

# 2023年接待办半年工作总结 接待工作计划 (大全6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 接待办半年工作总结 接待工作计划篇一

一、克服人员紧张，稳定员工队伍，提高自我管理的专业水平。上年前台接待及礼宾人员流动量大，常常是收银兼接待又兼礼宾，工作辛苦，人心不稳，为了稳定仅有的一点收银人员，使前台工作正常运转，我经常是上了夜班上白班，在工作中也是尽量与员工多沟通了解他们的需求，为他们解决实际问题，加强思想教育，团队意识，为他们营造一个愉快的工作氛围。

同时跟进人事部，对缺岗相关岗位最及时补充，对新员工加强培训，渐渐补足人员也稳定了员工。目前我部门人员稳定。在自己方面加强了酒饭店管理专业知识的学习，通过学习不断掌握了饭店的专业知识，提高了自我管理水平。

二、硬件问题，前期饭店硬件问题极大影响了饭店的服务质量，客诉事件频频发生，网速慢，夜班夜审程序正常应该是3—5分钟，但因电脑原因夜班夜审过也得30多分钟——1小时才完成，使上夜班的收银工作情绪极大，不愿上夜班，制卡机系统动不动就出现错误，经常不能正常制房卡，使入住的顾客没房卡开门，还要楼层服务员开门，使顾客入住极为不便，打印机老化总卡纸，严重影响工作，如此等等硬件问题。

我积极跟进网管，现有网管技术不及，就找以前在这里工作

过的技术好的网管，进行电脑调换.内存升级，加大网络维护，大大提高了网速，使员工使用正常，制卡机问题，邀请到房卡供应商合作房卡系统培训，对制卡机常出现的问题应急办法做了培训，使制卡机使用正常。针对打印机老化影响工作，及时申购了新的打印机，将老打印机修好已备急用，目前再没出现打印机故障影响工作了。同时换了二代身份证扫描仪，提高了接待办理入住效率。硬件问题基本解决。

三、加强员工业务培训，提高业务水平及服务水平。前期因接待人员及礼宾人员流动量大，新招员工不懂业务，收银员的业务水平也是参差不齐，服务质量无法保障，为使新员工早日上岗，对新员工做了一系列的培训计划，全程跟进，手把手的教会，对有些收银业务略差的，针对某些掌握不好的业务做专项培训，高峰结账时更是全力配合。在日常工作中倡导“以客为先，以心待人”，的服务理念，不断提高员工的服务意识，加强服务标准。

四、积极有效的处理客诉，维护饭店利益，避免给饭店造成的.负面影响。以前因人员少，我常顶班，其他员工上班时出现的客诉无人解决，当班eod有时来解决也是敷衍了事，未能使顾客满意离开，现在员工稳定，同时又增加了白班大堂副理，我们每天都轮流在前台关注每个客诉问题，在维护饭店利益又让顾客满意的基础上，耐心的处理每项客诉，尽量使每个客诉顾客都能满意。

五、与客房部加强沟通，提高查房速度及查房的准确性，避免查房速度慢导致退房时间长，引起的客诉，同时要求客房服务员查房准确，按一次查房报房为准。明确责任。

六、客房中心成立，取消对讲机报房，使用电话报房，还大厅一个安静优雅的环境。客房中心成立后，与前台对接，前台增加了电话，取消了对讲机报房，执行电话报房，大厅比以前安静了许多，再也听不到对讲机里吵杂的声音在大厅里喧哗，与饭店的标准又前进了一步。

## 接待办半年工作总结 接待工作计划篇二

20xx年即将过去，我作为公司的一名新人，对未来充满了热情和激情。前台文员是我踏出大学校门的第一份工作。虽然来公司只有短短的两周时间，但是在各领导的关心及同事的帮助下，我迅速地融入了公司集体与部门团队中。我也积极学习了公司的文化与制度，努力提升自己的专业素质，认真完成各项工作。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，因此前台的工作是非常重要的，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，所以我一定要认真的做好本职工作。

### 一、 加强自身修养，提高服务质量。

- 1、 负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员进行处理，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、 负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待作。

熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。 增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

### 二、 注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁。

- 1、 负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保

持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作。

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度。考勤管理是企业的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、 员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行。

1、每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。

2、每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。

3、对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、 协助部门领导及其他部门完成各项工作。

1、进行各类通知、通报、联络单的签收工作。

2、负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。

3、负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。

4、协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。

5、协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

七、 拓展知识面，不断完善自我。

1、业余时间多看有关工作方面的书籍，不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和失误。

2、要熟练掌握各类办公软件，提升各类公文的撰写能力。

3、制定工作计划，逐一完成各项目标，从中积累经验，不断提升自我。

作为一名公司前台文员，我会努力提高自己的礼仪修养，文化知识认知度，加强自己的听、说、读、写能力，把自己培养成一个综合素质的人才。在未来的工作中，我会不断的总结经验，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！

## 接待办半年工作总结 接待工作计划篇三

\_\_公司，公司是以生态农业开发、高科技农业种植及示范、农产品加工及销售、中医养生科普、生态农业文化展示、生态度假农庄，生态文化旅游为主要业务的综合性开发企业。

二、接待时间：

20\_\_年3月22日

三、接待地点：

1、接待地点：御邦国际

2、会议地点：御邦国际701会议室

四、来访人员基本状况：

五、接待小组人员：1. 总负责：公司行政部

2. 跨部门接待小组：相关领导，行政组，策划宣传组

六、会议费用预算明细表：

用车费用：其它：总预算：

七、接待前期准备工作

1、制发邀请函，邀请嘉宾，协调时间

- 2、就餐安排，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、相关会议材料准备
- 6、相关接待人员，负责相关接待工作

## 八、会议前的筹备工作

- 1、会场布置。根据会议资料，在场内悬挂横幅。门口张贴欢迎词和庆祝标语。可在会场内摆放适当的简单盆景、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。
- 2、会议前的接待礼仪。提前准备礼仪人员做好相关接待工作。
- 3、会前检查。提前检查音像、文件、会议材料、锦旗等齐全性。
- 4、就餐安排。提前统计就餐人数，进行预定。

## 九、会议接待

- 1、欢迎词
- 2、会场整理及布置
  - 1)提前30分钟清洁并布置会场，持续会场整齐有序。
  - 2)摆放会场物品，桌面上如需摆放水果、饮料，擦洗干净。

## 接待办半年工作总结 接待工作计划篇四

### 1、美化酒店环境营造“温馨家园”

严格卫生管理确保酒店环境整洁为宾客提供舒适环境有效措施今年我们将加大卫生管理力度除了继续坚持周四卫生大检查外我们还将进行不定期检查并且严格按照标准决不走过场决不流于形式将检查结果进行通报并制定奖罚制度实行奖罚兑现以增强各部门责任感调动员工积极性使酒店卫生工作跃上一个新台阶此外要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作目前正值鼠蟑繁殖高峰期我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

### 2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

第二要加强寝室安全管理时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍实行对外来人员询问与登记制度以确保住宿员工人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型管理员要转变为住宿员工服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们大多年龄小社会经验不足因此在很多方面都需要我们关心照顾所以宿舍管理员要多关注们思想情绪变化关心们生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱使们感受到家庭般温暖。

## 接待办半年工作总结 接待工作计划篇五

(1) 协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2) 做好了各类信件的收发工作。

(3) 做好低值易耗品的分类整理工作。



(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5) 做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6) 做好办公室设备的. 维护和保养工作，

(7) 协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8) 认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

(1) 做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2) 做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3) 协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

(1) 积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2) 向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3) 通过个人自主的学习来提升知识层次。

么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次

机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

(1) 协助人力资源部做好各项工作

(2) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

总之，在新的一年里，我希望以我微薄的力量和积极的工作，来帮助酒店发展登上新的台阶。

## 接待办半年工作总结 接待工作计划篇六

### 一、前台日常接待工作

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，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。

### 二、行政及其他临时性工作

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保管；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

(1) 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。

(2) 加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共

关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3)加强与公司各部门的沟通。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，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！