# 会务接待工作总结范文(共18篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-08-11

*会务接待工作总结范文1时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年，。在即将过去的XX年年里，我在和同事的关心下，顺利完成了相应的工作，现对XX年年的工作做一个总结。（ps：这句话偶从进公司开始就用，每年就是换个：））一、前台接待方面。XX年年1月至7...*

**会务接待工作总结范文1**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年，。在即将过去的XX年年里，我在和同事的关心下，顺利完成了相应的工作，现对XX年年的工作做一个总结。（ps：这句话偶从进公司开始就用，每年就是换个：））

一、前台接待方面。

XX年年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1、外部会议接待

2、内部会议

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本无一例会议延时出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作，一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

**会务接待工作总结范文2**

20xx年1-11月，我酒店共接待了\*会议xx-x次，服务满意率xx%。今年，我店主要从以下几个方面入手，抓好了\*会议接待工作。

>一、加强组织领导，规范会议接待程序

为进一步做好\*各项活动的接待工作，提高酒店接待档次和服务水\*，提升酒店知名度、美誉度，今年3月初，由酒店总经理牵头召开了“如何做好\*会议接待工作”为主题的专题会议，会上明确了酒店各部门以及营销代表的责任。通过这次专题会议，述职报告进一步提高了酒店管理人员对\*会议接待重要性的认识，强化了服务人员对\*会议接待的优质服务意识，为进一步做好\*接待活动打下了坚实的基矗

今年6月，我店聘请xx-x管理公司有关专家，为酒店制定了一套详尽实用、行之有效的vip会议接待流程。对\*会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。要求会议营销人员，对每一次\*会议的接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的一些细节问题，如：欢迎横幅的内容和制作、席卡台签设计与摆放、场景布置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏。

>二、完善硬件设施，提升会议接待档次

在抓好硬件工程改造的同时，抓好硬件设施的维护保养是保证会议接待工作正常开展的又一重点。硬件设施的完好与否会直接影响到会议接待的质量。为此，我酒店把设施的维护保养作为对部门、对员工工作考核的一项重要内容，层层抓落实，使员工的设施保护意识明显增强，设施损坏率、破旧率大大降低，使酒店在硬件升级的同时，设施的维护保养工作也迈上了一个新台阶，从而使会议接待质量得到保证。

>三、加强员工培训，提高会议服务质量

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。从今年3月开始，我酒店根据目前的市场形势，结合酒店实际情况，在全酒店范围内广泛开展了以“xx-xx”为主题的培训活动，尤其针对我店会议接待日渐增多的情况，重点加强了对员工的礼节礼貌、微笑服务、普通话等方面的培训。

为了提高会议服务质量，我店还专门针对会议接待人员进行了系统培训。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况(如层次、数量、性别、年龄、民族、来源等);涉外会议还包括宗教信仰、风俗、习惯、忌讳、饮食起居等方面的`情况，以便确定接待规格、拟订接待计划(如吃、注行、娱乐、安全方面的安排)、布置会场环境。参与会议接待的各部门、各班组要有明确的分工，职责到人。

通过强化内部管理，xx大酒店目前的硬件设施和服务质量都得到了很大的提高，“情满xx，舒适家园”的理念，已化作了每一位员工的自觉行为，“xx”已具备了接待高档次会议的能力。在今后的会议接待过程中，我们将严格按照会议接待程序，做好每一个环节的服务工作，为促进我市双文明建设，作出积极的努力和应有的贡献。

**会务接待工作总结范文3**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们酒店的差不多一年，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

接待是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，接待是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以接待在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从接待迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年里一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

>一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

>二、注意形象

接待是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们接待的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的`形象，让客人了解并看到我们激情的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

>三、接待业务知识的培训

主要是日常工作流程，接待的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

>四、接待英语

一些接待英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还有酒店的很多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

>五、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。\*时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我有很多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**会务接待工作总结范文4**

出门过节渐成时尚旅游接待日趋成熟春节黄金周在区委、区\*的领导下、在市旅游局的指导下，区假日办精心组织、周密安排、落实责任、加强协调。整个旅游黄金周，没有出现安全事故和重大投诉，旅游市场火而不爆、质量保障，接待人数和旅游综合收入大幅增长，同时，此次黄金周旅游市场还呈现出精品旅游、自驾游大幅增长，国外团、品质团，高端团比例提高的特点，实现了我区旅游“安全、秩序、质量、效益”四统一的既定目标。现将春节黄金周我区旅游接待工作总结如下：

>一、基本情况

春节黄金周（13日至19日），我区共接待海内外游客万人次，比上年同期增长18%；旅游综合收入为亿元，比上年同期增长16%；2月13日至2月19日，抵丽航班

232架次，比上年同期减少9个架次。

2月13日至2月19日，\*均床位出租率为（含宾馆酒店、招待所），其中星级宾馆酒店的\*均床位出租率为，非星级为。

>二、主要特点

1、领导重视，准备充分。

国家、省、市领导对旅游发展非常关心，对春节黄金周旅游接待工作给予高度重视。2月4日至5日，全国假日办主任、国家旅游局局长邵琪伟由云南省旅游局局长喻顶成陪同亲自到检查黄金周旅游接待工作。区委、区\*的高度重视，假日协调领导小组各成员单位通力协作，在春节黄金周前做了大量细致有效的准备工作，为圆满完成春节黄金周旅游接待工作打下了坚实的基础。

2、精品旅游建设成效初步显现。

春节黄金周期间，系列团、品质团及海外游客大幅攀升，形成高星级酒店比较火爆，高入住率持续时间长，表明品质旅游，精品旅游建设已经有了一定的突破。的民居客栈，因为提供的产品特色明显，在自驾车、自由行游客当中比较受欢迎，成为一个亮点。

3、旅游集散中心的地位初现端倪。

春节黄金周期间，许多游客首站到达，以为中心前往周边省市游览。春节黄金周从组团前往迪庆、大理的人数增长较多，甚至有一些游客是游览后再到西双版纳、昆明。旅游线路已初步形成以为中心向周边地州旅游辐射的现象，表明旅游集散中心的地位得到进一步巩固和加强。

4、黄金周旅游高峰时间延长。

以往黄金周旅游接待高峰主要集中在初一、初二两天，而今年年游客接待高峰从黄金周第二天开始，一直延续到黄金周结束，游客人数维持在一个相对均衡的高位上。

5、旅游服务质量提升明显。

结合今年旅游服务质量提升年的工作，整个黄金周期间，我局旅游执法人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，重点抓好旅游服务质量，基本杜绝旅游市场假冒伪劣产品和坑蒙拐骗行为。

6、节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

为丰富节日文化生活，我区举办许多活动节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

7、出门过节渐成时尚。

2月12日开始来自全国各地的自驾车陆陆续续赶往。大年初三达到了高潮，应证了时下正流行的`那句话—“你了吗”

>三、扎实有效做好黄金周旅游接待工作。

由于领导重视，机制健全，准备充分，给整个黄金周接待工作奠定了坚实的基础，使今年春节旅游黄金周旅游接待工作开展得扎实有效。

1、游客咨询、投诉受理。

春节黄金周期间，区旅游质量监督管理所在局领导的带领下，坚持24小时值班，执法干部全员在岗，全天开通旅游咨询、投诉专线电话“5121706”、为游客提供好服务，春节黄金周期间，质监所未接到恶性的旅游投诉，仅协调一般的旅游纠纷27起，实现黄金周零投诉，树立了良好的旅游品牌和形象。

2、加强旅游市场监督检查。

为确保春节黄金周的接待工作有序进行，区旅游局在节前、节中集中力量对“黑社”、“黑车”、“黑导”进行打击，针对以往较容易出现的问题和纰漏，落实责任到单位和个人，围绕食、住、行、游、购、娱六大要素进行全面检查，特别是对景区沿线的拉客行为进行了重点整治。确保了我区旅游市场秩序。

3、及时发布旅游信息，合理引导游客游览。

黄金周期间，区旅\*政管理部门和各旅游服务单位及时向游客提供各景区游客流量信息情况，引导游客合理安排行程，让整个接待工作忙而不乱、井然有序。

4、整治景区沿线的拉客行为。

黄金周期间，区旅游局采取不间断巡逻和分片区负责的方式，在内和前往雪山沿线制止了大量的拉客行为，保证了旅游市场的正常秩序，维护了旅游的良好形象。

四、取得的成效。

1、旅游秩序良好、无重大旅游安全事故。

因为节前针对旅游接待安全工作做了周密部署，进行了大量细致有效的检查督促、排查隐患的工作，确保了今年春节黄金周期间旅游接待工作安全、有序。春节黄金周期间，全区社会稳定，没有发生一起重大旅游安全事故。

2、黄金周实现旅游零投诉。

虽然今年春节黄金周期间相对

以往黄金周游客人数更多，但由于区假日办准备充分，措施到位，没有出现游客找不到住宿的情况，也未发生黑团、黑导现象以及外地旅行社强行发团，降低标准的情况。质监所接到的游客电话多为旅游讯息咨询，例如游览路线、交通情况等，另有部分非旅游投诉方面的纠纷，例如收费高低、门票优惠情况等。整个春节黄金周期间没有发生恶性投诉和故意损害游客权益的恶劣事件，实现了旅游零投诉。

3、旅游市场秩序良好。

由于措施和预案到位，加上节前准备工作充分，在黄金周接待中，我区各单位围绕服务好游客这一宗旨，提供优质服务，使此次黄金周接待达到了“健康、安全、秩序、质量”四统一，“\*、企业、游客”三满意，全区人民度过了一个安全、\*稳、祥和的旅游黄金周。

4、旅游综合接待能力和服务质量进一步提高。

黄金周期间，区假日办采取有效措施，帮助旅游企业和游客提供了大量的协调服务，相关单位坚持24小时值班和领导带班制度，各旅游企业注重服务质量和水\*，保障了旅游秩序和质量，旅游综合接待能力和服务质量得到进一步提高。

>五、存在的不足

1、极少数经营者哄抬物价，出现高价停车费引发投诉。

2、春节期间，许多餐馆不营业，给游客造成一定的不便，需要加强对商户进行正确引导。

3、周边停车场严重不足，建议在规划中予以体现。

总之春节黄金周在区委、区\*的领导下，在市旅游局的指导下，及区假日办各成员单位通力协作，上下联动共同努力下，黄金周旅游接待工作取得了可喜的成绩。

市区旅游局

**会务接待工作总结范文5**

几年来，xx市政府接待办公室紧紧围绕市委、市政府的中心工作，按照“接待也是生产力”的思路，以提高接待服务水平为目标，自觉增强责任意识，充分发挥接待“载体”功能，有效地推进了自身工作登台阶、上水平，较好地履行了接待部门的职能作用，为领导机关顺利开展工作、扩大对外交流、推动经济社会快速发展做出了积极贡献。

主要做了以下几方面工作。

>1、严格把握四项原则。

针对接待工作“利害攸关、联系广泛、事无巨细”的特点，努力做到坚持原则，有的放矢。

一是坚持服务经济建设，服务机关工作的原则。为经济建设服务是接待工作的首要职能，我们更新思想观念，跳出狭隘封闭的“小接待”圈子，围绕市委、市政府的重大经济活动，改进工作方法，牢牢掌握接待工作的主动权，努力开创“大接待”新格局。近年来，较好地完成了xx区奠基典礼、首届xx节等重大庆典活动，中央、盛市领导检查、考察活动及俄、日、韩等国官员、客商外事交往的接待工作。

二是坚持热情周到，优质服务的原则。工作中，我们努力做到高标准、严要求，慎思慎行、细致周到，满腔热情地为客人服好务。4年以来，对主要接待点的服务员进行了多批次的岗位培训，提高了服务质量和水平，受到了客人广泛好评。

三是坚持实事求是，因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色，量力而行，精心接待。(如水果，突出了xx特产苹果梨、K9等;纪念品，突出了“八宝山珍”、木耳块等;餐饮，突出了xx鱼、xx蟹等;风味，结合了朝鲜、俄罗斯等民族和异国的特点，既体现了xx特色，又宣传了xx特产。

四是坚持方便务实，勤俭节约的原则。在保证客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，不摆阔气，不讲排场，严格按照要求办事，既保证了接待工作的圆满完成，又节省了接待支出，减轻了财政压力。

>2、突出抓好五个环节。我们着力抓好日常服务各个环节，力求“全面、细致、体贴、周到”。

一是抓好迎送服务。迎是接待的起点，送是接待的终点。我们从搞好迎送入手，详细了解情况，进行周密安排，做到热情简节，善始善终，使客人高兴而来，满意而去。

二是抓好膳食服务。“民以食为天，客以吃为先”。在膳食服务上我们突出地方风味和民族特色，精心安排饮食菜肴，妥善安排宴会。如在xx等地设立接待点，让客人品尝到了xx的特产和特色风味。去年8月省第三次接待工作现场会在xx召开，与会的省委副书记xx对xx工作给予了充分的认可及表扬，认为我市的接待工作细致周到，服务热情，尤其餐饮方面特色独具，给莅临的领导和客人以宾至如归的感受，留下了深刻的印象。

三是抓好住宿服务。精xx等卫生、设施条件好、服务质量高的宾馆为指定接待点，根据客人的不同要求和特点，合理安排住宿地点，营造了舒适住宿环境。

四是抓好行车服务。及时协调有关部门，合理安排调动车辆，做到准时、畅通、安全。五是抓好安全服务。突出保密、消防和治安三个关键，注意消除一切不安全因素，保证客人及其物品、信息资料的安全。

>3、强化落实三项保证措施。

我们把接待工作作为服务经济建设和机关运转的有效手段，树立过紧日子的思想，注重尺度，掌握标准。

一是控制总量，严格流程。市五大班子接待客人都要通过接待办，由接待办统一安排。程序是五大班子办公室开具接待通知单，市接待办盖章并确定接待地点和接待标准。反流程接待一律不予报销。特殊情况必须在事前征得接待办同意。

二是定点接待，严格标准。为了便于管理，市接待办通过比较鉴别确定固定接待点。市五大班子进行接待时，必须按照接待办指定的接待地点和接待标准进行接待，不得随意更改接待地点或提高接待标准，做到宴请热情而不铺张，高雅而不奢侈，精致而不寒酸。

三是定期通报，严格监督。市接待办在严格把关的基础上每季度通报一次接待情况，及时提出存在的问题和解决办法。市接待办经常与五大班子办公室沟通，建立程序规范、协调顺畅的工作关系，共同做好接待工作。由于严格执行了这些措施，近几年，我们的接待水平逐年提高，接待量逐年增长，接待费用却未上升。

近年来，我市的接待工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在着一些未能解决的深层次问题。今后，我们将进一步改进接待方式和方法，努力提高接待水平，为促进xx经济社会发展做出应有的贡献。

**会务接待工作总结范文6**

20xx年，在公司领导的正确领导下，我作为公司的会务接待主管，在积极落实公司关于会务接待的相关要求的同时，团结带领会务接待组其他同事，顺利完成了xxx多人次，xx余场的会议接待任务，并在会务接待之余，不断总结会务接待工作过程中的得与失，不断探索更加完善的接待手段和形式，力求将会务接待工作做到尽善尽美，现将我20xx年度的工作情况总结如下：

一、注重细节，狠抓会务接待各个环节

会务接待是项看似简单实则复杂的工作，从会前的沟通、筹备，到不同会议不同要求的具体落实体现，都需要极大的耐心和细心，公司承接的会议多数规格较高，参会领导多，级别高，这就给我们的会前沟通、会场布置和会中的服务提出了很高的要求。作为名接待主管，在日常的工作中，我时刻坚持用“认真，细致，严谨”这六个字要求自己，毫不放松，用我对会务接待各个环节的关注，去换取我们每次的服务质量的保证以及参会领导的肯定。

二、注重学习，不断提升会务接待理论水\*

年来，逾千场会议接待任务的顺利完成，为我积累了宝贵的经验，同时，通过不断总结在千场会议接待过程中的不足，为我更加细致的完成今后的会务接待任务，起到了很到的提醒和促进作用。

三、团结队伍，切实做好会务接待工作

在日常的工作中，我注重关心每名会务接待组员工的精神状态和工作面貌，发现员工有精神不佳的状况，会及时进行沟通，了解他们的思想状况，帮助他们调节好自身的工作状态，避免将负面的情绪带到会务接待的工作中去。此外，我还要求每名员工要不断总结自身工作中的不足，不断学习掌握各项技能，发挥自身所长，通过合理有效的手段，调动整个会务接待组的工作热情，共同做好会务接待工作。

新的年即将到来，在新的年里，我将团结带领会务接待组所有成员做好以下几方面的工作：

一、加强沟通，做到会议筹备精细化

会前全面细致的沟通是做好会议筹备的重要前提，作为会务接待主管，在新的年里，我将致力于做好会前的沟通工作，摆正心态，用心去倾听会议主办方对每场会议的要求，并且力争将他们的要求很好的体现在会议筹备和会中服务的每个环节中。在会议筹备方面，要多动脑筋，开拓思维，群策群力，力求在会场布置上求创新，在服务环节上求突破，为每场会议的每名与会人员打造个温馨舒适的与会环境。

二、加强学习、做到服务水准精细化

在会议服务方面，我要积极组织开展相关的培训，并且在着装，仪容仪表，服务过程等各个环节进步细化要求，坚决杜绝消极怠工，带情绪上岗，服务不规范等现象的发生。同时，我还将督促会务接待组的员工不断加强业余时间的自我学习，通过定期开展服务技能和会务礼仪等方面的评比，去调动他们自我学习、自我提高的积极性，从而不断提高他们的理论知识和服务水\*。

三、加强管理，做到工作分工精细化

新的年里，在人员管理方面，要进步明确主管、领班以及接待员之间的工作任务分工，进步强化各工种自身的职责，将会务接待的每个环节细化分解到每个员工身上，做到工作任务、服务质量责任到人，并建立完善的奖惩考核制度，将每名员工每次会务接待过程中的工作表现纳入考核，最大程度的调动每名员工的工作积极性和主观能动性。

会务接待是项繁杂的、需要细致对待的工作，每场会议接待任务的顺利完成，需要整个会务接待组全体成员的共同努力。在新的年里，我将和会务接待组其他同事道，用心学习业务知识，努力提升服务质量，用场场会务接待任务来检验我们的工作成效，在工作中不断总结完善自身素质，将会务接待工作做的更好、更出色。

**会务接待工作总结范文7**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

20xx年x月至x月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xxxx人次左右。

>二、会议接待方面

1、外部会议接待

参与接待了xx联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省xx经营部工作会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的.需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xxx次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

>三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xxx余份。合同录入xx余份。

>四、综合事务工作

20xx年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事\*查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至x月底，共接待\*查询xxx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，采编联通之窗x期。

**会务接待工作总结范文8**

20xx年7月9日，红果大酒店接待了全市“三化现场观摩工作会议”，这次会议的特点是：规模大、规格较高、人数多、\*关注、参会人员身份特殊（副县级以上），酒店在接过程中如不做好充足的准备,一点点的失误将对酒店声誉造成不良影响。为此酒店为了做好三化会议接待服务工作，确保提供给三会代表一个安全、舒适、温馨的居住和休息环境，积极配合工商局、文体广播局、卫监所、技术监督局等部门联合检查，对检查出的问题及时进行了整改。配合消防部门做好会前的消防安全检查工作，消除隐患不留死角，确保消防设备运行正常，硬件软件均已达到消防部门的要求。酒店以这次会议为锲机，充分发挥我们四星级酒店社会功能，来提升酒店经济效益和社会效益。红果大酒店自20xx年12月被评为四星级酒店以来，一直将强化内部管理，提高会议接待能力作为酒店的一项重要经营工作内容来抓，不断完善硬件设施，提高酒店接待档次和服务水\*，多次较好的完成了各项会议接待工作，尤其是通过这次接待，锻炼了队伍，检验了实力，为了搞好这次接待，酒店主抓了以下几项工作：

一、加强组织领导，规范会议接待程序

为做好县委给酒店布置的指令性接待任务，提高酒店接待档次和服务水\*，提升酒店知名度、美誉度，由酒店总经理主次召开了“如何做好三化会议接待工作”为主题的专题会议，会上明确了酒店各部门的责任。通过这次专题会议，进一步提高了酒店管理人员对这次接待重要性的认识，强化了服务人员对三化会议接待的优质服务意识，为进一步做好接待工作打下了坚实的基础。

此次接待之前，酒店制定了一套详尽实用、行之有效的VIP会议接待流程。对\*会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。总经理亲自给领班以上人员培训，要求与会人员，对这次接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的一些细节问题，如：LED欢迎词滚动播放、自助餐场景布置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏，并和县委接待组、三化办公室做好对接，按照他们提出的特需要求和我们的VIP接待流程接轨。

二、完善硬件设施，提升会议接待档次

完善酒店硬件设施，是促进酒店健康发展、提高会议接待能力的前提和保证。为进一步完善酒店的服务功能，提高酒店的接待档次，按照县委指示，先后投入大量资金对酒店硬件设施进行了改造，餐饮大厅地毯更换、台布和椅套更换；前停车场增补地砖、车位标志杆；多功能厅\*台地毯、会议桌椅进行更换；对电梯进行了检修；中厨房增补了餐具；员工通道及客房过道有针对性粉刷；对酒店各部位掉漆处进行补刷；新增行李房和贵保箱；三、齐抓共管，逐级落实为了提高会议服务质量，酒店在接待期间所有员工停止休班，行管人员24小时随时待命，酒店要求逐级负责制，员工对领班负责，领班对主管负责，主管对经理负责，经理对总经理负责，在检查上首先是部门对照有关要求自检，然后是联合检查，对检查出的问题马上下整改通知限期整改完毕。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况等；各部门拟订出接待计划、布置好本部门工作。参与会议接待的各部门、各班组有明确的分工，谁主管、谁负责，职责到人。

四、切实加强管理，提高服务意识

接待前对领班以上人员在业务技能、工作激情、服务规范、细致到位，服务技能等方面进行了强化训练，提出了更高的要求，在接待过程中力求万无一失。

五、存在问题和不足

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利，也基本算功德圆满，但还是暴露出一些问题需要指出：

1、有些部门前期重视程度不够通过动员有了大的改进，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，酒店所有员工停休，行管人员24小时待命，以保证会议接待期间工作人员的充分利用；

2、服务没有“到我为止”当客人有需要问到我们管理人员时得到的回答是：你去问服务员，以后酒店每位员工要清楚“首问责任制”，当客人求助于酒店时，第一接待人即为首问责任人，首问责任人应积极主动热情地接待宾客，并联系有关部门、人员，直至求助事情妥善解决、答复，自始至终，过问整个事情解决全过程的责任，并有督促处理事情进程的责任，提倡“服务到我为止”。

3、这次县委接待小组实行一对一服务，给我们今后接待提出了挑战，什么是一对一服务：是指酒店为VIP客人提供专职管家式服务，通俗地说就是一个服务员只服务一个客人，而且是全程跟踪式服务，这是追求精细化服务到完美化服务的升华。而作为一对一服务人员的要求也是十分严格的，首先必须是拥有相当丰富的服务经验，能够为客人提供全面而系统的服务。在整个服务工作中起主导作用，必要时还能向客人提供信息咨询服务。目前在国内高星级酒店中，一对一服务已经运用得越来越广泛，特别是在酒店各种VIP接待中，已经成为了必不可少的一部分。在今后的接待中，如果我们没有县委及\*提供人员时，我们自己能不能在VIP接待中进行一对一服务？俨然成为我们酒店研究和探讨的一个重要课题。最起码在今后的VIP接待过程中，总统套房及重要客人要实行一对一服务，中餐宴会厅要实行管家式服务。

4、客房部在退房过程中没有合理安排服务员；

5、餐饮部在餐中服务过程中显得比较呆板，没有做到：服务“四勤”，服务语言也欠规范，比如说：大厅有客人问我们服务员咏潮阁在哪里？当时，服务员用手指了一下方向，并说：那边。正确的回答应该是：先生这边请，并进行引领。

6、餐饮部对宴会厅话筒电池没有及时更换，幸亏行管人员及时补位，才免遭差错；

7、餐饮部袋装调料中发现蟑螂；

8、10日早餐时间搞错，幸亏发现及时采取了补救措施；

9、茗仕阁没有合理安排夜宵；

10、桑拿部在客人离店时间段用客用电梯运送布草。

各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、让每位员工知情、在文件下发2天后由人事部抽查员工了解的情况。

**会务接待工作总结范文9**

x月x日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

一、准备工作

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案；

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位；

3、用餐过程中的杯具要及时补充；

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌；

二、餐前工作

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热；

2、服务人员站在规定的位置（开门请客人进宴会厅用餐）；

三、开餐服务

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间；

2、随时为客人添加饮料；

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4—5道菜以便及时补充。

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

**会务接待工作总结范文10**

20xx年春节黄金周在区委、区\*的领导下、在市旅游局的指导下，区假日办精心组织、周密安排、落实责任、加强协调。整个旅游黄金周，没有出现安全事故和重大投诉，旅游市场火而不爆、质量保障，接待人数和旅游综合收入大幅增长，同时，此次黄金周旅游市场还呈现出精品旅游、自驾游大幅增长，国外团、品质团，高端团比例提高的特点，实现了我区旅游“安全、秩序、质量、效益”

四统一的既定目标。现将20xx年春节黄金周我区旅游接待工作总结如下：

>一、基本情况

20xx年春节黄金周（13日至19日），我区共接待海内外游客万人次，比上年同期增长18%；旅游综合收入为亿元，比上年同期增长16%；2月13日至2月19日，抵丽航班232架次，比上年同期减少9个架次。2月13日至2月19日，xx\*均床位出租率为（含宾馆酒店、招待所），其中星级宾馆酒店的\*均床位出租率为，非星级为。

>二、主要特点

1、领导重视，准备充分。

国家、省、市领导对xx旅游发展非常关心，对20xx年春节黄金周旅游接待工作给予高度重视。2月4日至5日，全国假日办主任、国家旅游局局长邵琪伟由云南省旅游局局长喻顶成陪同亲自到xx检查黄金周旅游接待工作。区委、区\*的高度重视，假日协调领导小组各成员单位通力协作，在春节黄金周前做了大量细致有效的准备工作，为圆满完成20xx年春节黄金周旅游接待工作打下了坚实的基础。

2、精品旅游建设成效初步显现。

20xx年春节黄金周期间，系列团、品质团及海外游客大幅攀升，形成高星级酒店比较火爆，高入住率持续时间长，表明品质旅游，精品旅游建设已经有了一定的突破。xxxx的民居客栈，因为提供的产品特色明显，在自驾车、自由行游客当中比较受欢迎，成为一个亮点。

3、xx旅游集散中心的地位初现端倪。

20xx年春节黄金周期间，许多游客首站到达xx，以xx为中心前往周边省市游览。20xx年春节黄金周从xx组团前往迪庆、大理的人数增长较多，甚至有一些游客是游览xx后再到西双版纳、昆明。旅游线路已初步形成以xx为中心向周边地州旅游辐射的现象，表明xx旅游集散中心的地位得到进一步巩固和加强。

4、黄金周旅游高峰时间延长。

以往黄金周旅游接待高峰主要集中在初一、初二两天，而今年年游客接待高峰从黄金周第二天开始，一直延续到黄金周结束，游客人数维持在一个相对均衡的高位上。

5、旅游服务质量提升明显。

结合今年xx旅游服务质量提升年的工作，整个黄金周期间，我局旅游执法人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，重点抓好旅游服务质量，基本杜绝旅游市场假冒伪劣产品和坑蒙拐骗行为。

6、节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

为丰富节日文化生活，我区举办许多活动节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

7、出门过节渐成时尚。

2月12日开始来自全国各地的自驾车陆陆续续赶往xx。大年初三达到了高潮，应证了时下正流行的那句话—“你xx了吗”

>三、扎实有效做好黄金周旅游接待工作。

由于领导重视，机制健全，准备充分，给整个黄金周接待工作奠定了坚实的基础，使今年春节旅游黄金周旅游接待工作开展得扎实有效。

１、游客咨询、投诉受理。

20xx年春节黄金周期间，xx区旅游质量监督管理所在局领导的带领下，坚持24小时值班，执法干部全员在岗，全天开通旅游咨询、投诉专线电话“5121706”、为游客提供好服务，20xx年春节黄金周期间，质监所未接到恶性的旅游投诉，仅协调一般的旅游纠纷27起，实现黄金周零投诉，树立了xx良好的旅游品牌和形象。

２、加强旅游市场监督检查。

为确保春节黄金周的接待工作有序进行，区旅游局在节前、节中集中力量对“黑社”、“黑车”、“黑导”进行打击，针对以往较容易出现的问题和纰漏，落实责任到单位和个人，围绕食、住、行、游、购、娱六大要素进行全面检查，特别是对景区沿线的拉客行为进行了重点整治。确保了我区旅游市场秩序。

3、及时发布旅游信息，合理引导游客游览。

黄金周期间，区旅\*政管理部门和各旅游服务单位及时向游客提供各景区游客流量信息情况，引导游客合理安排行程，让整个接待工作忙而不乱、井然有序。

4、整治景区沿线的拉客行为。

黄金周期间，区旅游局采取不间断巡逻和分片区负责的方式，在xx内和前往雪山沿线制止了大量的拉客行为，保证了旅游市场的正常秩序，维护了xx旅游的良好形象。

>四、取得的成效。

1、旅游秩序良好、无重大旅游安全事故。

因为节前针对旅游接待安全工作做了周密部署，进行了大量细致有效的检查督促、排查隐患的工作，确保了今年春节黄金周期间旅游接待工作安全、有序。春节黄金周期间，全区社会稳定，没有发生一起重大旅游安全事故。

2、黄金周实现旅游零投诉。

虽然今年春节黄金周期间相对以往黄金周游客人数更多，但由于区假日办准备充分，措施到位，没有出现游客找不到住宿的情况，也未发生黑团、黑导现象以及外地旅行社强行发团，降低标准的情况。质监所接到的游客电话多为旅游讯息咨询，例如游览路线、交通情况等，另有部分非旅游投诉方面的纠纷，例如收费高低、门票优惠情况等。整个春节黄金周期间没有发生恶性投诉和故意损害游客权益的恶劣事件，实现了旅游零投诉。

3、旅游市场秩序良好。

由于措施和预案到位，加上节前准备工作充分，在黄金周接待中，我区各单位围绕服务好游客这一宗旨，提供优质服务，使此次黄金周接待达到了“健康、安全、秩序、质量”四统一，“\*、企业、游客”三满意，全区人民度过了一个安全、\*稳、祥和的旅游黄金周。

4、旅游综合接待能力和服务质量进一步提高。

黄金周期间，区假日办采取有效措施，帮助旅游企业和游客提供了大量的协调服务，相关单位坚持24小时值班和领导带班制度，各旅游企业注重服务质量和水\*，保障了旅游秩序和质量，旅游综合接待能力和服务质量得到进一步提高。

>五、存在的不足

1、极少数经营者哄抬物价，出现高价停车费引发投诉。

2、春节期间，许多餐馆不营业，给游客造成一定的不便，需要加强对商户进行正确引导。

3、xx周边停车场严重不足，建议在xx规划中予以体现。

总之20xx年春节黄金周在区委、区\*的领导下，在市旅游局的指导下，及区假日办各成员单位通力协作，上下联动共同努力下，黄金周旅游接待工作取得了可喜的成绩。

xx市xx区旅游局

20xx年月

**会务接待工作总结范文11**

>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\*和综合素质有很大差异，业务水\*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\*，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。

**会务接待工作总结范文12**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

一、会议接待方面

20xx年1月至12月，我从事会议接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1．外部会议接待

2．内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3．视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

二、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在摆台比赛活动中获得第一名；在游龙戏珠活动中荣获二等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

三、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

四、20xx年工作计划

1．加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2．积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水\*，提升公司形象。

3．做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**会务接待工作总结范文13**

20××年1—11月，我酒店共接待了\*会议×—×次，服务满意率×%。今年，我店主要从以下几个方面入手，抓好了\*会议接待工作。

>一、加强组织领导，规范会议接待程序

为进一步做好\*各项活动的接待工作，提高酒店接待档次和服务水\*，提升酒店知名度、美誉度，今年3月初，由酒店总经理牵头召开了“如何做好\*会议接待工作”为主题的专题会议，会上明确了酒店各部门以及营销代表的责任。

通过这次专题会议，进一步提高了酒店管理人员对\*会议接待重要性的认识，强化了服务人员对\*会议接待的优质服务意识，为进一步做好\*接待活动打下了坚实的基矗

今年6月，我店聘请×—×管理公司有关专家，为酒店制定了一套详尽实用、行之有效的vip会议接待流程。对\*会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。

要求会议营销人员，对每一次\*会议的接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的一些细节问题，如：欢迎横幅的内容和制作、席卡台签设计与摆放、场景布置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏。

>二、完善硬件设施，提升会议接待档次

在抓好硬件工程改造的同时，抓好硬件设施的维护保养是保证会议接待工作正常开展的又一重点。硬件设施的完好与否会直接影响到会议接待的质量。为此，我酒店把设施的维护保养作为对部门、对员工工作考核的一项重要内容，层层抓落实，使员工的设施保护意识明显增强，设施损坏率、破旧率大大降低，使酒店在硬件升级的同时，设施的维护保养工作也迈上了一个新台阶，从而使会议接待质量得到保证。

>三、加强员工培训，提高会议服务质量

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。从今年3月开始，我酒店根据目前的市场形势，结合酒店实际情况，在全酒店范围内广泛开展了以“×—×”为主题的培训活动，尤其针对我店会议接待日渐增多的情况，重点加强了对员工的礼节礼貌、微笑服务、普通话等方面的培训。

为了提高会议服务质量，我店还专门针对会议接待人员进行了系统培训。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况（如层次、数量、性别、年龄、民族、来源等）；涉外会议还包括宗教信仰、风俗、习惯、忌讳、饮食起居等方面的情况，以便确定接待规格、拟订接待计划（如吃、注行、娱乐、安全方面的安排）、布置会场环境。参与会议接待的各部门、各班组要有明确的分工，职责到人。

通过强化内部管理，×大酒店目前的硬件设施和服务质量都得到了很大的提高，“情满×，舒适家园”的理念，已化作了每一位员工的自觉行为，“×”已具备了接待高档次会议的能力。在今后的会议接待过程中，我们将严格按照会议接待程序，做好每一个环节的服务工作，为促进我市双文明建设，作出积极的努力和应有的贡献。

**会务接待工作总结范文14**

时间总是转瞬即逝，在公司工作的一年，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

>一、工作内容

在这一年中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊;

5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等;

6、联系公司各项目部人员，收发公司内部文件;

7、领导安排交付的其他工作。

>二、工作收获及体会

(一)在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。三、未来计划这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**会务接待工作总结范文15**

办公室接待工作是指在公务活动中对来访者进行的迎送、招待、接谈、联系、咨询等辅助管理活动，是企业经营活动组成的重要部分。下面是有20xx公司客人接待工作总结，欢迎参阅。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx8年的工作作出总结。

>一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

接待是一项细致而重要的公关工作。一个组织或单位在他人心中第一印象的好坏，往往看初次接待工作是否做的细致到位。

准备了四天的XX集团接待工作已经结束，由于其中变数太多，加之初次面对如此重要的接待任务，很多方面都考虑不周，缺乏突发事件的应对能力，因此，很有必要对这次活动做一个总结，以便在以后的接待事务中，吸取教训，使我们准备的更周到，做的更好。

首先，我们应该拟定整体接待方案，列出方案的主要几大部分。其中包括:访问目的、来访人员名单、接待人员名单、日程安排、会议及访问参观具体内容、其他相关事宜及联系人联系方式、两地近期天气情况等。

第二，对整体方案各环节的每个细节做详细描述和分工，整理成文发给每位工作人员，使他们做到心中有数，各负其责。每人对于自己管辖和负责的事项从开始准备到最后结束都要全程跟进，不得疏忽。无论是接站时车上预备的应急药品和矿泉水，还是引导入住时的鲜花和欢迎辞，我们要从这些细节上让客人感受到我们的热情和细心。

第三，要做到团队之间相互帮助，与其他相关单位和部门密切合作。没有完美的个人，只有完美的团队。一个人的思想和力量是有限的，团队之间各成员应积极主动互相配合，随时保持联络，出现问题及时想办法解决，不应相互埋怨，推卸责任。同时，还要注意加强跟其他相关单位和部门的联系和沟通，希望得到他们的协助和配合，完善我们的接待工作。

第四，物品的购买和接待宣传材料的设计应先征集大家的意见，确定好样式和内容之后再去购置和制作，同时要注意在保证整体效果的前提下节约成本，减少开支。

第五，接待过程中如果遇到突发事件和紧急情况，不要慌张，尽量不要擅自处理，应及时向领导反应，征求意见，妥善解决。

通过这次接待活动，使我了解了更多接待礼仪，提高了自身的综合素质，让我充分认识到沟通与合作的重要性，为今后的接待工作积累了宝贵的经验。

**会务接待工作总结范文16**

时光飞逝，不知不觉又要迎来新的一年，在即将过去的一年里，我在中心领导和同事的帮助下顺利完成了相应的工作：

>一、会议接待方面

我们面对的大多是学校领导，老师和学生，所以我们更应该 严格要求自己每次会议前我们会做好相关准备工作，20xx年中心共接待大小会议907次。

>二、加强会议室管理

会议卫生是很重要的，所以只要没有会议的情况下我们会对每一个会议进行，仔细的清洁，包括桌面打蜡拖地，各个角落卫生，从面使领导开会有一个，良好的开会环境。

>三、提高服务质量

做到熟悉每场会议，会议前熟悉会议时间，地点 名称 人数和会议使用相关，物品保证会议顺利开始，保持会场安静，及时为领导续水，及时检查会场，有无客人遗留物品。认真完成领导交办其他工作，每月制作会议，考勤 ，排班负责一层，二层大厅卫生间楼道卫生检查负责科技会堂大会场卫生情况。

在过去一年的工作中，我还存在许多不足，有时考虑不够周全，不够仔细，作为会议的领班在新的一年里我会严格要求自己，加强同事之间的沟通协调能力，提高我们的服务质量，让自己以最饱满的精神面貌迎接新的开始。

——会议后勤接待工作总结

会议后勤接待工作总结

**会务接待工作总结范文17**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的这一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对今年的工作做一个总结。

一、会议接待方面。

我从事会议接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1.外部会议接待

2.内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

二、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在摆台比赛活动中获得第一名;在游龙戏珠活动中荣获二等奖，目前正在积极筹备今年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

三、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

四、明年工作计划

1.加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2.积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水\*，提升公司形象。

3.做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

今年即将过去，充满挑战和机遇的明年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**会务接待工作总结范文18**

近年来，随着我州经济社会发展速度日益加快，来我州视察指导工作的领导和各类考察团组明显增多。面对新的形势与任务，我们把接待工作放到全州工作大局中去思考、去谋划，把服从、服务于全州发展作为接待工作的根本出发点和立足点，按照高起点、高标准、高效率的要求，克服时间紧、任务重、多变化等困难，认真做好了每一次接待工作，圆满完成了各项任务。

截至目前，共接待省内外客人6117人次，其中省部级领导28批，765人次；厅级和副厅级领导161批，2272人次；企业领导23批，238人次；会议接待7次，2842人次。

回顾今年的工作主要有以下特点：一是接待工作任务越来越重。政务接待既是一个地区的经济发展和社会文明程度的体现，也展现一个地区的投资环境。随着我州“两区” 建设步伐加快，不断加大招商引资力度，强抓机遇，奋力崛起

经济社会发展的外向度和对外开放的依存度都越来越高，对外交往日趋频繁，来宾数量大量增加。据统计，20\_年1—10月较20\_年同期接待客人总数增长47%，其中省部级领导增长26%；厅级和副厅级领导增长9%；企业领导下降；会议接待增长164%。其中浙江对口支援有关部门和国家部委来海西较为集中，“苏推会”、“青洽会”、“全州经济运行会”等各类会议接待人数明显增多。二是接待工作要求越来越高。一是领导对接待工作的期望值越来越高，要求更规范、更细致、更要体现质量和品位；二是对口接待单位、部门或接待对象本身对接待条件、规格等方面的要求也越来越高。三是接待节奏和时效的要求越来越高。现在，多数接待任务特别是一些重要接待，大都来去匆匆，要求在较短的时间内做准备、定方案、抓落实，任务相当艰巨。三是接待工作的挑战越来越大。一方面接待的经费十分有限，我们在接待时既要体现热情、服务周到，又要精打细算、节约开支。对此，我处严格依照相关的文件、政策、规定办事，按程序运作，进一步规范和改进公务接待工作；另一方面，与发达地区相比，我们在接待硬件设施条件上差距大，这也给接待工作带来较大压力。

（一）加强管理，规范接待。

管理出成绩，出效益，只有不断强化科学管理，工作才能不断上水平。面对日益复杂、繁重的接待形势和任务，要保证不出差错，不出漏洞，出色完成各项接待任务，重点在于科学管理，按章办事。结合制度建设推进年活动，认真整理修订完善各项规章制度。该完善的及时完善，充分发挥制度管人、管事的作用。今年我处重新规范了接待审批流程、公务接待流程，使接待工作的各项内容和环节规范管理；在财务管理方面，我们对公务接待费实行统一管理、集体交叉审核的办法，严格公务接待费用的管理，做到接待热情而不铺张，高雅而不奢侈，精致而不寒酸，努力降低接待成本；对各项费用报销和重大经费支出，同样坚持票据要素齐全、层层把关审批的原则，同时也加强了物品出入库管理制度，实行专人专管、对每批出入库物品详细登记。

（二）加强队伍建设和基础工作，提高业务素质。

一是建立一支高素质、精业务，能吃苦、甘于奉献的队伍。我们提出了“规范有序、细致周到、准确无误、应变有方”的接待工作要求，结合工作实际，采取集中学习、共同商讨、交流体会、检讨失误、以老带新等多种形式，不断加强业务培训，加深对省情州情、地方风俗、历史文化的了解，及时总结经验和做法，提高全处人员的业务知识水平和接待能力。尤其对新调入的2名编外及6名公益性岗位同志，加任务，压担子，传思想、传作风、传技能，搞好传帮带，使之尽快进入角色，独当一面。二是加强基础工作，提升服务质量。做好接待基础工作，是提升服务质量的基本要求。统一印制的《接待手册》、菜单封面、桌签等，美观大方、易及时制作，提高了工作效率。在工作中，注重对接待资料的收集、整理和归档管理，每一次接待任务，从领导签批的文件、人员名单、日程安排到接待反馈单等书面材料，都及时收集、按序整理、妥善保管，保证了接待资料完整、准确，有据可查，尤其对重要来宾的习俗、爱好、特点等，为进一步做好个性化服务打下坚实的基础。三是加强协调联络，健全运行机制。创造良好的外部接待环境和条件，是做好接待工作的必要保障。为此，我们加强了与省委接待办等相关单位的沟通、协调和联络，尽最大可能争取他们的支持与配合；专程考察了西宁、格尔木等地区的宾馆（饭店），筛选了备用定点接待宾馆；进一步加强与交通、卫生、食品安全保障体系的联系，发挥通力合作的作用，为领导和来宾的出行以及在海西的工作生活提供了便利条件。

（三）强化创新意识，突出工作亮点。

从20xx年x月来接待办上任以来，我开始接触个新的工作。尽管我们\*时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。xx部门的接待工作不是般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水\*的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让来宾在种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

年来，我们在xx市成功举办了第二次xx引资并县域形象展示活动，在xx市xxx举办了在并老乡联谊会，在xxx大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了薄波百诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

办公室接待工作总结：接待工作纷繁复杂，从联系联络到排出接待计划，乃至满足来宾方方面面的要求，是个非常复杂的工程。要想把工作做好，就要求接待工作井然有序，要做到井然有序就要讲究接待规范，严格地按规范有序的工作做好，才能够处理好纷繁复杂的事情，才能体现工作的科学性。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水\*上，体现在我们的工作效率上。我定要带领我们接待办全体人员充分认清形势，把握时代要求，坚持与时俱进，从更高的层次认识接待工作，以更高的标准搞好接待服务。争取让我们的工作更上层楼。

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的XX年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对XX年年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

XX年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面

1、外部会议接待

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

XX年年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事\*查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待\*查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

从20xx年十月来接待办上任以来，我开始接触一个新的工作。尽管我们平时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。党政部门的接待工作不是一般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是一种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是一种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的一种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水平的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让来宾在一种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

一年来，我们在忻州市成功举办了第二次招商引资并县域形象展示活动，在太原市国贸大厦举办了在并老乡联谊会，在北京华侨大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了一百诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的XX年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对XX年年的工作做一个总结。

1.前台接待方面。

XX年年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

2.会议接待方面。

1）外部会议接待

2）内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3）视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

3.费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

4.综合事务工作。

XX年年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事\*查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待\*查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

根据办公室的分工，主要在接待办从事接待工作，并兼任接待办的会计工作。三年以来，严格按照办公室的要求，坚持正确的政治立场，严守政治纪律，勤学好问，扎实肯干，取得了一定的成绩。

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