

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告 告(模板6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告篇一

学号 20112358 年级 2011

2012年12月26日

前言：

本实习报告是对于2012年5月到2012年12月在合肥两淮豪生大酒店礼宾部实习工作的总结，其主要目的是阐明整个礼宾部的全套工作流程，工作职能及工作情况。并针对实操期间所出现的问题提出个人意见和相对应的解决方案。其中所有资料均为个人搜集整理所得。以供酒店专业教学及实习培训参考之用。

（一）礼宾部简介：

礼宾部[conciierge]是属于房务部所辖一个对于星级酒店而言十分重要的部门。它与接待处(reception)[宾客服务台[guest service desk]以及客车服务处[limousine]一起同属于大堂的相关一线接待部门，工作的时间是24小时。虽然礼宾部是一个没有营业收入的辅助性部门，但正是由于礼宾部的存在才能为大堂乃至整个客房的宾客提供高质量的，标准化的以及个性化的服务…其服务的范围涉及宾客的方方面面。是星级酒店最直接最突出的体现之一。

礼宾部的主要职能：

1. 送收行李—为酒店的住客送收行李。
2. 开关车门—为客人开关车门及装卸行李。
3. 保存行李—为客人保存行李。
4. 开门服务—为客人提供开门及迎送的礼仪服务。

礼宾部的主要职员：

礼宾部主管：目前的礼宾部主管为徐峰，也就是我们部门的主事人。他的主要工作为制定礼宾部的日常工作安排，如广交会的计划，员工工作日表等等，还有对于礼宾部所有领班，员工工作质量的监督。（徐峰）

礼宾部领班：礼宾部共有2个领班，其主要工作为负责礼宾部的礼宾部接待、咨询工作以及对员工工作质量的监督。

bell boy □主要由具有比较丰富工作经验的员工组成，其主要职能为提取行李，行李寄存，外出，咨询等服务。由于bell boy 是大堂内唯一能够上房服务的工种，所以与客人接触的机会十分的频繁，每个月往往会有不匪的小费收入。每当酒店的班车出发或是寻人时□bellboy总会手执提示牌提示顾客。

信使：信使是由员工轮流负责，主要负责信件，邮递，报纸，杂志，通知的内部快递工作。

工作室：

主要包括柜台接待处，员工休息区（俗称梯底），内仓（包含主管工作室），贵宾接待室，佳速厅等。其主要工作室与接待处，房务部，客车服务部相通，以实现各单位之间的沟通与合作。

工作范围：行李员的工作环境主要在酒店大堂礼宾部前台的

行李寄放处、酒店正门和门外车道上，如果派送报纸报表和客人留言包裹等物品，则会到达酒店的各个部门和不同楼层。其中大堂以及整个酒店的范围都是礼宾部员工的工作范围。

主要的工作用具：

1、行李车：供行李转运使用

2、行李牌和肥仔牌：供行李登记使用，也是提取行李的凭证。

3、的士牌：供外籍客人使用，主要用于提示司机目的地以及出发地。4、咨询手册：主要包括地图，中酒介绍□city talk□that's gz等，供客人阅读。

5、柜台及电脑查询系统：供柜台领班办公使用。 6、绳子：供出租车站维持秩序使用。

（二）、实习基本概况

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到北京长安大酒店实习期间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

酒店所在区域人口密集，商业发达，交通便利，到火车站及汽车总站只需30分钟车程。是国家五星级饭店。我被分配到前厅礼宾工作，虽然相对于餐厅和客房我更喜欢礼宾部接待的工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作？前厅是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，酒店对礼宾部人员的要求都会高一点，通常都会要求英

语要过四级。礼宾部的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要礼宾部服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的礼宾部日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。礼宾部的工作主要除了本岗位的基本职责，除此之外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，礼宾部因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——礼宾部，因此礼宾部还要作为整个酒店的协调中央进行工作。显而易见，礼宾部的工作量是很大的，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周边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。一般客人的额外要求基本都差不多，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；有时也有些客人会无理取闹，但是，常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

酒店的礼宾部工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周两休。除通宵班为一入外，早班和中班都各有4~5人担当。礼宾部门的整体工作都有我们担当，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。

也许，在旁人看来，礼宾部的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，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。现在酒店的礼宾部的薪水一般都是底薪加小费组成的，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，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

（三）成绩与收获、实习感受

从以上职能可以看出，礼宾的服务工作所涉及的范围几乎贯穿了整个酒店。而且很多服务确实是不可不少了。如广交会期间，外国的顾客往往喜欢携带大量的（几乎有一车）行李入住。对于行李的搬运和保管以最终最大限度地方便客人显得十分的必要。由于合肥两淮豪生大酒店有近90%的外籍住客，因此，每天都有许许多多的客人前来咨询旅游，购物，饮食等娱乐的好去处。以及到达其他地区和城市的途径。而这项工作对于每一个员工都必须熟知并能用英文熟练地表达出来。而每天大量的报纸，客人的快件和各类咨询杂志的处理也是一项十分具有挑战性的工作。

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到北京长安大酒店实习期间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有

强烈的服务意识。

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，远没有我们想象的单纯。实习使我对社会有了新的概念，当我走在北京的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去看去观察去感受去磨练。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。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。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去学，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工

作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在礼宾部这个岗位，我渐渐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未曾注重的东西。

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告篇二

礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训

期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到游玩到哪里去？本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到

的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

在今年酒店日常客情接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在今年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

今天年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告篇三

为了让同学们把课堂中所学到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完

成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游061班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头—宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于xx年9月试营业，到xx年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市最优秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的最好佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题！包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子（始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子），客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在最大限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。

实习内容

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。xx年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门--礼宾部。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波华侨豪生大酒店坐落于繁华的市中心，位于宁波著名的柳汀街和长春路的交汇处，闹中取静，于繁华处享清闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。酒店分为a、b两座大楼，b座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主，a座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

实习结果

xx年3月20日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这半年时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，分别在酒店的啤酒节、圣诞节上有优异的表现，同时，我努力为酒店销售各个餐厅的消费券，获得不错的成绩，由于我工作踏实热情，曾被评为“最佳温馨服务”，并

顺利获得酒店颁发的实习合格证书。

实习总结和体会

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务□vip 服务等等。

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告篇四

一、规范各岗位服务用语，提高对客服务，做到以客为尊。

舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

二、节约创收，杜绝浪费。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品，2.收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

在保证卫生安全的前提下，我们也可以对餐厅食品进行回收，二次利用我想着这一年的创收也是可观的。

三、设备的维修，家具的保养

客房的家电使用率是很多的，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具地板家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其他工作。

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告篇五

本实习报告是对于四月份在中国大酒店礼宾部实习工作的总结，其主要目的是阐明整个礼宾部的全套工作流程，工作职能及工作情况。并针对实操期间所出现的问题提出个人意见和相对应的解决方案。其中所有资料均为个人搜集整理所得。以供酒店专业教学及实习培训参考之用。

礼宾部[conciierge]是属于房务部所辖一个对于星级酒店而言十分重要的部门。它与接待处(reception)[宾客服务台[guest service desk]以及客车服务处[limousine]一起同属于大堂的相关一线接待部门，工作的时间是24小时。虽然礼宾部是一个没有营业收入的辅助性部门，但正是由于礼宾部的存在才能为大堂乃至整个客房的宾客提供高质量的，标准化的以及个性化的服务…其服务的范围涉及宾客的方方面面。是星级酒店最直接最突出的体现之一。

tony wang

礼宾部柜台主任

礼宾部的主要职能：

1. 送收行李—为酒店的住客送收行李
2. 开关车门—为客人开关车门及装卸行李
3. 保存行李—为客人保存行李
4. 开门服务—为客人提供开门及迎送的礼仪服务
6. 代客寄信—代客寄信等

7. 咨询服务—提供咨询和有关资料服务
8. 轮椅服务—为伤病、残疾人士提供轮椅
9. 电梯服务—为重要客人的入住和离店安排电梯
10. 找寻服务—在酒店范围内为客人提供寻人服务
11. 婴儿车服务—为酒店住客提供出租婴儿车服务
13. 外出服务—为酒店住客外出购买、提取、修理物品服务

从以上职能可以看出，礼宾的服务工作所涉及的范围几乎贯穿了整个酒店。而且很多服务确实是不可不少了。如广交会期间，外国的顾客往往喜欢携带大量的（几乎有一车）行李入住。对于行李的搬运和保管以最终最大限度地方便客人显得十分的必要。由于中国大酒店有近90%的外籍住客，因此，每天都会有许许多多的客人前来咨询旅游，购物，饮食等娱乐的好去处。以及到达其他地区和城市的途径。而这项工作对于每一个员工都必须熟知并能用英文熟练地表达出来。而每天大量的报纸，客人的快件和各类咨询杂志的处理也是一项十分具有挑战性的工作。

礼宾部主管：目前中国大酒店的礼宾部主管为tony mark,也就是我们部门的话事人，其等级为c级。他的主要工作为制定礼宾部的日常工作安排，如广交会的计划，员工工作日表等等，还有对于礼宾部所有主任，员工工作质量的监督。

柜台主任：礼宾部共有六个主任,其主要工作为负责礼宾部的前台接待、咨询工作以及对员工工作质量的监督。

酒店乐队：是一个四人乐队，由中提琴手，单簧管手和两名小提琴手组成，每周1—5于下午5：30准时与大堂演奏音乐。

bell boy主要由具有比较丰富工作经验的老员工组成，其主要职能为提取行李，行李寄存，外出，咨询等服务。由于**bell boy**是大堂内唯一能够上房服务的工种，所以与客人接触的机会十分的频繁，每个月往往会有不匪的小费收入。每当酒店的班车出发或是寻人时**bellboy**总会手执提示牌，边走边摇动铃铛提示顾客。

信使：共设两名信使，主要负责信件，邮递，报纸，杂志，通知的`内部快递工作。

doorman是酒店前台接待的第一站以及客人离店服务的最后一站。主要职能是拉车门服务，交通疏导工作，咨询服务，出租车服务以及酒店升降旗等，必要时可以提供上房服务**doorman**主要由酒店的实习生，帮工，以及处于试用期的员工组成。其工作较为辛苦，不过仍会有少量的额外小费收入。

doorgirl顾名思义，全部由女员工组成，主要为客人提供酒店大堂拉门服务。提示是否有遗弃物等等。

仓长：是广交会期间专门设置的职位，由于广交会期间酒店出现爆房现象。所以相对应的行李仓也会出现爆仓的现象。因此仓库长的主要职责是负责看管行李仓的行李，为入仓出仓的行李做好行李牌的登记等。

在实习期间，我的职位是**doorman**,每天在大堂里忙碌地工作着,自己经历了许许多多的第一次，第一次为客人开车门，第一次说欢迎光临，第一次收到了客人给的小费，第一次被客人骂……逐渐的，工作开始变得机械化了。可是我总是会在每天的工作中找到不同的收获和乐趣。因为能够与各个国家不同的客人交往，交流是一项十分幸运的事情。通过自己的真挚的微笑来为他们提供五星级的服务一直是我对我自己不懈的要求。每天的晚上八点，将酒店旗，万豪旗，国旗一一

降下，则标志着我一日工作的结束。而每天，我都希望自己能够保持一个快乐的心情去做好这最后一项工作。

礼宾部主要的工作室、办公流程、用具及工作表格介绍

主要包括柜台接待处，员工休息区（俗称梯底），内仓（包含主管工作室），贵宾接待室（广交会期间用作仓库s122号，佳速厅等。其主要工作室与接待处，房务部，客车服务部相通，以实现各单位之间的沟通与合作。

其中大堂以及整个酒店的范围都是礼宾部员工的工作范围。

行李车：供行李转运使用

行李牌和肥仔牌：供行李登记使用，也是提取行李的凭证。

的士牌：供外籍客人使用，主要用于提示司机目的地以及出发地。

咨询手册：主要包括地图，中酒介绍city talk that's gz等，供客人阅读。

柜台及电脑查询系统：供柜台主任办公使用。

鸡绳：供出租车站维持秩序使用。

礼宾部工作总结不足 礼宾部实习报告篇六

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，它是增长才干的一种好办法，因此十分有必须要写一份总结哦。那么如何把总结写出新花样呢？以下是小编精心整理的酒店礼宾部年终工作总结，希望能够帮助到大家。

xx 年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1 ，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2 ，礼宾部员工总计 12 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3 ，礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。

所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1 . 行李服务是我部区别于其他部门的一大特征， 9 月 16 日 — 9 月 25 日 酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时（包括主管领班在内）总计 9 人，而客人离店数一天最高达 100 多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

3 . 马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

在 xx 年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，

一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

2.酒店礼宾部实习周记

3.酒店礼宾实习周记

4.酒店保安部年终工作总结

5.酒店礼宾表扬信范文

6.酒店礼宾实习自我鉴定

7.酒店销售部年终工作总结

8.酒店工程部年终工作总结