# 会务接待年终总结范文(优选13篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-09-18

*会务接待年终总结范文1一、\*\*年我部完成了以下工作：1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在20xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务...*

**会务接待年终总结范文1**

一、\*\*年我部完成了以下工作：

1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在20xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2.为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在20xx年客房质量达标率为98%。

3.执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水\*。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5.建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8.坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水\*，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

**会务接待年终总结范文2**

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意!

**会务接待年终总结范文3**

一年来，在办公室主任的正确领导下，在同志们的帮助、支持下，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的政治素养、业务水平和综合能力等都有了很大提高。现将一年来工作情况汇报如下：

>一、加强学习，注重政治素质和工作能力提高。

坚持把加强学习作为提高自身素质的首要方法。积极参加局机关组织的各种集体学习活动，使自身能力素质有了很大提高，为自己开展各项工作提供了强大的思想武器。在加强理论学习的同时，还加强了工作业务知识和有关专业技能的学习，为完成做好本职工作打下了坚实的基础。

>二、身体力行，深入细致地作好本职工作。

一是做好办公设备采购和维护。

为满足工作需要，为法规处、执法处、执法支队采购了办公电脑、打印机和传真机，配合信息中心采购应急指挥大厅用的电脑20台，协助信息中心做好视频会议室的建设。经常联系经销商经常对局机关各处室计算机、打印机、复印机、传真机等办公设备的保养与维护，保障了国家、省、市各级的多次大项检查和督查。

二是加强局机关公务车辆管理。

按照市政府的总体要求完成公务车辆改革工作，上交市财政公务车辆10台，根据相关文件要求，制定了车改后的局机关车辆管理制度，明确了公务车辆的使用范围和派车程序，严格落实车辆管理规定，节假日按要求封存公务车辆，确保局机关的公务车辆依法合规使用。全年派车320台次，科学制定派车计划和保障方案，保障安委会组织的安全生产巡视和目标考核9次，较好地完成了车辆保障工作。

三是做好服务保障工作。

为新任的局领导安排好办公房间和办公用品，协调人事处、财政局和机关事务局，办理好饭卡升级、申请公车补贴。为局机关新增2名同志配发执法着装，为局机关人员补充损耗的应急装备。

四是做好固定资产实物的登记管理工作。

按照《长春市行政事业单位国有资产管理办法》（市政府64号令）的要求制定〈长春市安监局国有资产管理制度〉，对局机关国有固定资产进行了清理。

五是做好公务接待和大项活动的保障工作。

在今年^v^安委会巡查组来长检查，省长、市长的检查安全生产工作、安全生产咨询日、局机关扶贫帮困活动等大项工作中，承担了服务保障工作。全年共完成国家总局、省局和外地兄弟单位来长检查、考察、交流等公务接待十余次，较好完成了接待任务。

六是完成综治、维稳、民生等工作。

按照市委综治办的要求及时协调应急办按时上报《平安长春建设月报表》，全年上报报表12份、特定时期的维稳形势研判报告5份。在年度绩效考核中综治维稳工作得到了市维稳办的肯定。

七是做好应急值班排班和总结工作。

完成七个节日和两会期间的节日排班、总结通报，采购值班用食品，落实节前安全检查，车辆封存等各项工作。

八是完成其他的临时性作。

协助局机关党总支完成慰问帮扶对象、春节文艺演出等工作。协助信息中心完成视频会议室建设工作。

>三、坚持严于律己，树立良好个人形象。

近一年来我不断加强思想作风建设。严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，争做一个“爱读书、肯实干、操守正”的新型干部，始终把辛勤耕耘、默默无闻作为自己的准则。始终把增强公仆意识、服务意识作为一切工作的基础。始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地埋头苦干。始终保持青年干部的蓬勃朝气、昂扬锐气和浩然正气。

>四、存在的问题及下步打算。

一是思想觉悟还有待进一步加强，思想上有松懈和对自身约束和管理不够严格的现象。

二是理论学习制度还不够坚持。

三是工作落实上还存在有抓得不够到位的现象。

在下步工作中：

一是要注重加强理论学习，努力提高自身理论水平和业务技能。

二是要加强自身党性修养的锻炼，用一个^v^员的标准严格要求自己，勤奋工作，踏实做人，真正达到思想上有明显进步，政治上有明显提高，作风上有明显转变，纪律上有明显增强。

三是要注重改进工作思路和工作方法，认真履行好自己的岗位职责，努力学习新知识，吸收新思想，克服知识不全面，思想观念陈旧和工作方法不够灵活的现象，克服遇事不冷静，易急燥的问题，主动理顺同事与同事之间的工作关系，力争把各项工作做得更好。

**会务接待年终总结范文4**

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x学校的差不多一年里，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，我从对于学校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。

前台是展示学校的形象、服务的起点。对于顾客来说，前台是他们接触我们学校的第一步，是对学校的第一印象，是xx的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了学校的形象。同时，学校对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我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，前台是学校的第一印象，是学校的门面。所以，我们前台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，从而维护学校的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。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、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，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、前台英语，一些前台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，还学校的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们学校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，如果学校有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为学校。\*时积极参加学校组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们学校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。

在过去的一年里我好多方面的不足，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！虽然前台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！

培训学校前台接待年终工作总结（四）

入xx一年多来，在各位领导的关心下、全体同事的帮助下，我迅速适应工作岗位，全身心的投入到工作中，恪尽职守。现将一年以来的工作情况作以下汇报：

一、工作内容

1.负责三位xx办公室的清洁卫生和文档整理；

2.接听、转接电话和接待来访人员；

3.负责设计部门的电子文件收发；

4.负责传真文件的收发；

5.负责公司公文、信件的分送；

6.负责图书室图书的收集、归档、整理工作；

7.做好会议纪要；

8.负责公司生活用品的采购工作；

9.管理各种办公用品，合理使用并提高使用效率，提倡节俭；

10.统计每月考勤并做工资表；

11.统计每日用餐人数并做进餐统计表；

12.其他工作等。

二、工作汇报

行政前台是公司的综合管理部门，文员工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。

1.工作上，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好本质工作；

2.思想上，服从领导分配，做事不计得失、不挑轻重；

3.态度上，\*时刻注意自己的言谈举止，前台是公司的窗口，绝不因自己的过失而影响到公司的形象；

4.生活上，我坚持谦虚、朴实的作风，摆正自己的位置，尊重领导、团结同志、以诚待人，正确处理好与同事的关系。

三、存在问题

通过一年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是由于身体原因，影响了工作热情，做事情不够积极，希望在今后的日子里改进提高，争取把工作做得更好。

**会务接待年终总结范文5**

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

xx年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

**会务接待年终总结范文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。

**会务接待年终总结范文7**

不知不觉中，20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

第三，讲究礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容

，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

第四，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。\*时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的\*台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司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坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**会务接待年终总结范文8**

今年以来，在州委、州政府的正确领导下，在全州各市、县、行委及有关部门的大力支持下，紧紧围绕全州工作大局，着眼保障，立足服务。全处同志以深入学习科学发展观为指导，积极推进廉政建设和创先争优活动，着力于建设一支求知好学、昂扬向上，务实高效、团结和谐的高素质队伍。为展示海西加速发展、奋力崛起的良好形象，促进全州经济社会协调发展发挥了积极作用，现将一年来的工作总结如下：

>一、圆满完成各类接待任务

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。

**会务接待年终总结范文9**

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。

**会务接待年终总结范文10**

20xx年10月17日至18日，中国企业家思想俱乐部一行9人在秘书长于彦忠的带领下，莅临\*\*\*\*集团指导考察。本次工作的具体接待工作由公司行政人事部负责。本次活动的接待工作无论是从人数上还是规模上，是\*\*\*集团第一次高规格、高级别的隆重接待。活动期间，公司圆满完成了接待工作的各项任务，展示了公司的接待能力和服务水平，现总结如下：

一、规范高效，各负其责

本着“规范、高效”的原则，为切实做好接待中国企业家思想俱乐部一行的服务工作，在集团公司领导的精心部署下，行政人事部提前数天成立了会务筹备工作小组，统筹协调有关接待服务工作。筹备工作小组成立以后，结合本次会议特点，筹备小组动员行政人事部全体人员明确划分了每个人的工作任务，提出了具体的工作要求，确定了工作时限。

经过划分，住宿安排、就餐安排、会议安排、旅游参观安排、车辆保障、车辆调度、等任务都落实到人，人人各负其责，相互衔接，相互帮助，在筹备人员的一致努力下，各项工作环环相扣，井然有序，确保了本次会议得以顺利圆满完成。

二、群策群力，精心安排

本次会务接待工作在领导的精心部署下，由总裁助理亲自挂帅，精心组织，全面指挥。会务组所有工作人员心往一起想、劲往一处使，团结协作，敢打敢拼。大家分工不分家，在做好各自工作的同时，遇到重要任务、技术问题时，大家都是齐心协力，一齐上阵，在公司会议室、接待室、住宿酒店、武侯祠等场所，都留下了行政人事部人员忙碌的身影。应该说，会务组任务的圆满完成，是所有筹备人员共同努力的结果。

本次会议接待期间，会务组精心安排，使得会务和休闲两方面互相补充，相得益彰，取得了很好的效果。例如，在办公大厦前使用升空气球，在一楼大厅使用地排和显示屏来播放迎接标语；在公司电梯

到会议室使用红地毯，凸显隆重喜庆氛围；安排观看四川的曲艺表演，参观武侯祠，让中国企业家思想俱乐部一行了解四川浓厚的文化气息。

三、经验与教训

（一）归纳起来，有如下的经验值得传承： 1、得到会务接待的消息后，公司分别举行了全体员工会议和行政人事部工作会议，传达了此次会务接待的内容、重要性和具体接待任务。

2、行政人事部根据此次会务接待要求，整理出了责任落实到个人的会务接待流程。

3、根据会议安排，组织实施会场布置、酒店住宿、车辆安排等相关横幅、升空气球、地毯等具体事项，经过几天的。加班加点、昼夜工作，确保了会务开始之前各项准备工作的逐步完成。

4、在中国企业家思想俱乐部一行9人的会议行程变化后，迅速作出调整，重新统筹安排时间，保证了在有效时间内各项行程的顺利实施。

5、精心安排，注重细节，比如在贵宾接待室合影时，各位嘉宾在台阶上站位时，可根据提前布置好的嘉宾名称依次排列站位。

6、负责会务接待的各位员工加班加点、精诚合作，较好的完成了各项工作。

（二）本次会务工作值得吸取的教训如下：

1、制定详细方案。提前部署筹备工作，不要临阵磨刀，留出充分的时间来筹备会议所需要的各项工作。

2、提前制定《会议接待指南》，而不只只是工作流程。制定完整的工作安排计划，会让整个会务接待工作事半功倍，不慌不乱。

3、分工要精心明确。此次会务接待工作大部分环节的工作安排没有专人负责，都是临时安排，应该将各项工作平均分配，每个环节有专人负责，责任到人，避免多人重复做一件事情，这样即可以提高工作效率，又可以保证各项工作的保质保量的完成。

4、做好会务接待工作的应急预案。如此次会务接待工作中，应该提前做好应急方案，以应对会务接待流程的变化。

5、提前安排好会务接待中的休闲活动。比如去武侯祠、杜甫草堂等景点的参观，要提前安排在接待流程中，根绝对方的时间，合理安排。

6、会议中除了安排摄影外，还要安排2个摄像机位，一个负责整个会议流程，一个来抓拍会议中的细节。

7、及时对接督查。在会议前期组织筹备中，我们根据工作情况，适时召开各工作小组碰头会和对接会。对照工作任务及工作流程，落实各组工作进展情况。协调解决工作中遇到的困难和问题。及时沟通工作情况，对第二天各项工作进行对接核查，查漏补遗，确保工作不出现任何疏漏。 8、提前联系新闻媒体来现场报道采访，扩大公司知名度。

9、加强会前查验。会前查验是确保会议组织服务不出差错的重要环节。会前查验主要包括对会议现场的查验和有关工作对接情况查验。

**会务接待年终总结范文11**

20xx年的工作结束了，我感觉自己还是有非常多的成绩，作为一名物业客服我能够深刻的体会到这一点，在工作方面还是需要认真的去思考，在过去半年来的工作当中我也是做的比较认真的，在这方面我一直都保持着非常好的态度，有些事情还是需要去做好的，在工作当中应该努力搞好本职我，同时提高自身能力，强化自身，也对今后的工作有一个明确的规划，归于这半年的客服工作我也总结一下。

这半年来我也坚持做好了很多事情，我认为这是对工作的一种负责，端正好心态这一点非常的关键，我现在也在不断的积累工作经验，只有对自己认真一点才能够搞好自己的各方面的成绩，现在我也是意识到了这一点，半年来我不断的去调整自己的心态，在工作当中也是坚持做好了很多事情，我相信以后我也是可以继续做好的，在工作当中不断的提高自己各个方面的能力，半年来接听电话xxx次，为小区各个业主们解答问题，及时和我们物业相关部门沟通， 有问题第一时间解决，这份工作到现在一直让我感觉非常的好，我也是非常喜欢这样的状态，在接下来的工作中一定会进一步的调整好工作状态。

这段时间的工作当中我也是有做的不好的地方，我认为在工作当中的缺点一定不能忽视，一定要去纠正好，不能出现什么问题，工作是严瑾的，不管是在什么阶段都应该认真去做好，这一点是一定的，我也会认真的去思考自己不足之处，以后一定会好好做好客服工作。

**会务接待年终总结范文12**

20\*\* 年\*月\*日至\*日，\*\*\*论证会在\*\*\*风景区召开，本 次会议由\*\*\*\*\*主办，\*\*\*\*承办，具体由\*\*\*\*\*负责。

本次会 议，无论在人数上还是规模上，是\*\*\*第一次高规格、大规 模的隆重接待。

会议期间，我司圆满完成了筹备工作领导小 组安排的各项任务，展示了公司的接待能力和服务水平，现 总结如下

一、节俭高效，各负其责 本着“节俭、高效办会”的原则，为切实做好\*\*\*论证 会的会议服务工作，我司仅提前 5 天成立了会议筹备工作领 导小组，统筹协调有关会务工作。

筹备工作领导小组成立以 后，结合本次会议特点，在筹备小组下设了综合协调、秘书、会务、宣传报道和安全保卫 5 个工作组，明确划分了各小组 工作任务，提出了具体的工作要求，确定了工作时限。

各工 作组又将分工的各项任务再次细化， 使名单汇总、住宿安排、就餐安排、陪同团安排、领导协调、招待会、注册签到、车 辆保障、车辆调度、卫生防疫、宾馆联络、票务服务等任务 都落实到人，人人各负其责，相互衔接，相互帮助，在筹备 人员的一致努力下，各项工作环环相扣，井然有序，确保了 本次会议得以顺利召开。

二、群策群力，大胆创新 本次会务接待工作由\*\*\*\*同志亲自挂帅，精心组织，全 面指挥。

会务组所有工作人员心往一起想、劲往一处使，团 结协作，敢打敢拼。

大家分工不分家，在做好各自工作的同 时，遇到会务组的重要任务、大型活动时，大家都是齐心协 力，一齐上阵，基本上接待地点的每一个场所，都留下了每 个筹备人员忙碌的\'身影。

应该说，会务组任务的圆满完成， 是所有筹备人员顽强拼博、共同努力的结果。

本次会议接待期间，会务组针对具体实际大胆创新、开 拓思路，积极尝试会务接待工作的新做法、新思路，取得了 很好的效果。

例如，由于本次会议参会人员有市级及外省来 的领导和专家，会议组为此组建了 5 个迎接小组到\*\*\*高速 公路\*\*\*\*迎接，每个小组落实一名接待专员和一部接待车 辆，同时带有接待参会人员的指示牌。

三、主要做法 各工作组分别按接待方案的要求各自分工，在经过大家 的共同协商和反复推敲，确保万无一失后方组织实施。

1.综合协调组，自接到会议通知后，立即召集相关人员 召开会议，为切实做好会务接待工作，加班加点对各工作组 的方案进行了修改，确保万无一失后方组织实施。

2.秘书组，根据召开会议的要求，马上进行了会议所需 汇报材料的收集工作，经过 5 余天的加班加点、昼夜工作和 专人跟踪落实，确保了会议上汇报材料的详实无误;在准备 汇报材料的同时， 拟定筹备工作方案、《会议服务指南》 编制 、拟定欢迎辞等会议室的各项筹备工作，确保了本次会议的顺 利召开;同时还负责了会场的全过程录音、录像和拍照，做 好了会议的后勤服务工作。

3.会务组，自会务组成立开始，一是马上进行了来宾名 单和行程的汇总收集工作，经过 1 天的加班加点、昼夜工作 和专人跟踪落实，确保了 40 余名重要来宾及团组名单和行 程的详实无误;二是在做好名单汇总的同时，在会前提前对 彭水县摩围山风景区的房间类型和数量进行了落实，同时根 据来宾名单的随时变化不断进行调整，有效地进行了安排与 部署;三是来宾的注册签到，落实专人在风景区接口处负责 参会代表和工作人员的报到、接待工作，发放房间号牌。

四 是整个会场的布臵，会场会标的制作、张挂，座位牌的制作 摆放，策划、营造宾馆、会场周围的氛围，会场服务(茶水供 应，每 5 分钟加一次开水)，落实会议室地点及食宿安排，做 好了会议后勤保障工作;五是纪念品的送出，由各县外来宾 的驾驶员代为领取，方便了来宾，节约了时间;六是会议结 束后，指定了专人对开销费用进行统结。

各相关负责人对所 使用设备、剩余物质、可重复使用物质进行了收回入库并登 记。

经过这些统筹安排，会务组为领导和专家在会议期间提 供了切实的保障和周到的服务。

4.宣传报道组，为切实做好宣传报道工作，一是\*\*\*\* 借调了 1 名经验丰富的工作人员，来指导我司工作人员制作 PPT 汇报材料;二是积极主动地联系电视台，报社记者，及 时报道会议新闻;三是做好了会场所需仪器设备的安装和调 试工作，确保了会议顺利召开并取得了圆满成功。

5.安全保卫组，包括会议车辆调度和安全保卫工作， 车辆调度工作，根据每天的活动情况和会务组的需求统筹安 排，整体协调，并向\*\*\*借调了四部车辆由我司统筹安排， 为运输物质、车辆引道、油料保障、会务其他用车提供了有 力的保障。

安全保卫工作，负责领导、专家住地和会场秩序 维护和安全保卫工作，确保了本次会议无安全事故或险情发 生。

安全保卫组圆满地完成了筹备工作领导小组安排的各项 工作。

四、经验与教训

(一)归纳起来，有如下的经验值得传承

1.及早策划，明确要求、精心准备 秘书组对会务工作进行了全面的策划和准备，分工负 责，全力以赴，环环相扣，精诚协作的总要求，统一了思想， 协调了步调，所有成员都以竭诚提供服务为己任。

2.抓住重点，强化执行 会务组把行程安排做为一个重要的环节，在一开始就予 以高度重视。

会务组指派专人，主动联系领导和专家，克服 困难(有的专家一时定不下自己的行程，会务组人员耐心予 以关注)，对会议的如期召开做出了自己的努力。

3.借助酒店优势，及时分发资料 对于会议布臵过程中，需要分发给每个房间的水果、香 烟，会务组通过酒店服务员及时送到位。

既节省了人力，也 可避免某些不必要的困难和对专家造成的干扰。

(二)本次会务工作值得吸取的教训如下

1.及时做好技术工作向会务工作的转变 一是，要转变思想，深刻认识会务工作的重要性;二是， 技术工作决不能拖累会务，要保证在参会领导和专家签到前 提供正式接待指南。

三是，要群策群力。

本次会务工作过程 中，发现有某些同志，会务组安排他去协助会务，他却找借 口加以拒绝，并错误地认为会务不是技术人员该作的事，这 种事不关己高高挂起的思想态度必须严厉予以批评。

2.一定要高度重视会议接待指南的编制 本次会务工作，最不能容忍的错误就是会议指南中出现 了陪同人员的职务错误，以及风景区地图较小而不方便领导 和专家的查看。

希望大家以此为反面典型，以精益求精的态 度，始终注重细节，在下一步工作或类似的会务工作中认真 加以吸取。

3.强调分工负责，避免政出多门 做任何事情，首先要强调分工，因为没有分工就不需要 合作;其次，一定要强调精诚协作。

做好了分工，还要强调 分工负责，要给他足够的管理和决策权限，否则事情往往容 易造成混乱。

本次会务最大的混乱就在于制定各种预案和就 餐环节，一是晚餐时间的停电事宜，因经验不足，考虑不够 周全，而未制定供电预案，二是午餐时间，虽与餐饮部说明 了就餐时间是 12 点，但未落实专人进行节点跟踪，因而上 菜的不及时，导致参会人员的就餐不愉快。

4.要多学会务知识，避免难看 本次会议，无一精通会务接待工作，在会场布臵和就餐 安排中，对座位牌和餐位牌的摆放还不够熟练，甚至不懂， 还应加强多学习会务知识，了解职务高低的摆放顺序，避免 减少难看与不愉快。

5.酒店的选择要结合实地考察评估的情况 一是，要尽量选择硬件好、服务好、规模大的酒店;二 是，要注意房间照度情况，及早做好应急预案;三是应多次 督促餐厅厨房把握好就餐时间，做好就餐准备。

6.增强员工的综合技能 本次会议最后阶段，有几个同志主动承担后勤服务工 作，值得表彰。

总之，本次会务接待工作紧张有序，充分展示了县宏禹 水投公司全体人员的朝气蓬勃，全体会务筹备工作人员都能 树立大局观念和一盘棋思想，各负其责，分工不分家，加班 加点，对交叉性工作加强沟通、相互衔接、相互帮助，确保 各项工作高效率运转、高质量完成，圆满地完成了筹备领导 小组交办的各项工作任务。

**会务接待年终总结范文13**

转眼间，到公司已经半个多月了。非常感谢公司领导和同事的关心和帮助。半个月来，通过公司培训以及日常工作感觉自己学到了很多东西，心理素质也比原来好了很多。

从开始对会务这份工作概念很模糊，到现在能从容的面对每一场会议中的工作。这段时间，感觉变化最大也最重要的就是工作态度。应该时刻谨记的服务理念。

会务接待是一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。俗话说良好开端的是成功的一半，会前准备的充分是取得会议成功的前提，这就要求会务人员缜密的考虑每一项关键环节。

从七月一号到现在，我们接待过十余次会议和小餐厅服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼仪等相关知识，积累了很多的经验。

这半个月的工作中，我学到很多，也发现了自身的很多不足，遇事考虑不够周全、不够细致。 在以后的工作中，我会总结经验，发现自身的不足，严格要求自己，做到务实、守信、创新、发展。

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