# 做好前期接待卫生工作总结(推荐41篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-08-31

*做好前期接待卫生工作总结1\*\*\*年，\*\*在我办领导们的大力支持，同志们的积极帮助、认真配合下，踏实工作，牢固树立窗口意识、开放意识、风险意识，认真、细致、周到、高标准的完成各项接待工作。现汇报如下：>一、服务经济建设，做好中心工作。为我市经...*

**做好前期接待卫生工作总结1**

\*\*\*年，\*\*在我办领导们的大力支持，同志们的积极帮助、认真配合下，踏实工作，牢固树立窗口意识、开放意识、风险意识，认真、细致、周到、高标准的完成各项接待工作。现汇报如下：

>一、服务经济建设，做好中心工作。

为我市经济建设服务是接待工作的首要职能。在工作中，我们继续贯彻\_大接待\_的工作理念，围绕市委、市政府的重大经济活动，既服务好来承宾客，又保障好市领导外出考察活动。我科今年共完成接待任务\*\*批次，\*\*人。

>二、坚持工作原则，抓好服务环节。

围绕我办中心工作，增强责任意识，充分发挥接待\_载体\_功能，履行职能。一是坚持注重细节、热情服务的原则。接待工作妥善处理细节，突出\_规范化、精炼化、人性化\_服务，让客人宾至如归。牢牢把握工作中各个环节，无论方案制定、就餐住宿，还是考察调研、安全保卫，时时关注、事事关心。常规接待，细致入微，高效周到；大型接待，科学规范，精心配合。努力做到高标准、严要求、细致周到，满腔热情地为客人服好务。二是坚持突出特色、因地制宜的原则。根据我市的实际，注重挖掘民族、地方特色。如酒店，选\_族特色鲜明的酒店或地方特色浓郁的农家饭，既体现我市特色，又宣传了我市特产。三是坚持方便务实、勤俭节约的原则。在保障客人必要的工作、生活条件的前提下，坚持一切从实际出发，严格遵守接待标准，不讲排场、不摆阔气。坚持酒水自带，既保证接待工作圆满完成，又节省费用支出。

>三、提升服务质量，加强自身学习。

一是参加办党组组织的集中学习。认真领会学习内容，做好学习笔记，积极参与讨论，结合自身不足查找改正。二是加强自学。首先是坚持政治理论学习，坚定理想信念，提高政治素养，以政治理论指导实际工作；其次是坚持业务学习，不断提高自身综合素质，增强责任感、事业心和服务意识，以求更好的完成各项工作内容。三是加强作风建设，增强在新形势下拒腐防变的能力，提高自我约束性，树立正确的权力观、利益观、地位观，廉洁自律，自我约束，自我警醒。

在完成接待工作任务的同时，我们也清醒的看到目前存在的一些不容忽视的问题：一是自身知识水平和技能有所欠缺，工作中面临的问题时有不能解答的情况发生；二是沟通不够，对客人信息更改有时不能及时掌握；三是工作创新上还存在薄弱环节，缺乏对接待工作的深层思考。这些我们在今后的工作中将进一步予以改进和克服，努力提高接待水平，为促进我市经济社会发展做出应有的贡献。

**做好前期接待卫生工作总结2**

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。

一、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。

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。

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。

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。

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。

**做好前期接待卫生工作总结3**

时间总是转瞬即逝，在我公司工作的2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工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。2年来的学习、工作情况总结如下：

>一、在实践中学习，努力适应工作。

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。

都说前台是公司对外形象的窗口，2年来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，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，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，提升自己。

加入到公司这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，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，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。

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。在工作的\'过程中，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。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自己修养和内涵，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!

**做好前期接待卫生工作总结4**

从20xx年x月来接待办上任以来，我开始接触个新的工作。尽管我们平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。

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平上，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。

**做好前期接待卫生工作总结5**

于20xx年5月来xx矿业参加服务接待工作以来，xx矿业不仅给了我工作的机会，也给了我进一步学习和成长的园地，在此我先对xx矿业的领导以及我们整个团队表示诚挚的感谢。接下来对于自身的工作表现和以后的工作规划作以下总结。

参加工作半年以来，我主要参与的工作是接待服务和打扫领导办公室和客房。

关于接待，我可以做到微笑服务。对于一名从事接待服务工作的员工来说微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。微笑，在xx矿业的日常接待经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。

搞接待服务工作，我们必须对自己所从事工作的每个方面都要精通，不断提高服务技能和技巧，尽可能地做到完美，让顾客不仅要满意我们的服务，并且要信任我们的服务接待能力，在这方面我还需进一步提高和完善。

刚参加服务接待工作时，我虽然有服务意识，但是面对突如其来的接待任务，常感手忙脚乱，慢慢的我发现对于好多接待工作如果可以事先做好准备，效果会好许多。因此要随时准备好为客人服务，也就是说，光有服务意识是还不够，还要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。在服务中还要善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所说的超前意识。

当客人离开时，我们应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的.竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别我们xx矿业集团的服务部门，我们服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造好的企业形象，使xx矿业集团立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在xx矿业也一样。接待比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦因此我们要发挥分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

关于打扫卫生，这绝对不仅仅是一项清洁工作，打扫客房要在干净整洁的基础上，做到让人舒适安逸，领导办公室的物品文件的陈列要有品位和格调。

作为一名服务人员，我能为这个集体工作而自豪，我对之后的工作也做一些规划，我在接待服务上，需在实际操作中会不断地总结经验，取长补短，更加勤奋，更加用心，更加努力，使自己精通服务接待业务，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢让顾客在xx矿业感受热情、好客，具有xx品质的优质服务。在卫生清洁方面，我要更加细心，在做到干净整洁的同时，还要学会整理文件和布局陈设物品。提高我们x矿业接待部门的的服务质量和工作效率来增强我们团队的竞争力。也希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中努力做到一名优秀的服务工作人员。

**做好前期接待卫生工作总结6**

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年的工作做一个总结。这句话偶从进公司开始就用，每年就是换个时间：

>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。

>会议接待方面

>1、外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽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。

费用报销、合同录入工作会议接待工作总结会议接待工作总结。

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。

>综合事务工作

7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、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，共接待公安查询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。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

>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；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备XX年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

>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。

>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，提高接待水平，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。

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。

**做好前期接待卫生工作总结7**

一年来，我们在上级行的正确领导下，抓住五个重点，即，重点抓好信贷管理，防范和化解经营风险;重点抓好储蓄存款,增强资金势力;重点抓好增收节支,提高资金营运效益， 下面是银行前台接待个人年终工作总结。

重点抓好规范化管理,促进依法合规经营;重点抓好队伍建设,提高全行的整体素质。圆满地完成了主要经营任务，到12月末，实现利息收入3054万元;储蓄存款增长率达到;对公存款增长率实现;外币存款额达到86万美元，比计划多6万美元;存贷增量比例;费用1378万元;帐面亏损3716万元;实际亏损4573万元。评价指标也完成得很好：无息资产占用率15%，仅比计划差个百分点;新放贷款正常率达到100%;以资抵债处置率为23%，超额完成3个百分点;偿还借款3000万元;非利息收入增长率为-75%，较计划差95个百分点;信用卡消费额完成61万元，超额1万元;国际结算业务额达到1100万美元;超额350万美元;当年没有发生重大经济、刑事案件或责任事故。

>强化信贷管理，提高收益水平。

集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下3个措施。

一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。从行长到部室主任，继续落实了包处所、包大户任务。行长、副行长每月从个人工资总额中拿出30%与全行收息任务挂钩，部室主任和全体机关工作人员，每人每月从各种补贴中拿出400元，其中的40%与包所的收息任务挂钩，60%与全行主要经营任务挂钩。

二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息108万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息186万元。

同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息220万元。

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

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族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7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、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，共接待公安查询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。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

>五、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;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备XX年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

>六、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。

>七、XX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，提高接待水平，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。

**做好前期接待卫生工作总结8**

“春节”黄金周全市共接待游客43。5万人次，旅游综合收入1。92亿元，与XX年比，分别增长51。5%和67。5%（XX年春节黄金周受雪凝灾害影响，旅游指标数据呈负数）。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现春节黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

>一、接待情况

1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客万人次；赤水旅游区共接待万人次；遵义动物园接待万人次；盐津河旅游区接待万人次；水晶温泉接待万人次；乌江旅游区接待万人次；雅泉乡村旅游接待万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

>二、特点及变化

游客以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

5、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点。

6、温泉休闲度假游大幅度增长。

7、城郊游、乡村旅游持续增长。

8、过夜游客量大幅度增加。

9、游客人均花费有较大增长。

>三、原因分析

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动；举办XX中国（遵义）酒类博览会、娄山关、海龙屯国际户外挑战赛等系列活动，对外产生了极大影响，预热了旅游市场。

3、旅游产品建设步伐加快。加快了遵义会议会址、娄山关、四渡赤水纪念馆、生态旅游、酒文化旅游、温泉、全国工农业旅游示范点、乡村旅游等重点旅游产品建设，形成点多面广的旅游线路。

4、南北大交通及景区交通改善。

5、旅游配套服务设施加快改善。XX年我市新增17家星级酒店，其中四星级酒店3家，三星级2家，二星级12家。目前全市有近50家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外，还有近200家经济型酒店开展经营。

6、各地营造浓郁的节日气氛。市委、市政府举办XX年迎春晚会，红花岗区举办迎春音乐晚会，此外，各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。

7、天气晴好，适宜出游。

8、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导，精心组织，周密安排部署春节黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责，开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治，排除安全隐患，规范旅游市场秩序。

9、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班，及时为游客提供咨询、投诉等方面服务。

>四、存在问题

1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。

2、重点旅游产品的开发滞后，不适应市场需求。

3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。

酒店春节接待工作总结春节是中华民族的传统节日，同时也是家人团聚的日子。所谓爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。对于我们这些春节的值班的员工来说，“每逢佳节倍思亲”，正是大家内心的真实写照。然而这种“思亲”很快就消失在我们所营造出的酒店专属的年味里了。聆听着家人的亲切问候，感受着领导同事间的关怀之情，使XXXX年的春天更加温暖。

为了做好春节接待，酒店领导高度重视，统筹安排部署节日期间值班工作，各部门根据实际情况安排轮休。由部门负责人以上管理人员担任值班经理，责任到人，所有值班人员手机24小时开机，坚守岗位，尽职尽责。提高安全防范意识，认真排查各类安全隐患；餐饮部更是下足了功夫，为了防止年底原材料物价上涨，餐饮部经理协同行政总厨和后厨的厨师们开会研究，仔细核算，提前一个月去北京采买春节接待所需的原材料，在源头上对成本加以控制，对酒店能源费用的降低起到了实质性的作用；随着经济的不断发展，客人对酒店菜品质量的要求越来越高，为了适应这种境况，餐饮部领班及以上领导人员开会研讨，决定将去年的套餐800元/桌起价提升至1000元/桌，对于有特殊要求的客人，餐饮部实行了不限制套餐改菜换菜政策，如果客人有要求也可以零点。这样大大提高了菜单的灵活性，极大限度的满足了客人对菜品的要求，不仅增加了酒店收入，还让能够让客人吃到好吃的、想吃的，这一举措得到了酒店领导和客人的一致认可，大力赞扬。

付出必有收获，所失必有所得。在XXXX年春节接待中，单除夕当日至初六，总收入达458270元，比去年同期增长了9%。除夕当天，餐厅共接待客人66桌，达781人次，收入92495元，创历史新高，比XXXX年竟多出15918元。初一至初五，共接待3552人次，收入达365170元，超出去年同期38510元。初六那天，在全体员工的努力下，酒店接待寿宴76桌，客流量达962人次，仅当日就收入93100元，比去年超出2474元。这样的成绩无疑是节日期间值班人员最大的安慰，我们虽然牺牲了与加人团聚在一起共度佳节的机会，却也成全了很多家庭的团聚欢乐。尤其是看到这样的成绩，大家的心中不免多出了许多欢喜。

节日期间最为特别的风景当属传菜了。由于客人较多，而我们的服务人员又有限，为了防止上菜不及时影响用餐效果，酒店领导高度重视，各兄弟部门积极支援。保安部、工程部、前厅部、办公室、管家部等部门均有同事下来主动传菜。上至老总经理，下至其他部门同事，更有餐饮部经理家属、销售部经理家属，大家团结一心，积极奔走于大厨房与包房之间，及时迅速的将做好的菜品传至备餐间，大大提高了上菜速度。所谓众人拾柴火焰高，春节期间，餐饮从未发生一起由上菜慢导致的投诉，相反，大部分客人都主动夸赞我们的服务周到上菜及时，大家虽然都是累的筋疲力尽，却也乐的津津有味。付出必有回报，要做就做最好。骄人成绩的取得，离不开大家的鼎力相助。

XXXX年是充满机遇和挑战的一年，面对越来越严峻的市场形势，相信我们的领导们会统筹帷幄，制定出更加适应社会的经济决策。希望节日期间圆满而又成功的接待，能够给我们酒店新的一年带来新的机遇，以更加振奋的精神、更加昂扬的斗志、更加务实的作风勤勉工作，为完成和超额完成目标任务而努力奋斗，祝愿我们酒店的明天更美好。

**做好前期接待卫生工作总结9**

酒店前台员工工作总结摘要：酒店前台员工工作总结时光荏苒，已是岁末，亦是伊始…时至今天，来到丰大国际已经一年有余了，酒店前台工作总结。依然记得那时初入丰大时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强，勤俭。正气。博大‘的精神和理念，并让我受用终身！在逐渐适应且熟练了礼宾部的工作后，张总把我调岗至前台！这是一份完全在我能力和学历之外的`工作，但还未还得及作过多的思考，就紧锣密鼓地投入到前台缜密且紧张得工作氛围之中。

一遇闲时，便会扪心自问，能不能、行不行？当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”！于是，错误不如人愿的来了…20xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤！

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那麽简单。其次，那段时间身体本来就不够理想，又时常饮酒，整天浑浑噩噩地挣扎着，也想过是不是因为这样才导致工作拖沓不前，于是把酒戒了…有时候因为账目不清晰、工作交接不够清楚，下班后电话的铃声犹如梦魇般时常萦绕在耳畔，在饭时、在睡时，总是不期而至。甚至那段时间都怀疑自己是否患上了这方面的‘综合征’，于是，干脆的、顺理成章的换了手机…呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的？

未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽？？？在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望！！！我还想进步…有幸，天助自助者！我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有……

**做好前期接待卫生工作总结10**

根据集团公司团委XXX的文件精神，为更好的引导新员工融入企业，帮助新员工适应新环境、确定人生新目标，XX公司精心安排，认真布置，使新员工顺利的融入了XX公司，较快地适应了新的工作生活环境。在三个月的实习期间，新员工的身体、适应能力、心理承受能力、忍耐力、吃苦耐劳的精神和生产工作技能等都得到了锻炼和提高，达到了预期的目的。

本次新员工的接待工作严格按照事前拟定的“新员工接待工作计划”施行。一是办理好新员工入职手续，安排好新员工的食宿，并进行了入职培训及安全教育培训，使新员工充分了解分公司的历史渊源、业务领域、核心实力及分公司目前的发展业绩，对安全生产有了更深刻的认识、理解，树立了基本的安全理念。二是将新员工安排在基层岗位轮训，如：XX、XX等，不仅使新员工全面掌握了分公司各部门单位的生产过程、生产方法与技术及规章制度，也提高了我们新员工的身体素质、心理承受能力和吃苦耐劳精神等。三是按照集团公司“XX”文件，给每个新员工安排老职员进行一对一的辅导教育，极大程度的提高了新员工的工作技能，加深了新员工与老员工及分公司的感情。四是公司领导组织专人带领新员工到公司周边区域了解当地的环境及风土人情，加深了新员工对当地的了解及感情，愉悦了身心。五是公司领导对新员工的工作、生活高度重视，多次慰问新员工的工作、生活条件、学习状况，并尽量满足了新员工的生活学习需求，让新员工切实感受到了自己已是公司的一员。六是加强新员工的思想政治教育，通过组织新员工写思想汇报、领导与新员工座谈会、登山活动等，及时了解新员工的思想动态，并实施积极地引导措施，组织填写《活动人才信息表》，建立基本信息档案，启动新员工的`跟踪服务工作，为新员工明确人生方向、制定人生规划起着积极作用。

在公司领导及干部的关心下，新员工在这三个月里认真工作认真、负责，锻炼提高了各方面的能力，适应了公司的工作环境及工作节奏，新、老员工之间建立起深厚的友谊，为新员工融入公司奠定了基础。此次新员工接待工作采取的各种方法，也为公司的新员工接待工作积累了宝贵的经验。

此次接待工作在取得成绩的同时，也存在一些问题，如新员工在工作中出现违规操作，但经过一线干部及老员工的帮助，他们都及时改正错误，并重新投入工作学习中。

**做好前期接待卫生工作总结11**

时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个多月，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，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

>一、日常工作内容

转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率;来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息;考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录;记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。

每天9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修;做好总经理、董事长办公室的清洁;领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员;公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去;会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水;会议时要及时添加茶水;会议结束后做好会议室的清洁;每天登记温度，按规定开启空调并做好记录;下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

>二、存在的问题

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

>三、对自己的建议

作为前台，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果;工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作!

**做好前期接待卫生工作总结12**

时间飞逝，转眼我来公司已经3个月了，在这三个月的试用期里我和同事相处融洽，在领导的指导和同事配合下担任了公司前台工作。试用期间的三个月不仅仅学到了公司的各项规章制度，企业文化。而且对前台这个工作有了更深刻的理解：

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。

我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

>前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

>一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。

当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

>二、接收传真，要注意对方传给谁

>问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。

如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

>三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

>四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语

您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的\'事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

试用期三个月所作的前台工作，可能工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在今年的工作中，我更要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

**做好前期接待卫生工作总结13**

xx伊始，首先xx开发有限xx景区各位给了我一次向大家和的机会。回顾过去一年的工作，在公司领导的关心和各位同仁的支持下，通过严格要求自己，不断提高工作平和服务水平，较好地完成了各项工作任务，基本做到了领导满意、同事满意。主要在以下几个方面：

一、努力搞好接待服务自今年2月份开始负责此项工作以来，按照“成本、效率优先”这一原则，明确了接待工作既要为公司大局服务，又要注重运营成本的工作思，和培养了自己良好的观念和服务观念，认真细致、高标准地完成了餐饮、住宿、迎来送往等各项接待服务工作。

二、进一步提高食堂在食堂卫生方面，根据实际，提出新的要求，改进食堂供应、服务工作，把握好的采购、存储、清洗、烹饪等各个环节，确保所有食品符合卫生要求，杜绝食品中毒事故的发生。

三、全面落实公司财产自从接手这项工作以来，对各的财产进行了清点并登记造册，虽然进行了一系列的努更，但其中也存在着种种问题有待解决，如这个办公室的东西搬到那个办公室，那个办公室又扯到另一个办公室，事先也没人通气，登记的时候改来改去，给工作带来一定的`难度。为了改变这种局面，今后将为每个办公室列一张清单，部留底，请各部门主管按单核实并给各位员工交代清楚：物品有使用权，但若是弄丢弄坏，自己就要负责。每次盘点的时候按清单来，缺少了就找部门负责人。修改、调换办公用品也一样。各部门要负责自己清单上的，有变化就要找办公室修改。这样，就能避免很多不必要的矛盾。

四、尽心抓好卫生为进一步提高企业形象，狠抓环境卫生治理，落实并加强了卫生扫除，虽然今年比较多，在外来车辆特别是工程车比较多的情况下，我们保持了公司垃圾达到日产日清。根据公司统一，对绿化地段的边边角角、草坪进行了杂草清理，清理了环境绿化的枯枝败叶，使公司内外、景点上下的绿化面积不断增加，处处绿意盎然，成为员工工作、，游客观赏、游玩的场所。特别是樱谷景点的卫生，更是在各项设施还不是很完善的实际情况下，卫生工作还得到了各级领导的好评。

五、高度重视安保工作安全保卫工作是景区安全保障的核心力量，肩负着公司所有员工、游客的、财产安全不受任何不法分子的威胁、破坏。在今年樱花谷开园初期，就多次受到了上一些地痞流氓寻衅滋事，公司领导、同事都能在第一赶到事发现场处理善后事宜，让员工充分到了公司这个大家庭的。今后，景区的面积会随着各个景点的日益完善而不断扩大，安保工作更是任重道远，各项规章制度更有待进一步落实和不断完善。总之，公司后勤部是公司整体的重要组成部分，对公司的日常工作发挥着保驾护航的重要作用。

**做好前期接待卫生工作总结14**

刚到酒店的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，TAXI外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。

客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：

顾客就是上帝，客人永远是对的。

这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的\'体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是海内游客，所以异国气息甚少也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。

要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：

1、勤快，

2、忍，

3、不耻下问，这些我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。酒店前台接待实习报告以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

**做好前期接待卫生工作总结15**

>一、正视自己的职位

我们不论干什么工作，都应该要对自己的工作产生热爱，你只有从中去发现它的魅力，感受在工作中能让你感到一丝快乐的细节，那你才能真正的融入这份工作，就像我是前台接待，如果我从培训出来的假笑变成接待人是流露出真诚的微笑，给客人的感觉那是完全不一样的，连我的经理都说我现在的状态比刚开始来酒店时的的状态好太多了，感觉我整个人的精气神都不太一样，整个人的气质都得到了升华，如果你同是跟我一样的职位，客人来了就职业性的假笑，机器般的接待客人，第一，不会让客人留下好影响，但也确实不会觉得我们酒店服务态度差。第二，自己在工作中只会感到无聊、苦闷、乏味，甚至干久了还会产生厌恶的心理。不要觉得自己的工作很普通比不上别人，任何一份工作都会它存在的价值，可以参照阿里集团的前台，别人的身价已然上亿，我们也同是前台，正视自己的职位在工作中很重要！

>二、总结工作经验

经过这几个月的工作，我发现身为酒店的前台接待，有三点极为重要：

1、外表仪态十分的重要，气质是关键，能客人直观的感觉到你精神饱满。整洁干净的衣服、梳的精致的头发、干净的指甲、这些外表上的\'细节都很重要，淡妆是一定要化的，注意，身为前台人员，化妆不仅仅是为了让我们漂亮变自信，更是对客人的基本尊重。

2、眼观六路耳听八方，一定要善于观察，在视野能及的范围内，计算出每一个人应该会入住我们酒店的几率，并随时等候他的到来，当有客人来是，应出门十米迎接客人，帮忙拿行李，而不是非得等到门口。时刻注意周围会发生的任何事，处惊不变是基本生理反应。

3、作为直接与客人接触的服务人员，工作责任心一定要强，尽量把自己的工作内容做到极致，不要让客人有任何挑剔的地方，客人的满意才是对我工作的的最大肯定，主管说你很棒，可能不是真的，但是要是你接待的客人说你服务很到位，那才是真的对你工作最大的肯定。

**做好前期接待卫生工作总结16**

>一、在思想认识上求突破，努力发挥辅政职能。

面对改革开放的新形势和新任务，不断推动政务接待工作的新发展、新提高，已成为当前一项十分重要的工作。我局站在全县的高度，充分认识政务接待工作的辅政作用，抓建设、强保障，抓机构、强职能，抓协调、强合力，不断推进政务接待工作向科学化、规范化迈进。

随着接待任务日益加重的实际，及时解决机构设置、人员编制、经费保障等方面的问题，使接待工作与改革开放和经济社会发展的新实践、新要求紧密结合，成为软环境建设的重要组成部分。近期热点：科学发展观个人剖析材料

根据接待工作实际，我局要求政务接待工作必须围绕中心，服务大局，从而构建起了领导有力、部门协作、资源整合的`大接待格局。依托这个大接待格局，政务接待工作逐步成为我县加强对外联系、聚集人气、招商引资和展示形象的大平台。

>二、在工作方法上求创新，着力提高接待水平。

接待工作是一项系统工程，而创新就是推动其上档次、上水平的关键。为此，我们努力在工作方法上求创新，通过健全完善制度，不断推进规范有序；通过细化工作流程不断优化服务质量；通过打造特色精品，不断丰富工作内涵，以热情、周到、规范、特色、廉洁的工作，营造优良的内外发展环境，努力将接待转化为生产力，为全县的中心工作服务，在履行接待职能的同时，积极宣传我县的文化历史、景区景点，及时收集重要客人的政务、商务信息，发挥了宣传我县树形象、广交朋友增友谊、牵线搭桥促发展的作用，努力做到了让来宾满意、让领导放心。

>三、在工作落实中求形象，不断强化队伍建设。

人是接待工作的主体，既是服务对象，同时也是接待任务的具体落实者。接待工作能不能做好，关键在人、关键在队伍，关键在一支政治素质优良、工作纪律严明、业务技能精湛和勤恳吃苦耐劳、勇于开拓创新、甘心热情奉献的接待工作人员队伍。

因此，我们一是加强了理论学习与业务学习相结合的学习教育方式，在年初就拟定了学习计划，

一是认真学习理论，切实加强思想政治工作，建立健全了学习制度，同时还加强了对接待理论、礼仪知识的培训，进一步提高了接待人员的综合素质，增强了责任感、事业心和服务意识。

二是坚持走出去、请进来的学习方法，积极组织接待工作人员到县、市外学习，借鉴先进的接待经验为我所用，同时，在兄弟省市（县）同行来我县考察时，积极主动交流经验，加强了与兄弟市（县）的紧密联系，做到了相互学习，共同提高。

三是加强人才培训和储备工作，以县内的大型活动和重要接待为契机，积极对接待工作人员进行规范培训，认真指导、全面锻炼，为我县储备了一批年轻能干的政务接待人员。

**做好前期接待卫生工作总结17**

本季度接访工作第二阶段，根据区退役事务站统一要求和部署，我站紧紧结合我乡实际，多措并举，在信访工作中，坚持从源头抓起，以人为本，标本兼治，及时化解了一些信访问题，树立了良好的边防形象。本季度以来，共受理群众来信来访件0起，办结0起，现将工作情况汇报如下：

>一、加强领导，保证信访网络正常运转。

信访工作是了解民意、反映民情、集中民智、凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好，抓出成效，完善信访工作进行深入仔细的讨论研究，同时进一步调整和健全领导机构，成立了专门的领导小组，具体负责处理群众来信来访工作。同时各站相应地调整、成立了信访小组，从组织上保证了信访工作的落实。为了进一步完善信访工作机制，切实加强信访工作，妥善处理人民群众在生产和生活中存在的矛盾和问题，保障公民的民主权利和合法权益，更好地维护社会、政治稳定，根据相关法律法规的规定，结合我站实际，做好信访工作，目前我站的信访组织网络健全，功能发挥正常，基本做到了群众来信来访件件有着落，事事有回音。

>二、注重实效，努力提高处理信访工作的成功率。

(一)强化信访工作职责。

信访工作小组坚持“分级管理负责，归口办理”和“谁主管谁办理谁负责”的原则，努力做到有访必接，有疑必释，有屈必解，有冤必伸，信访办公室人员始终以认真负责的态度对待来访群众，对群众反映的问题，做到三不：“不打官腔，不绕弯子，不踢皮球”，凡是反映的问题，都进行详实的登记，同时还注重对信访者作耐心细致的说服疏导等思想工作。能当面答复的问题，当面解决;对比较复杂的.一时解决不了的问题，及时地向有关领导汇报，并提出解决问题的意见和建议，对重要的或需要做紧急处理的信访问题，随时报告主管领导，使反映的问题得到及时处理。例如：

(二)坚持领导信访接待制度。

支队规定了领导接待制度我站虽然没有明确每个领导具体接待上访群众的时间，但如果有上访群众，根据群众反映的事情，由分管领导负责接待、督促、落实，直到处理完毕，并负责做好善后工作，不得重复上访。对久拖不绝的“老大难”信访案件或因情况复杂，涉及面广、查处难度大的疑难案件，采取分管领导包案的办法，进行调查、处理，并做好群众的思想工作。

>三、认真负责，稳妥处理职工群众来信来访。

群众来信，我们着重把好三个关：一是呈报阅批关。重要信件同时呈报领导阅批，尽快落实，特别是联名信，由服务站领导直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重信和上访。重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们坚持做到三点：一是热心接待。对上访人员做到一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热情接待，仔细听取其反映的问题，做好详细记录。二是耐心解答。对上访人员反映的问题和要求，接待人员耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导上访人员心态。三是细心办理。对上访人员提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释。

**做好前期接待卫生工作总结18**

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，较好地完成了各项工作任务。现将二个多月来的学习、工作情况总结如下：

>一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

>二、努力打造良好的前台环境

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

>三、拓展自己的知识面，不断完善自己

二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，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;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。这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，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!

**做好前期接待卫生工作总结19**

一年来，在办党组的正确领导下，中心与接待一处、秘书处密切配合，圆满完成了市人大第十五届一次会议、市政协第十三届一次会议的会务接待工作；圆满完成了世园会开幕式、国际海洋日、台湾周、十二运等重大活动的公务接待任务。全年接待来宾共计46098人次，其中国家级领导13人次，省部级领导79人次。我们坚持以\_客人满意\_为目标，从基础工作抓起，规范常规接待，全体工作人员精诚团结，克服困难，努力工作，较好地完成了上级领导交给的各项工作任务，得到了领导的肯定。xx年的接待工作之所以得以顺利完成，主要得益处于以下几点：

一、在思想认识上求突破，努力发挥服务职能。

党的十八大召开后，面对厉行节约，反对浪费的新形势和新任务，不断推动政务接待工作的新标准、新要求，已成为当前一项十分重要的工作。中心充分发挥政务接待工作的服务作用，抓建设、强保障，不断推进政务接待工作向科学化、规范化迈进，使接待工作与新要求紧密结合，成为软环境建设的重要组成部分。

二、关注细节，以人为本，努力提高接待水平。

在完成世园接待任务过程中，每当我们接到参观团队的通知后，都能按照接待预案在第一时间及时掌握其抵锦和离锦日期、住宿地点以及活动安排，尤其是副部级以上领导和国外政要，不但做到了专人负责，全程服务，而且能够查缺补漏，相互补台，确保各项接待服务环节万无一失。为突出节俭办会宗旨，我们多次与承担接待任务的宾馆酒店联系，精简活动、规范餐标、修整房间，尽量减少场面性活动的开支；为体现地方特色，我们就重点推出以\_烧烤\_为代表的本地餐饮品牌，在好吃不贵的风味小吃上做文章；为兼顾客人的饮食习惯，我们在突出地方传统特色的基础上又参照\_八大菜系\_制订了多套风味菜单，实现了在客人满意的前提下，尽量将食宿标准降到最低的要求。在履行接待职能的同时，积极宣传我市的文化历史、景区景点，及时收集重要客人的政务、商务信息，发挥了宣传我市树形象、广交朋友增友谊、牵线搭桥促发展的作用，努力做到了\_让来宾满意、让领导放心\_。

人是接待工作的\'主体，是接待任务的具体落实者。接待工作能不能做好，关键在人、关键在队伍。为了做到内外兼修，使全体接待人员尽快适应岗位要求，在办党组的直接领导下，接待服务中心主要采取了三项措施：

一是带领中心同志认真学习《世园会公务接待培训教材》一书，并组织安排四名年轻同志结合礼仪规范和接待程序相关内容进行了业务考试。

二是针对中心新招录的年轻同志急需\_充电\_的实际情况，经秘书处帮助安排有经验的同志在做好传帮带的基础上，及时邀请辽宁工业大学、渤海大学知名教授和电视台著名主持人系统讲授接待礼仪常识，还带领中心同志深入各大宾馆酒店等接待一线调研进行实地演练，并对演练中发现的问题进行现场指导。

三是针对各大定点宾馆酒店缺乏接待国际性盛会的实际情况，特别邀请市食品药品监督局及市消防局专家对公务接待定点单位部门经理以上中高层管理人员进行食品和消防知识培训。为安全、有序、高水平、高质量完成接待工作打下良好基础。

中心各位同志均表现优秀：苗琳同志孩子年龄较小，家庭事情较多，但并没有影响她的工作热情，多次主动请缨完成接待任务，在接待原\_委员长\_一行时负责后勤采购，尽职尽责的完成了本职工作，获得了首长的认可。

王佳音同志工作认真负责，多次在接待任务中加班加点，任劳任怨，在台湾周接待工作期间，独自打印完成接待卡和桌签十余桌，加班到深夜才休息，第二天依然帮助其他同事完成接待工作。

佟璐璐同志虽然在一处工作，但是积极帮助中心完成接待工作，经常帮助接待人员打印桌签，多次主动放弃回家团聚的机会，完成接待任务。

陈雨涵同志母亲身体不好，常需要人照顾，但雨涵同志积极克服困难，世园会期间主动放弃节假日休息，同时负责天港酒店和渤海爱丽酒店的接待工作，获得了客人的一致好评，雨涵同志已逐渐成长为中心的骨干力量；

刘嘉诚同志虽然在秘书处工作，但在接待人手紧张时主动完成接待任务，无论工作日还是休息日，只要有接待任务随叫随到，为人热诚，办事勤勉，踏实肯干，很好的完成了接待和纪念品的发放工作。

可以说，在20xx年的接待过程中，所有参与接待的同志都能本着高度负责的精神，全身心投入到接待工作中，大家能够根据接待中出现的实际情况，动脑筋想办法，克服各方面的困难，保证了接待工作的顺利和圆满。

20xx年我们将继续紧紧围绕接待办开展服务工作，坚持优质、规范、文明、高效的原则，努力提高接待工作能力，确保各项接待工作圆满完成。

**做好前期接待卫生工作总结20**

中国鸭鸭第二十八届羽绒制品交易会在厦门圆满结束了，我公司很荣幸地承办了这次会议，回顾近一个月的筹备和运作，现总结如下。

一、精心准备，选择好供应商

我公司是在5月中旬接待会议主办方通知，来厦门考察的，在考察的近一个星期中，我们一方面认真采点，同时积极与各方供应商取得紧密联系，为大会在厦门的举办做好提前准备工作。在5月20日得到会议主办方的通知确定会议在5月31日至6月2日在厦门召开的准确消息后，我公司迅速与酒店、车队、餐厅、景区等供应商取得联系，分别拿出合作方案，对有些供应商进行竞标。三天内就把与酒店、车队、餐厅、广告、演艺公司等多个供应商的合作合同签订好，按照合同要求预付定金。为千人会议的如期举行赢得了时间。

二、组建专门队伍，量化工作任务

我既有一家旅游公司，同时还有一家会议公司，会议公司由于刚刚启动，公司内只有会议计调一名、业务员一名，而要承办这千人的会议还是必须依托厦门新大都国际旅行社人多的优势。因此，我把两个公司的人员全部集中，除了旅行社留有三名地接计调操作日常业务外，其他工作人员全部集中一起办会。公司成立了以我为总调度、两位副总为付总调度的工作班子。并成立了“接站、送站、车辆调度工作组、酒店、会议报到组、餐饮联络组、旅游服务组、导游服务组、广告、文艺组、财务结算组”共七个组。七个组各明确了一名组长，并把每个工作组的工作职责、工作任务量化到每个工作人员。如接站送站组由地接部经理付组长，机场和火车站各派16名在校旅游系学生，6小时一班，从早上05：00至晚上24：00，考虑到旅游系学生社会经验不够，机场和火车站又分别派四名专职导游指导学生接站，整个接站工作井井有序。会议主办方非常满意。如会议报到组，我公司从平时合作好的别的酒店中抽调八名酒店销售或是总台负责人参与我们会议的报到，因为从事酒店销售或是总台工作人员对分房、登记等一套工作流程非常熟悉，为了及时拿到房卡，并能掌握到酒店退房、会议用房的情况，统计整个会议用房情况，我专门派公司一名副总负责与酒店联系，穿梭于酒店与会议主办方和公司报到台三者之间。而会议报到组的工作任务及工作流程全部由这名副总给予量化到每个工作人员身上。报到组两人搭配、分区域登记报到的做法深得会议主办方的赞赏。抽调这些工作人员参与会议报到后，会议主办方亲眼看到了工作人员熟练的工作程序，比较高的工作效率，会议报到秩序井然，参会人员也能在较短的时间内拿到房卡。其他各组也都是先制定工作流程，再把各项工作任务量化到每个员工身上，副总检查组长或副组长的\'工作，总经理检查副总经理的工作。做到一级对一级负责。

三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位

中国鸭鸭第二十八届羽绒制品交易会的重点是请客商来厦门旅游，然后在6月1日晚上安排一个羽绒服装展示、新产品推介、六家大的卖场总经理讲话及文艺演出。我们就围绕这些重点，一是把精兵强将安排在旅游和答谢宴会上，在旅游安排上，我本人与公司导游部经理、地接部计调亲自采点，因为线路有永定土楼，往返行程要6个小时，26台49座旅游大巴车，1300名参会人员，旅游安全、旅游秩序甚至游客上洗手间等问题都是旅游组必须事先考虑的问题。我们的做法是先确定26名导游，配对26台旅游车司机、土楼景区配对26名景区讲解员、请会议主办方配合，安排26名临时负责人，与我公司的26名导游配对协助工作。在去土楼的高速和一级公路上安排两个临时停车点方便客人下车吸烟或是上洗手间。由于事先做了过细的准备工作，5月31日前往土楼的旅游秩序井然，游客兴趣很高。游客安全系数达到100%。会议主办方的总经理这样称赞我们的这次旅游活动。他讲这是他任老总以来第八届会议，也是他认为举办得最安全的、经销商玩得最开心的一次旅游活动。6月1日在厦门市区的旅游活动，由于考虑到人数多，车辆多等因素，车辆和导游及游客采取了分流方式进行，一个大队伍分成三大旅游组，由一名副总全权负责厦门市区的旅游活动。旅游可以分组，但吃饭必须在同一酒店、同一时间用餐，这给旅游活动安排带来了一定的难度，但由于有一名副总做旅游调度、公司又安排了四名工作人员在指定的餐厅与导游及时联系、与餐厅前台及时沟通，使整个在市区的活动比较圆满，也得到了会议主办方的赞扬。答谢晚宴是这次交易会的高潮。为了承办好这次答谢晚宴，特别是晚宴中的文艺演出，我对整个舞台搭建、音响布置、每个文艺节目一一现场查看。中途感觉到灯光音响不怎么满意，我就当机立断地改换，采用厦门最好的音响灯光。对文艺节目也不怎么满意，就调用厦门最专业的演出队伍。虽然成本都有所提高，但会议主办方最后非常认可这台晚会，最后还是追加了会议费用。由于抓住了工作重点，实施了以点带面的工作方法，整个会议举办得比较成功。

在这次千人会议的旅游接待、会议服务工作中，我们也还存在一些问题。一是旅游用车安排上没有达到一种颜色，车身广告粘贴得不够牢固。

二是旅游车队的司机以游客上厕为名，擅自把车辆停靠在行程以外的购物点附近。（由于我本要在整个旅游车队中间，我及时发现并给予了纠正）

三是在厦门市区的旅游活动虽然大部分车辆及时到达了指定的用餐地点，但还是有少数几台车由于游客不能及时上车，影响了统一用餐的时间。引起了少数游客的不满。

**做好前期接待卫生工作总结21**

尊敬的各位领导、各位同事：

现将本人20xx年工作简要汇报如下，不妥之处请在座各位领导、同事批评指正。

20xx年以来，在州委秘书处、州接待办公室高秘书长及各位副主任的正确领导下，接待一科各位同志服从工作安排，认真履行职责，坚持热情周到、文明节俭、规范有序的工作宗旨，精心做好每一次接待，较好的完成了各项目标任务。

一、坚持学习教育，不断加强接待人员的能力建设

1．坚持“科学接待、规范接待”的工作理念。科室坚持用科学发展观指导接待，在接待中牢固树立政治意识、大局意识和责任意识，进一步解放思想，转变接待理念，不断创新接待方式，全面提升接待工作水平。20xx年，本科室更以作风建设年活动为契机，坚持不懈地抓好政治理论学习。采取了定期或不定期、集体学或个人学、集中辅导或个人自学相结合的办法，不断加强政治理论学习，坚持写心得笔记，科室干部的思想政治理论素养有了新的提高。

2．努力提升思想理论和业务技能。今年以来，我们在抓好党的重要思想理论学习的同时，加大了对接待业务知识的教育培

训力度。在加强接待规章制度和地方社会经济概况学习的同时，我们积极加大对接待业务知识的学习，我们从单位订阅的《接待工作》杂志中汲取营养，购买了《中国花儿曲令全集》、《走进临夏》、《临夏旅游》、《新鲜蔬菜营养搭配》等光盘和丛书，主动搜集整理了我州政治、经济、文化、风景名胜、美食等各方面的材料，汇编成册分期学习，同时积极鼓励大家加强各方面知识的学习积累，不能仅满足于会做接待，而要为今后的自身发展打好基础、积聚后劲。科室干部的诗歌在20xx年第三期《河州》杂志上发表。

二、围绕中心，圆满完成各类接待任务，廉洁自律

1、接待工作。

20xx年以来，在州委秘书处、接待办领导的直接指导下，本科室跳出了“就接待搞接待”的思维模式，努力创新接待理论和接待方法，树立了接待工作应具备的窗口意识、开放意识、奉献意识，认真、细致、周到、高标准地完成了各项接待工作。据统计，今年重点接待国外来宾、国家部委、省部级领导、地厅级领导及其他来宾共145批，1643人次。其中，协助州妇联召开全省现场会、协助州委举办庆“八一”党政军茶话会、协助东乡县举办全州作风建设年观摩会、负责主持接待“康临高速公路建成竣工典礼仪式”等工作会议、宴会共10次，参会人员1202人次。

2、加强对宾馆酒店的督促指导。

在接待工作中，宾馆是具体实施、落实、操作服务的单位，起到直接影响接待效果的作用。为此，我们积极与宾馆、酒店协调配合，同时加强对宾馆酒店的督促指导。一方面，我们及时与宾馆酒店协商，确定相关接待程序和标准，为酒店做好接待做好准备，保证接待任务顺利完成；另一方面，为严肃接待制度，节约接待费用，我们根据以往接待中暴露出的一些诸如随意提高菜品价格、酒水价格过高等问题，对接待协议宾馆、酒店的价格进行了重新审定，还就餐厅、会场、房间内的鲜花布置标准作了详细的规定，增强了接待的操作性，有效地防止了接待过程中的浪费现象；以最低的成本取得了最佳的.接待效果。与此同时，针对服务人员服务水平参差不齐的问题，向领导汇报后，安排科室工作人员与临夏市职业培训中心联系沟通，担任培训讲师，对临夏饭店27名工作人员进行脱产培训，取得良好效果。

3、其他工作。

本科室在接待办领导的正确领导下，在认真完成本科室本职工作的同时，协助和指导有关单位搞好相关接待工作，受到各级领导和来宾的一致好评。我们还把重要来宾的个人信息、生活习惯即时记录整理，连同接待方案、接待手册、宴请菜单等一并建档，实行微机和手工双重管理，便于日后查找，为下一次有针对性提供个性化服务，做好接待工作打下基础。

4、廉洁自律方面。

牢固树立勤俭节约办接待的思想，严格遵守财经纪律和财产管理，物资采购等各项规章制度，始终严格要求自己，自觉做到不该拿的不拿，不该要的不要，清清白白做人，干干净净干事。一年来，没有发生一起不廉洁的人和事，有利地推进了接待科党风廉政建设的深入开展。一年来，接待一科在州委秘书处，州接待办领导的正确领导下，在其他科室干部职工的大力支持下，虽然取得了一些成绩，但与领导的期望和要求还有一定差距，还不能完全适应不断发展变化的接待工作需要。今后，我们将一如既往，在狠抓自身建设的同时，坚持科学发展，全面提高接待服务工作水平，更好地服务我州的经济社会发展。

三、20xx年工作思路

20xx年，接待一科将从以下几个方面开展工作。

1、转变观念，服从服务大局。

接待工作必须牢固树立服务发展大局的意识。当前，我州正处于抢抓机遇，奋力崛起的重要时期，全州经济社会发展速度明显加快，各地客商友朋纷至沓来。这给我们的接待工作提出了更高的要求，我们必须进一步解放思想、拓宽视野、转变传统接待观念，站在全力促进临夏经济社会发展的高度来思考问题、开展工作，通过认真主动、热气、细致的接待服务，展示临夏良好的投资环境，展示临夏人真诚友善合作的对外形象。同时，我们还

要充分利用好工作性质的便利和优势，把接待工作作为扩大对外开放、扩大对外联络的一个重要途径，拓展、延伸接待工作链，为全州经济社会发展提供多角度、全方位、有价值的服务。

2、拓展接待工作服务外延。

一是根据领导要求，尽职服务，坚决完成领导交办的各项工作任务，全力配合领导完成接待活动。二是根据宾客特点，特色服务，有针对性地为来宾妥帖安排行程，并烘托浓烈的接待氛围，让每一位来宾都有宾至如归的感觉，如我们在接待重大活动和重要来宾时，可以按照规定制作服务指南、房间问候卡、鲜花卡、赠送礼品卡、就餐席卡、会议席卡等等，全面周到为客人做好服务。三是以接待为媒介，主动配合做好对外宣传工作。客人每到一个地方，首先接触的是接待，透过接待这个窗口，了解当地的社会概况，风土人情。我们借助工作优势，想方设法积极宣传地方，在做好接待的同时，很好地宣传临夏。

为做好全年的接待工作，我们继续按照打造“学习型接待、和谐型接待、活力型接待”的工作思路，狠抓接待队伍素质的提高，坚持从制度规范入手，不断创新工作方式方法，努力促使接待工作在制度化、规范化的轨道上运行。

**做好前期接待卫生工作总结22**

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

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