# 会务接待联络工作总结(共13篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-10-09

*会务接待联络工作总结1时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的--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--年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--年年1月至7月，...*

**会务接待联络工作总结1**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的--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--年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

--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--年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。

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20--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。

**会务接待联络工作总结2**

这上半年的工作已经是结束了，还是有些事情需要督促到位的，对于这半年的工作我也一直都比较重视，前台工作是比较繁忙的，我需要把这件事情做的非常用心，作为一名前台工作人员，我对自己非常的有信心，也是比较细心去落实好的，只有持续做好本职工作，做一名合格的酒店前台，让自己在这个过程当中积累经验才是好的，对于这半年的种种经历，我也是需要做出一番总结。

在上半年的工作前台工作中，我还是非常用心的，我也知道态度是非常的重要，现在我也一直都在保持着那种心态，这上半年来的工作当中我学习到了很多，毕竟做这么一份工作还是需要以前规划好，我对这一点是非常的有信心的只有不断的去提高这方面的工作经验，我们酒店的工作氛围也是非常不错的，这一点我从从来都不会怀疑，真的是让我感觉非常的好，我也一直都在本着这样的心态，只有持续做好这份工作才能够一点点的积累，我现在也非常受用，这上半年来的工作当中是可以得到充分的锻炼的，有些细节是应该持续做好。

作为前台是需要端正服务的，顾客来到酒店第一映象就是我们做前台工作的，我真的是感觉非常的紧张，在这一点上面这是无比关键的，所以我也是去学习了很多礼仪在这方面我是非常重视的，想要让自己变得更加的优秀，第一就是要让顾客们满意，让顾客满意了才是对自己能力好的证明，虽然这半年时间已经过去，可是我也学习积累许多，确实是能够从中吸取经验，接待是一件非常严瑾的事情，有很多礼仪方面的知识，我们酒店也是会不定期的去给我们培训，关于礼仪方面知识确实还是需要进一步掌握，我也确实是感觉非常的好。

**会务接待联络工作总结3**

20xx年，在公司\*\*的正确\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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。

此外，为了提升自己在会务接待方面的理论知识，更好的带领好会务接待组这支队伍，在工作之余，我毫不放松对自己的要求，我会通过翻阅相关书籍、上网等途径去学习会务接待方面的礼仪知识。我还会坚持每周\*\*次对会务接待组员工的服务礼仪培训，通过培训去努力提高整个会务接待组的整体素质。

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\*\*，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\*\*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\*\*，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。

**会务接待联络工作总结4**

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\*\*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\*\*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\*\*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、\*\*、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。

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\*\*交办的随机工作，并积极参加公司\*\*的各项活动，协助\*\*同事筹备了首届职工运动会；在xx联通诚信演讲活动中获得第一名；xx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\*\*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、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\*\*意图，协调好内外部关系，多为\*\*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\*\*工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“\*\*送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场\*\*，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。

**会务接待联络工作总结5**

今年“五一”小长假全市共接待游客万人次，同比增长；旅游综合收入亿元，同比增长。假日期间，旅游安全运行平稳，无安全事故发生，未接到旅游投诉，旅游市场繁荣有序，全市旅游灾后恢复发展成效明显。实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标。

>一、接待情况

1、主要旅游区接待万人次。其中：遵义会议会址旅游区红军街、红军烈士陵园接待万人次，“仁、习、赤”旅游区接待万人次，其中，赤水旅游区万人次；娄山关旅游区接待万人次；其它旅游区接待万人次。

2、主要宾馆酒店接待万人次，平均客房出租率为85%。其中，遵义宾馆平均客房出租率89%；京腾丽湾酒店平均客房出租率；中悦大酒店客房出租率100%；其它住宿客房平均出租率在。

>二、特色及亮点

1、短线游客快速增长。遵义会议会址旅游区、赤水、娄山关、三岔河、温泉旅游区等短线游客火爆。

2、自驾车游增长迅猛。在遵义会址、董公寺、娄山关、“仁、习、赤”等重点旅游区和各地城郊乡村游停车场停满了重庆、贵阳、遵义的自驾车辆，其中还有部分来自全国各地的自驾车。

3、周边城市是主要客源市场。“仁、习、赤”旅游区、遵义会议会址旅游区、娄山关旅游区等重点旅游区有80%的游客来自周边城市。远程游客也有所增加。

4、乡村旅游接待火爆。桐梓县、汇川区、红花岗区、仁怀市、绥阳、遵义县等地乡村旅游火爆。

5、温泉休闲度假游十分紧俏，各地温泉接待供不应求。

>三、原因分析

1、我市各地雪凝灾害后旅游恢复发展快。

2、旅游宣传推介力度加大。今年一开始，我市继续加大对重庆、贵阳、四川等中短程市场的宣传推介力度。

3、举办丰富多彩的旅游节庆活动。市委、市政府启动东线乡村旅游大型活动；桐梓县举办“凉爽大娄山、生态乡村游”；红花岗区举办“与奥运同行、独竹漂比赛”，绥阳县举办“中国诗乡艺术暨旅游文化节”，余庆县举办“中国西部茶海”遵义茶文化暨余庆首届旅游节；务川县举办龙潭民族文化村开村暨仡佬族祭祀等。此外，各地还开展了“庆五一、迎奥运”系列活动，对旅游市场的大规模启动产生了强烈影响。

3、交通改善。贵遵高速公路、遵崇高速公路开通，景区公路改善，贵州、重庆、四川游客大量涌入我市旅游。

4、服务设施改善。全市有30多家达到三星以上标准的中高级酒店投入经营，之外，还有近200家经济型酒店开展经营。

5、天气适宜出游。

6、准备工作充分。各级假日协调机构按照省、市要求，大力推进“满意在遵义”工作，加强领导，精心组织，周密安排部署“五一”小长假旅游各项工作；职能部门各司其职，各负其责，扎实开展以旅游安全、旅游市场秩序整治为重点内容的大检查，排除安全隐患，整治旅游市场秩序。

7、加大监管力度。各级假日办成员单位坚守工作岗位，24小时坚持值班。对重点地段、重点部位的旅游安全及旅游接待进行监管。及时为游客提供咨询，要求景区点、宾馆酒店等旅游接待单位服务热情周到，让游客满意在遵义。

**会务接待联络工作总结6**

又是一年接新时，一个新学年的开始意味着我们系即将迎来又一批朝气蓬勃的新同学。在系领导和老师的带领下，我们团结互助、上下同心圆满完成了这次接新的工作。回顾这次接新工作，我们百感交集。在工作中我们取得了一定的成绩，同时也发现了许多问题。现在就我们校门接待组的工作做如下总结：

>一、前期工作

在接到校内接待的任务后，我们组的总负责人拟出了本组的详细工作安排并召开了一次组长会议，认真传达了接新的精神和要求，同时部署了本组详细的接新工作。组长领到任务后通知自己所负责的班级志愿者具体的工作时段、地点及工作要求。前期工作总体而言没有出现太大的纰漏，但做得不足的是没有对班级志愿者进行系统的培训。

>二、中期工作

9日、10日是正式接待新生的日子，这两天才是我们工作的重点，在这两天的工作当中，我们校内接待组认真的完成了接待任务，现将工作总结如下：

好的方面：

（一）工作认真细致，服务热情收到

我组工作人员在第一时间接触到新生及家长，这也就要求我们能在第一时间做出反应。在新生及家长到达我们接待处之后，我们能及时且热情的为他们服务，解决他们的难处。

（二）工作认真负责，能吃苦耐劳

在接新过程中，我们组需要帮新生搬行李到宿舍，这是一项比较辛苦的工作，但我们能任劳任怨，为新生服务到家，也受到了广大新生及家长的好评。

不足之处及改进方法：

（一）工作安排不够合理

9日是接待高峰期，但我组人员安排不足，导致有些新生接待不够及时；10日新生较少却安排了很多工作人员，导致大本营人员过剩，影响了我系总体接新效果。今后做法：合理安排接新人员，第一天新生到校最多，应多安排工作人员。

（二）班级志愿者的培训问题

在正式接待新生前，我们未能进行一次系统的培训，导致工作过程中有些班级志愿者服务不够到位。今后做法：在接新前期，对全体志愿者进行一次接新总动员及上岗培训，让每位志愿者都知道该如何有效的开展工作。

（三）工作衔接不够到位

各时段之间的衔接工作做得不够到位，两个时段的交接部分安排得过于紧凑，没有缓冲的余地。今后做法：在安排两个时段的交接工作时，可以适当的延长第一个时段的工作时间，等到下一组工作人员完全到位后，前一组的人员才能离开。

>三、后期工作

在10日结束工作之后，我组大部分工作人员能自觉留下来收拾现场，同心竭力把现场收拾好才离开，但也有部分人员没有到场一起工作，导致我们人手不够。今后做法：所有成员一起留下收拾好现场后才能离开。后期工作我们还有一点做得不足，校门口的帐篷没有收好，工作没有善始善终，这是值得以后注意的。

在这次接新的过程中我们组成员和其他组同志同心竭力，最终圆满的完成了任务。虽然在这过程中我们出现了很多差错，但我们是有进步的，而且在我们总结了经验之后，相信下一次的接新工作一定能做得更好。

**会务接待联络工作总结7**

不知不觉已经加入公司两个多月了，刚开始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工作内容，自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的两个月里，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也取得了一定的进步。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报：

>一、前台日常工作主要包括

1、负责前台电话的接听和转接，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到不遗漏，不延误;

2、负责公司会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

>二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、发快件、印名片、文件的保管、协助技术部工作人员打印、整理、装订标书等，每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验。

>三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度公司的考勤统计工作由我负责，在执行过程中，严格遵守公司的规章制度，做到实事求是的统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料严格执行公司的规章制度，填写《应聘登记表》《入职简历表》等做好、入职员工的档案管理。填写《派车单》《请假条》等做好公司规章制度的贯彻执行。

新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。针对这两个月工作中存在的不足，在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意办公室内的清洁、保洁;注意打印机、复印机等办公设备的保养;努力做好自己自己的本职工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时只需。例如快递公司的名片等。

3、处理好日常行政管理管理，协助领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。

4、加强业务知识的学习，深入了解公司的产品，以便能更好的协助领导及销售人员的工作。

作为一名前台行政工作人员，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中，我会努力向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够提供给我这个工作平台，是我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事对我在这段时间里工作的热情帮助。虽然我还有许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，相信公司明天会更好。

**会务接待联络工作总结8**

从20xx年x月来接待办\*\*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\*\*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\*\*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。

**会务接待联络工作总结9**

转眼间，到公司已经半个多月了。非常感谢公司\*\*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。

小餐厅接待是我之前一直都比较担心也是做得很不好的一项工作。上周的餐厅服务礼仪及一些常识培训对我来说帮助很大，之前自己上网查到的资料都比较笼统，这次培训很细致很实用，比如说鱼的摆放是左头右尾，鱼肚必须朝向客人，凉菜热菜的间隔摆放等。主动服务意识及细心观察是小餐厅接待是否成功的关键，每次接待要注意观察客户的喜好，酒水要及时添等等。

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。

——客服接待工作总结5篇

**会务接待联络工作总结10**

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间\*用房因招待\*\*，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给\*\*房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议\*\*也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

好的方面：

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。

2、因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

3、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

4、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。

会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次\*会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水\*和服务质量。

**会务接待联络工作总结11**

一年来，在区委的正确\*\*下，坚持立足本职，严谨务实、兢兢业业，较好地完成了各项工作任务。现将一年来工作情况总结如下：

一、加强学习，不断提高自身综合素质

一是始终坚持科学发展观，积极参加创先争优活动。重点加强\*理论、科学发展观等理论知识的学习，认真学\*\*的\*\*\*六\*\*\*精神，始终坚持正确的\*\*方向和\*\*立场，自觉贯彻执行\*的路线方针\*\*，开拓了视野，\*\*了思想，更新了观念。二是按照认真专业务实的要求，认真学习政务接待、会务等方面的专业知识和业务技能，通过多种学习渠道努力拓宽知识面，不断提高服务\*\*和基层的能力和水\*，较好地适应了各项工作任务的要求。同时认真参加办公室\*\*的集体学习，加强自学，广泛涉猎各种知识，丰富了知识，为顺利开展工作起到了较强的促进作用。

二、认真务实，扎实做好各项本职工作

一是会务\*\*方面，在工作中积极向\*\*、向同事学习会务方面的工作技能，不断提高办会水\*，每次会议从起草会议通知、通知下发、通知反馈到会议座次表安排、会场布置，都认真学习、周密安排，做到精益求精，确保了会议质量和效果。

二是接待活动方面，根据工作安排，接待活动方面主要是制定详细工作方案和预案，方案的每一个微小细节都力求妥善、到位，确保不出任何纰漏，保障各项活动的顺利进行。

三是后勤保障方面，按照\*\*要求，明确工作职责，主抓办公室仓库的管理，包括物品的出入登记、定期清点、整理仓库等，每一项工作力求不到毫厘不差。

三、存在的问题和今后打算

回顾总结\*\*来的工作，按照岗位和职责要求做了一些工作，但有些方面仍存在遗憾和不足。一是有时习惯于循规蹈矩，满足于无大过错，工作创新性还有待于进一步增强；二是由于\*时过于零乱忙碌，有顾此失彼现象；三是学习不够，理论水\*和工作能力有待于进一步提高。

希望在今后的工作学习中汲取经验和教训，认真加以解决和克服。同时，决心不断加强学习，提高素质，扎实苦干，认真务实，努力把各项工作做得更好。

一是掌握科室工作规律性，在规律性的基础上找创新点；针对工作中存在的问题，研究产生问题的原因，提出解决问题的办法或方案，这是最直接的创新；加强和兄弟单位的联系，通过交流学习改进工作方式方法。

二是多了解接待知识，掌握接待技巧，进一步提高服务水\*。三是\*\*\*\*来访、来电，对前来办事、来访群众耐心细致地做好接待和劝解工作。杜绝态度生硬、冷漠，提倡热情、友善，一杯热茶、一个微笑体现办公室良好的窗口形象；接听电话要清晰明了，下发通知要准确到位，无论是接一个电话，办一件事情，答复一个问题，都要时刻想到所处的位置，要注意自己的身份

**会务接待联络工作总结12**

1、时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里，xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

2、20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

3、20xx年已悄然谢幕，xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为酒店中的普通一员，在\*稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多。现对一年来的工作进行总结。

大酒店保安部全体员工在酒店\*\*的正确指引下，在市\*\*\*\*的行业指导下，在各兄弟部门的大力\*\*下，扎实工作，开拓创新，有力地维护了酒店的经营秩序，确保了酒店的\*\*。具体做了以下几个方面的工作。

**会务接待联络工作总结13**

为了做好春节接待，酒店\*\*\*\*\*\*，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\*\*厨和后厨的厨师们开会研究，仔细核算，提前一个月去\*\*采\*\*节接待所需的原材料，在源头上对成本加以\*\*，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\*\*\*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\*\*，如果客人有要求也可以零点。这样\*\*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\*\*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20xx年春节接待中，单除夕当日至初六，总收入达元，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，收入元，创历史新高，比20xx年竟多出元。初一至初五，共接待3552人次，收入达元，超出去年同期元。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\*\*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\*\*\*\*\*\*，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，\*\*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。

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