂经理共同检查各部门接待要求的落实情况。

6、负责准备总经理签署的欢迎信，交客务部放置于贵宾房间

7、贵宾抵店，公关营销部经理协同酒店总经理、驻店经理在大堂迎接，并负责向贵宾介绍

酒店高层管理者。

8、公关营销部应注意贵宾在店期间活动安排变化情况，及时通报各接待部门并报告酒店高层管理者。

9、公关营销部策划负责贵宾在店期间所有欢迎横幅、画页、宣传品的制作，贵宾题词、以及安排专业摄

影师负责重要摄影等。

10、在贵宾及主办单位有要求时，协助安排并陪同贵宾参观酒店或\*\*\*\*\*市。

11、贵宾离店，及时通知酒店高层管理者提前10分钟达到大堂欢送。

12、对于重要贵宾的到访和重大会议的召开等，视情况组织材料向新闻媒体、旅游杂志发布信息。（新闻 内容需事先征得接待单位的同意）

13、负责接待资料的存档与保管。

客务部 1）、接待流程

1、接到公关营销部下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读并记录在案。

2、客务部经理参加公关营销部经理召集的接待协调会议，明确本部门接待任务和要求。

3、召集本部门主管以上会议，制定部门接待计划，责任落实到人。

4、本部门对各岗点必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、在店时间、活动过程等内容。

5、各级管理人员逐级检查下级准备工作完成情况，要求逐条落实。

6、配合工程人员检查贵宾用房，确保设备使用无误。保证贵宾房设施设备始终处于良好状态。

7、贵宾入住前2小时按等级标准摆设好鲜花和果篮。

8、贵宾为外籍，应按照贵宾国籍送该国语言报纸，如没有，则送英文报纸。内宾送当日当地政府报纸。

9、将电视调至贵宾母语频道。可能的话，显示中英文对照的欢迎词。

10、贵宾抵店前30分钟，打开房门，开启室内照明灯。

11、贵宾抵店前30分钟，PA班组负责从一楼门口至电梯口铺设红地毯完毕，随时保持地毯之清洁。

12、客务中心在贵宾抵店时，立即电话通知相关部门。

13、礼宾司安排专人等候一部电梯门口，专为贵宾开电梯。

14、贵宾抵店，由客务部经理率当值管理人员及优秀服务员在楼层迎接。

15、贵宾入住3分钟内，根据人数送上欢迎茶。

16、贵宾在店期间，客务部当值员工应密切配合安消人员做好保卫工作。热情礼貌、准确有效答复贵宾提 出的问题。

17、无差错做好贵宾在店期间客务部各项服务工作。

18、关于贵宾洗衣服务

18．1取回贵宾衣物，立即注明VIP，进行专门登记与存放 18．2贵宾的衣物，由洗衣房经理全面检查跟进，确保洗衣质量 18．3严格检查，按面料确定洗涤方式，确保不发生问题 18．4贵宾衣物，单独洗涤

18．5贵宾衣物洗涤以后，交熨烫组领班负责熨烫 18．6洗衣房主管亲自检查洗衣质量 18．7包装完毕，立即送至楼层

2）接待规格

1、酒店豪华轿车一辆负责迎送贵宾。

2、贵宾在店期间，酒店豪华轿车一辆24小时听候调用。

3、贵宾抵店前15分钟，安消部保安、酒店欢迎队伍、乐队等在主楼通道前就位，等候贵宾抵达；贵宾抵店前10分钟，酒店总经理、驻店经理、公关营销部经理到一楼门厅外的车道处等候迎接。

4、贵宾抵店，驻店经理陪同直接从专用通道进入客房。

5、客务部经理、当值主管、领班及优秀服务员楼层迎接。

6、客务部经理陪同房内登记或免登记。

7、客房布置： 品名 鲜花 规格 高档盆插 数量 摆放位置 大小号各两盆 主卧室、写字台、客厅茶几、卫生间浴缸上 一篮 一篮 一瓶 4块 一盒 两盆 一张 两套 盒 张、件、床头 客厅茶几 小酒吧台 盛放漆器盘内，置于小酒吧台上 床头 客厅、卫生间 鲜花上 衣橱、床上 卫生间 服务指南 晚间鲜花 藤编花篮 果篮 酒水 高档果篮 进口红葡萄酒 欢迎点心 西点和巧克力 晚间小食 夜床巧克力 绿色植物 有生命 欢迎卡 酒店贵宾专用 浴袍 丝质、绣姓名 易耗品 烫金 烫金，制姓名

8、每天首先安排VIP房卫生清扫，贵宾外出时均需清扫房间。贵宾房夜床服务安排在晚上7时以后。

餐饮部 1）、接待流程

1、接到公关营销部下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读并记录在案。

2、餐饮部经理参加公关营销部召集的接待协调会议，明确本部门接待任务。

3、召集本部门领班以上会议，制定部门接待计划，责任落实到人。

4、本部门各岗点必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、消费标准、在店时间、活动过程等。

5、各级管理人员逐级检查下级准备工作完成情况。

6、贵宾在店期间，随时注意贵宾动向，及时为贵宾服务，并报告相关部门。

7、热情礼貌、准确、有效答复贵宾提出的问题。

2）接待规格

1、完全了解贵宾的身份、习惯、餐标、餐式、用餐时间及其它注意事项。

2、餐饮部经理为贵宾开每餐菜单，准备3套。

3、贵宾在晶宫专门的餐厅包间用餐。

4、开餐前，由餐厅主管负责检查贵宾使用包间的设备及餐具。

5、开餐中，由餐厅主管亲自为贵宾服务，两名优秀服务员配合。

6、每餐提供进口、国产酒类、饮料各5种备选、每餐提供特级茶叶两种以上。

7、每餐提供进口香烟和地产龙烟各一盒。

8、每餐使用酒店高档餐具、水晶玻璃杯。

9、服务人员应熟知菜肴典故，能够随时回答贵宾提问。

10、提供分菜服务。

行政部 1）、接待流程

1、接到公关营销部下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读并记录在案。

2、行政部经理参加公关营销部经理召集的接待专门协调会议，明确本部门接待任务。

3、召集本部门领班以上管理人员会议，将贵宾到店情况进行传达。

4、本部门各岗点必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、在店时间、活动过程等。

5、行政部经理配合公关营销部经理共同做好接待宣传工作。

6、行政部经理负责联系贵宾与酒店领导的见面安排。

财务部 1）、接待流程

1、接到公关营销部下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读并记录在案。

2、财务部经理参加公关营销部经理召集的接待专门协调会议，明确本部门接待任务

3、召集本部门主管以上会议，制定部门接待计划，责任落实到人。

4、本部门前台各岗点必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、付费方式、在店时间、活动过程等。

5、各级管理人员逐级检查下级准备工作完成情况，逐条落实。

6、热情礼貌、准确、有效答复贵宾提出的问题。

7、每日整理贵宾账单，贵宾离店前1小时，将所有账单准备完毕，备用。

8、如贵宾为外籍，应熟悉每日外汇牌价，提供及时、准确的外汇兑换服务。

安消部 1）、接待流程

1、接到公关营销部下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读并记录在案。

2、安消部经理参加公关营销部召集的接待专门协调会议，明确本部门接待任务、要求。

3、召集本部门领班以上会议，制定部门接待计划，责任落实到人。

4、根据需要，结合公安保卫方案，制定警卫计划。合理配备保安力量，实行24小时楼层巡视。

5、要求本部门保安各岗点各员工必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、在店时间、活动过程等。

6、主动配合客务部检查贵宾客房、及所处楼层，保障任何设施不发生故障。

7、检查楼层、公共区域的安全标识等，及时处理各种不安全隐患。

8、严密控制贵宾在店期间的其他人员进出酒店情况。

8、贵宾在店期间，注意贵宾前往各营业场所设施设备的正常使用。

9、保障贵宾在店期间前往各场所活动的安全。

10、每日疏导酒店出入车辆，确保贵宾车队及时进出酒店。

2）接待规格

1、贵宾抵店前15分钟，安消人员以50米1人，分两侧列队于酒店大门前。贵宾车队抵达时，行举手礼。

2、贵宾入住楼层，实行双岗不间断巡逻。辅以24小时监控。

3、贵宾离店，提前15分钟以50米1人距离，在酒店大门的通道两侧列队完毕，向离店贵宾行举手礼。

大堂经理 1）、接待流程

1、接到公关营销部下发的“VIP 接待计划书”，立即仔细阅读并记录在案。

2、参加公关营销部经理召集的接待协调会议，明确自己的接待任务，要求。

3、必须随时了解贵宾抵店前的任何准备工作，并亲自检查贵宾客房、以及贵宾将要前往的活动场所。

4、必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、在店时间、活动过程等细节。

5、督导各部门所有准备工作提前两小时准备完毕。

6、贵宾在店期间，随时注意贵宾动向，及时向酒店高层管理人员、接待部门报告。

7、热情礼貌、准确有效答复贵宾提出的问题。

**第四篇：接待中心2024工作总结**

接待中心2024工作总结

2024，市接待处在市党委、政府的正确领导下，在四套班子办公室及主管部门的指导、支持和帮助下，紧紧围绕全市中心工作，团结带领全处人员，不断探索、开拓创新、规范程序、认真履职，全面提高和提升公务接待的能力和水平，截至十月底，圆满完成接待任务

批次、人次，其中天池接待

批次、人次，其他接待

批次、人次，安全行车

万公里，出色完成了XX人代会、自治区文化遗产日、农业观摩会、科洽会、种交会、创建民族团结模范市、三化观摩会等七次全市大型会议保障任务及中央政治局委员张春贤来昌调研等重要接待任务和节日慰问任务等，较好地履行了自身职能，现将具体情况总结如下：

一、2024年的主要工作：

（一）加强学习，不断提升理论素养与水平。

始终坚持把政治理论学习和业务知识学习相结合，把提高政治理论水平和业务能力作为学习的动力和目标，坚持做到学以致用。首先，能够不断加强政治理论学习，提高思想水平与政治素养。年内，处主要领导参加了清华大学县级干部公共管理知识研修班，并组织全处人员政治理论学习十余次。通过认真学习贯彻十八大精神、科学发展观及深刻领会区、市重要会议精神和有关领导的讲话，全体干部职工理想信念更加坚定，宗旨观念更加牢固，对中国特色社会主义道路、理论、制度的信心和加快发展、率先发展的决心都进一步增强。其次，不断加强业务学习。注重基本业务理论与政策的学习，尤其是中央、区、市相继出台关于改进工作作风、密切联系群众的“八项规定”“十项规定”、“反对四风”等规定后，作为公务接待具体管理部门，深感责任重大，以高度的政治敏锐性与工作责任心，及时组织全体人员认真研读相关内容，努力做到吃透精神，掌握精髓，并积极探索新形势下符合市情实际的接待工作运行规律。处领导全程参与制定《XX党委常委会关于改进工作作风、密切联系群众的十条规定》。通过反复讨论、实践，形成了《XX接待处贯彻落实十条规定实施办法的实施细则》，及时调整服务方式，确保工作质量水平。

（二）认真履职，不断提升工作质量与效率。

继续秉承“接待中做最好自己”的工作理念，以塑造“第一形象、第一窗口、第一名片”为目标，以“安全、热情、严谨、规范、特色、品位”为主线，以“创新服务、强化管理、优化队伍”为抓手，积极探索做好服务保障工作与严格落实规定之间的契合点，努力做到落实规定不折不扣，接待服务质量与水平稳中有升，充分发挥公务接待对经济、社会及各项事业发展的助力作用。

一是转变思想观念，强化主动意识。坚持深入研究公务接待理论和实践，不断创新服务理念，变“要我干”为“我要干”，增强主动服务意识。一年来，始终密切关注市党委、政府中心工作和重点工作的安排部署，将主动对接作为接待工作的一个重要环节，努力做到无缝对接，第一时间掌握信息变化，超前谋划，贴近式地做好服务，不断加强工作的主动性，有效减少了因信息不准确或信息延迟等导致的准备不充分等情况，在接待实践中取得良好的效果。

二是严格落实规定，强化规范意识。始终把落实中央“八项规定”作为工作的出发点，坚持不擅自提高接待规格和标准，不突破规定和要求。从氛围营造、用餐安排、住宿安排、车辆安排、接待基地（宾馆）安排五个方面不断加大落实力度。进一步明确了四套班子办公室、接待处、接待基地应承担的职能，细化了工作程序。结合实际，对住宿、就餐制定了新的量化标准，并狠抓落实，对鲜花、海鲜、凉菜、水果、酒饮等减少或取消。

三是注重工作实效，强化细节意识。坚持从大局出发，从细节入手。接待前详尽掌握来宾的基本情况，制定个性化方案，同时，全盘考虑易变因素，制定应对预案；接待中全程跟踪进展情况，随时掌控变化情况，调整修正实施方案；接待后及时组织例会，总结反馈，改进不足。在就餐、接待用品、考察线路等细节、环节方面，继续坚持突出民族特色、地域特色、文化特色，不断提升接待工作的品位。根据新形势、新要求，创新推出蔬菜组合与调味菜组合，获得服务对象的认可。继续坚持统一着装佩戴胸牌服务、来宾信息采集卡制度、接待工作周例会制度。年内召开工作例会40余次，及时总结、改进，有力地完善了接待工作。

四是加强沟通协作，强化大格局意识。充分认识定点服务单位在公务接待中的直接作用，给予理解与尊重，加强沟通与对接。牢固树立全市接待一盘棋的思想，充分利用每次全市大型会议的时机，下发详尽的接待工作书面指导意见，并在工作中反复督促落实，有效强化对县市接待工作的指导职能。加强对部门接待工作的指导，协助部门完成60余次重要接待任务。继续认真履行全国城市接待部门联会会员义务，注重同区内、外同行间的联系交流与沟通，及时掌握公务接待工作最新发展动态。

（三）完善机制，不断提升管理能力与水平。

一是实现工作制度化。进一步健全完善了《公务接待流程》、《与酒店结算程序》、《财务审批制度》、《车辆管理制度》、《天池接待管理制度》等工作规程，使制度内容可用，制度监督管用，制度落实好用，制度管理更趋完整、具体、精细，更具操作性与实践性，形成了靠制度管人、管事的良好氛围。

二是实现工作标准化。严格控制接待范围，积极与四套班子办公室对接，认真把关，严格按公务接待范围履职，对本应由部门牵头的公务接待，交由部门办理。建立了涉及迎送、餐饮、住宿等在内的整套工作标准，对接待标准进行细分类，对各项接待任务按照标准执行，不超标超额，减少浪费。进一步规范财务制度，继续坚持“日清月结”制度，加强对酒店和接待人员的监督，对经费支出严格控制，层层把关。进一步规范结算程序，改进资金支付流程，按日期、按金额分批次进行支付，认真做到按时对内部往来进行核准认定，按季度及时进行支付，账账相符，减少漏洞。继续强化对驾驶人员的教育，严格落实行车“三不”规定；定期对车辆进行检修、维护，确保性能完善，时刻处于备用状态。通过以上举措的落实，各项工作不断迈向标准化。

三是实现服务规范化。完善了餐饮、住宿、出行等关键环节的服务细则，建立了规范化服务体系，进一步细化了服务要求，并强化落实监督，确保公务接待规范有序，在执行环节上做实、做到位、不出纰漏。

（四）以人为本，不断提升队伍素质与能力。

一是搭建平台，激发活力。结合干部职工特点，进一步明确岗位分工，加强传帮带，使干部职工挑担子，担责任，在实践中得到历练，在压力中得到成长。日常注重发扬民主作风，努力创造民主、和谐的作风环境。凡涉及管理程序、规章制度等决策，及时组织会议集体酝酿讨论，广泛征求意见与建议，让干部职工在知情、参与、思考的过程中积极发挥个人才智，不断增强工作的主动性与积极性。年内就“如何履行自身岗位职责及对本单位的发展建议”开展专题讨论会一次，全体职工积极参与，各抒己见，对单位的工作提出了有益的建议与意见，取得了良好的效果。

二是创造条件，提升能力。年内组织五名干部职工赴北京大学参加了全国公务接待协会组织的培训班，并赴自治区、佛山、珠海、深圳、上海等地实地观摩考察，达到了开阔视野，学习借鉴，共同提高的目的，考察结束撰写了考察报告并在全处进行了交流学习，努力将学习成果转化为工作实效。另外，两名驾驶员分别完成了高级技师与初级工的业务培训，相关人员分别参加了人事、财务、统计等业务的培训，积极组织人员参加了管理局组织的青年志愿服务活动及演讲比赛等，多渠道创造条件，支持鼓励干部职工长知识、提素质，增强服务岗位的能力。

三是关心生活，增进动力。组织有益身心集体活动六次。继续把看望生病职工、生日祝福等作为常规工作安排，适时送去组织关怀，努力做到生活上关心、感情上贴近，不断增强集体凝聚力。

（五）存在的问题及原因。

一年来，虽然工作中取得一些成绩，但也存在许多不足和问题。主要表现在：一是政治理论学习不够全面系统，对政治理论学习思想认识不足，存在重业务、轻理论的现象；二是部分工作运行机制还不尽合理，执行制度还不够严格，个别干部职工对接待工作的重要性认识不足，存在思想懈怠、细节不细，工作粗放的现象；三是全市接待水平不均衡，提升和提高的空间还很大；四是接待系统干部队伍结构还不够优化，统筹兼顾、应急应变等综合素质与能力有待进一步提升。针对存在的问题和不足，下将重点从以下几方面加强改进：

二、2024年工作重点：

（一）继续深入解放思想，促进公务接待科学发展。公务接待作为党委、政府重要的窗口综合性工作，具有很强的政治性和艺术性。要继续坚持加强党的十八大精神学习，结合即将开始的群众路线实践教育活动，认真研究接待文化、内涵、地位、作用和服务模式，不断创新思想理念，积极营造庄重、热情、亲和、特色而简约、健康、绿色的接待氛围，充分体现接待价值，传递公务接待正能量，引领公务接待变革、创新、科学发展。

（二）继续完善管理体制，促进公务接待规范发展。公务接待工作必须坚持原则、制度和标准。制度建设是接待工作科学管理的核心，是接待工作规范、高效、有序运行的重要前提。因此，我们要始终把“以制度管人，用制度管事”作为提高接待工作规范化水平的重要抓手，努力探索当前接待工作的特点和规律，不断推进公务接待工作迈向标准化、制度化、规范化。

（三）突出行业指导，促进公务接待统筹发展。公务接待直接服务于市党委、政府中心工作，既提供保障，又协调各方。要继续坚持整合接待资源，建立 “向上争取支持，横向争取协助，向下争取配合”的“大接待”体制，进一步明确接待处对全市接待工作的指导与协调职能，在提升自身形象中求作为，在推动全市接待工作发展中求作为，在促进地区经济建设和社会发展中求作为。

（四）加强人才培养，促进公务接待稳步发展。进一步优化接待系统干部队伍结构，加强干部培养力度，从年龄结构、文化层次、自身素质入手，多渠道、多途径调优干部队伍，合理配置科室和岗位，充分调动工作积极性，使干部队伍结构日趋合理，努力打造一支思想过硬、纪律严明、作风扎实，形象一流的接待工作队伍。

（五）强化基地建设，促进公务接待健康发展。服务基地是公务接待的重要载体，基地经营水平和服务质量直接决定公务接待水平和质量。要依托城市文化历史资源，充分运用政策和市场两种机制，为接待基地搭建资金、人才、信息等发展要素平台，不断提高服务基地对公务接待工作的服务效能。

下一，我们将继续按照市党委、政府统一部署，深入学习贯彻十八大精神，认真开展群众路线实践教育活动，胸怀大局，脚踏实地，以加强自身建设、提升自身素质为突破，继续完善管理体制，提升接待服务质量，为XX经济社会发展做出自己应有的贡献。

**第五篇：预定接待VIP流程**

预定VIP接待流程

一、工作目标→业务知识→把握重点→细节操作→工作流程

1、工作细节：

（1）及时准确的向客人提供预定服务，并满足客人的需求。

（2）规范酒店的服务流程，提高酒店的服务水平。

2、业务知识：

（1）熟悉酒店对客服务的礼仪规范

（2）掌握酒店相关的预定规范

3、把握重点：

（1）接收来自各种方式的预定

（2）酒店预订方式包括来店预定、电话预定及会议接待单等形式的预定

（3）接到预订单或预定电话，要按照规定的程序操作，并及时的接收处理

（4）认真的记录和聆听，捅死记录客人的要求和预定的内容

（5）针对宴会团餐的，需要详细的了解和存档

（6）查询当天的预定情况

（7）预订员详细的记录好客人的需求后，需要及时的向相关的部门传达客人需求和信息，看是否能够满足客人的要求和条件

（8）如果客人有特殊的要求，相关部门应考虑酒店有无能力满足客人的需求，并向有关领

导反映。

（9）预定情况的反馈

（10）预定员接到相关部门的信息查询回复或查询到相关信息后，第一时间向客人回复

（11）核实预定内容及要求，预定员在与客人进行预定反馈的同时，需再次核实客人预订的相关信息，确保无误。

（12）填写预定单，预订员与客人核实预定无误后，及时填写预定单，并分门别类进行整理，定期做汇总和发放各个相关部门。

（13）做好接待的准备。

4、细节目标：

（1）酒店的预定单、预定信息和客户的要求。

（2）当天的预定情况。

5、工作流程：

（1）接收来自各种方式的预定

（2）及时记录，认真聆听

（3）查询包厢和预定情况，会场预定需和酒店营销部确认

（4）预定情况的反馈

（5）核实客人预订内容及时要求

（6）填写预定手工单

（7）做好接待准备

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