# 读者接待工作总结(39篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-07-04

*读者接待工作总结1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...*

**读者接待工作总结1**

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

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。

**读者接待工作总结2**

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。

**读者接待工作总结3**

20xx年，按照公司年度整体工作部署和部门方针目标立项安排，旅游接待部紧扣部门工作实际，以加强内部管理为切入点，以提高接待服务水平为根本目标，积极转变思想观念，狠抓班组基础管理，切实履行工作职责，截止20xx年11月20日，累计接待国内外游客万人次，在门票迎检、导游服务、投诉处理、科普宣讲等方面较好的完成了各项工作任务，现将年度工作总结如下：

>一、全面做好门票迎检、导游服务等各项基础工作

（一）坚持原则，守土有责。加强门禁检票管理，认真履行检查监督职能，不谋私利，不徇私情，严管强抓门禁检票，卡住违规行为，堵住门禁漏洞，从源头上切实维护公司经营秩序和经济利益。截止11月20日，查补成人票77114张，半票8282张，学生票3164张，表演票6142张，查处违规证件1550例。

（二）文明规范接待，优质高效服务。加强导游日常管理，理顺接待服务程序，增强岗位责任意识，优化班组建设，激发团队活力，积极引导导游转变从业观念，树立主动服务，文明服务、优质服务的工作理念，确保做到文明、优质、高效服务每一个入园团队和游客。完成观光车讲解12619车次、团队653车次；科普馆讲解715场次；监管投食车讲解4396车次；监管豪华游讲解4682车次；圆满完成各项接待任务103次；销售观光车乘车票（1-11月）25390张。

（三）重视游客投诉处理,把好服务最后关口。高度重视服务过程管控和监督，与各部门密切协作，积极应对、妥善处置游客的抱怨、投诉和节假日游客高峰时段出现的各类服务突发状况，把好接待服务最后关口，弥补服务漏洞、不足，维护和保障西野形象不受影响。截止11月20日，客服中心共受理游客投诉53起，以上投诉全部调解成功，游客满意率100%。医务接诊外伤、蜂蜇、发热、中暑、肠胃炎等伤患游客36人次。

（四）开展科普宣讲，提升服务品位。与集团团委、公司团委、市场销售部配合，充分发挥我园科普教育基地的资源和平台优势，在市内中小学校积极开展科普宣讲“绿色营销”，提升西野旅游产品的服务品位和文化附加值，彰显动物园在宣传先进文化，培育中小学生生态文明道德方面的重要社会价值。截止11月20日，共走进市内中小学校开展科普宣讲46次。

（五）严肃认真的开展游客满意度调查。加强服务信息反馈，主动与游客沟通互动，广泛收集游客游园过程中的感受和对服务供给的评价建议，严肃认真的做好游客满意度调查，通过主动的沟通和交流，树立我园狠抓服务质量提升和游客满意度的良好形象。全年四个季度在一线窗口共发放游客满意度调查表800份，回收有效问卷730份。

（六）及时做好微信多客服回复和游客电话咨询。加强线上互动交流，及时回复微会员的各类问题和咨询。按照微会员相关信息，完成地域分类，我园现有微会员13213人，其中西安本地9379人，陕北地区405人，陕南地区209人，关中地区（宝鸡、咸阳、渭南）1031人，陕西省外地区2189人。同时，耐心、细心做好电话咨询服务，确保全年全天接听不停歇，20xx年共接待咨询电话15000余次，为游客提供了详细具体的来园交通、票务、导览介绍等咨询服务，宣传推介了我园节庆旅游产品和相关游园活动。

>二、狠抓部门基础管理，强化班组队伍建设。

（一）细化工作流程，完善管理制度。20xx年，我们深入贯彻落实公司全面质量管理各项规定，一是结合部门和岗位特点，建立健全班组现场管理制度，全年完善和制定《科普馆日常安全管理制度》、《旅游接待部导游班、检票班工作纪律管理条例》、《科普馆、检票班、导游班每日岗前五查》等7条具有较强针对性和操作性的内部管理制度和服务规范。二是进一步细化导游讲解、团队接待服务流程，对现有导游词进行重新梳理编排，不断充实讲解内容，并制定《研学旅行接待方案》，丰富服务内容，提升接待水平。三是深入贯彻公司节假日整体工作部署，每遇“五一”、“十一”，小长假、黄金周等重大接待创收时段，制定部门级接待方案和人员调配计划，周密组织安排，统筹协调配合，强化过程管控。通过实际运作，全年部门整体工作开展高效、有序，基础管理得到进一步完善和强化。

（二）加强教育培训，提升综合素质。根据公司总体工作部署和接待服务要求，一是以《员工手册》和《窗口服务行为管理规范》为重点，有针对性的加强服务人员在岗培训，对其应知应会的礼仪礼貌、服务标准、服务技能等业务知识进行规范教育，强化服务人员对“标准”的掌握和执行，使其在牢记“标准”的基础上自觉纠正不良工作习惯。二是结合岗位设置，在班组开展园情园貌、动物知识、绿化园容、地方风俗、历史文化学习，引导和激励全员增强岗位责任意识，转变服务观念，自觉加强业务知识学习和技能训练，努力提高自身综合素质和服务水平。三是按照接待对象和服务对象的个性化差异，有针对性的开展贵宾接待、科普PPT制作、导游词编写等培训，为开展专项服务奠定良好的基础。全年共开展培训13次，参学人员285人次。

（三）落实管理责任，强化检查监督。一是明确部门管理要求，落实层级管理责任，按照谁主管，谁负责的原则，分片包干，逐步建立起部门负责人、团队长、员工三级管理机制，在改进工作作风、提高管理效率方面有了较大突破。二是以仪容仪表，责任区域卫生、文明服务、讲解频次、工作效率为检查对象，实行每日岗前检查、在岗巡查、岗后反馈评分的检查监管机制，强化现场管理和过程管控，严格落实每日2个频次的部门级检查。全年发现并整改各类质量问题280件次。三是以部门会议为载体，传达公司各项规章制度和奖惩管理情况，教育引导全体员工严守服务标准和岗位规范。四是按时段对班组工作完成情况进行收集，积极开展自查自纠，形成每周有小结，每月有汇总的工作反馈机制，总结教训，查补不足。

>三、广泛开展技能比武、文明服务创建活动

（一）举办导游讲解技能竞赛。在强化导游技能培训的基础上，于4月份在部门内部组织开展导游讲解竞赛，通过自编导游词、专业知识问答、PPT演示、模拟讲解等环节竞赛，充分检验和展示了导游团队的专业技能和精神风貌，提升了导游的综合素质和讲解服务水平。

（二）积极开展“为民服务先锋岗”创建活动。一是9月份在导游接待窗口通过设立公示栏，从业人员挂牌上岗等形式，率先推行“亮标准、亮身份、亮承诺”，公开员工身份信息、服务承诺和投诉电话，强化自我约束，自觉接受广大游客和职工监督。二是设立学雷锋服务岗，对老年人、孕妇、残疾人等特殊群体,开展“一对一”和个性化服务,满足不同游客群体的特殊服务需求，免费存放婴儿车及行李物品近1500件次。

**读者接待工作总结4**

1、协助馆长完成图书馆的日常行政、业务管理工作。

2、协助馆长完成图书馆队伍建设、机构建设、人员管理等工作。

3、协助馆长完成文献信息资源建设工作。参与20xx年度图书采购招投标及图书订购和组织教师图书现采工作；完成20xx年度年报刊定购工作。

5、协助馆长完成了设备的招标、采购工作。

6、协助馆长完成了更名大学和博建验收迎评工作。

成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。以下是整理的相关资料，希望帮助到您。

**读者接待工作总结5**

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x月底，共接待公安查询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、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。

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。

**读者接待工作总结6**

在图书馆硬环境建设取得了极大改观的基础上，我馆及时调整建设思路，把工作重点从硬环境建设转移到软环境建设，明确发展目标，健全各项制度，优化管理软环境。

1、遵循馆章制度，明确工作目标。我馆人员认真遵循《图书馆岗位职责和业务工作细则》、《图书馆三年发展规划》、《图书馆xxxx年工作计划》等一系列制度计划，并以此来规范服务行为，减少工作盲点，做到“人人有责任，事事有程序，科学化、现代化管理”的工作标准。

**读者接待工作总结7**

自学校毕业来xx宾馆工作，从一名客房接待员做到前台接待员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我xx年上半年工作总结 ：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。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和职务，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。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，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的接待。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑接待。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，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。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是 客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。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。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的接待，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分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，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划 ，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**读者接待工作总结8**

为推进全民阅读活动，全年举办家庭教育、人文历史、阅读人生等讲座33场，举办书画、科普等展览16场，利用读书节、图书馆宣传服务周、节假日开展各种读书活动共计243场次，参加各类活动读者计12万人次，让阅读深入广大读者心中。暨阳大讲坛被江苏省文化厅评为第xx届公共图书馆优秀服务成果三等奖、绘本馆被中国图书馆学会、图书馆报评为“全国十佳绘本馆”、“传递文明·共享阅读”文明阅读志愿服务活动被评为江苏省文化志愿服务优秀服务项目、获得全国少年儿童中华经典读物诵读视频大赛组织奖、“全国少年儿童经典绘本视频大赛”优秀组织奖、20xx年度全省红领巾读书征文评奖活动组织奖、无锡市20xx年度红领巾读书征文比赛优秀组织奖。

**读者接待工作总结9**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20XX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20XX年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xxx人次左右。

>二、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xx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xx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xx余份。合同录入xx余份。

>四、综合事务工作

20XX年年x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xx月底，共接待公安查询xx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，xx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、20xx年

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。

20XX年年即将过去，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。

**读者接待工作总结10**

从20XX年x月来接待办上任以来，我开始接触一个新的工作。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一般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是一种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是一种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的一种共识。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，让来宾在一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。

一年来，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。今年年初举办了一百诞辰纪念活动，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。

**读者接待工作总结11**

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。

**读者接待工作总结12**

1、流通部今年将三楼ABCD类图书中无数据的西校区和南校区图书搬往六楼B区空余书架处按大类上架。

2、对A类和B类图书先后两次大调整，倒架，在一定程度上解决了B类图书架位紧张，上不进书的问题。

3、完成了对C类和D类图书全区大调整，倒架，排序，为每个小类各个号段都预留了一定的架位，也使以前顺序混乱的图书得以重新归序。

4、完成了对六楼P、Q、E、J类图书全区大调整，倒架，排序，解决了部分号段架位紧张，无法上书的问题。

5、对N、O类图书的.调整、倒架也正在进行当中。

6、完成了五楼S类、T类图书的全区调整和倒架，为各个号段预留了一定的架位。

**读者接待工作总结13**

一年来，我校图书馆面向学生开展了一系列读书征文活动，提高了一批学生的文学阅读和写作能力，培养学生读书爱书的情感，学生亲近了图书馆，更主要的`是学生可以更广泛的了解到知识，学到很多在平时课堂学不到的知识，激发了学生读书兴趣，同时也开阔了知识面，提高了学生全面素质，图书馆坚持每天中午11：50——12：30对学生开放自由外借、阅览，其余时间为组织阅览。今年我们组织阅览5次，阅览人数达600多人次，广大农民和学生的积极性非常之高，满足了众精神食粮的需要。

**读者接待工作总结14**

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，我在和同事的关心下，顺利完成了相应的工作，现对XX年年的工作做一个总结。

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，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

参与接待了联通全省会议、运维部工作会议、人力监察会议、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。

2、内部会议

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，本无一例会议延时出现；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、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、、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，协助领导同事筹备了首届职工；在临沂联通活动中获得第一名；山东联通诚信演讲获三等奖，目前正在积极筹备XX年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。

>七、20xx年工作

1、加强自身，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、酒店等会议接待经验，提高接待平，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，并将“工会送”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐。

XX年年即将过去，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。

**读者接待工作总结15**

20xx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。

**读者接待工作总结16**

在过去短短的几个月时间里我们做了一些探索和努力，取得了一点成绩，积累了一点经验，但值得我们借鉴和学习的东西还很多，需要改进的地方也还有。“他山之石可以攻玉”，博采众长，见贤思齐，永远是我们的座右铭。新的一年，我们将总结经验、查找不足继续开展好每一次接待工作，计划做到如下:

1、强化学习，提高素质。在新的一年里，我们将对接待工作人员提出新要求：学习并熟练普通话；加强政治理论学习和业务培训；增强危机感、使命感。

2、强化领导，健全组织。驻京办虽然只有3人，但是我们将建立科学合理的用人机制，做到有岗有人、有责有职，尽心服务，万无一失，承担起省局驻京办事处的所有服务工作。

3、搭建信息交流平台，实现资源共享。充分发挥驻京办信息交流平台的作用，广泛掌握收集国家关于卷烟行业新近制定和颁布的法律、政策，充分掌握第一手信息资源，将先进的理念、管理经验和生产技术及时传送至上级部门。建立网络平台，发挥信息中心作用，与同行之间建立互信、互惠、共赢的良好环境，进行广泛交流，实现资源共享。走出去，请进来，加强学习与交流，将同行间信息进行链接，拓宽信

息来源，畅通信息渠道，掌握和收集更为广泛、优质的行业信息，形成上情下传、下情上报的有效机制，发挥好办事处前沿阵地的作用。

4、充分发挥驻京办的优势，为公司计划、决策当好参谋。高度认识到驻京办事处不单单是一个接待站，它更应是公司上下信息传送的枢纽。办事处要充分利用自身的优势，广泛掌握政策、法律信息为公司领导计划、决策提供政策和法律依据。为公司发展提供更多更广泛的信息资源。

5、转变观念，坚持后勤接待服务也是行政的工作思路。后勤接待服务工作看似一些迎来送往的琐碎小事，登不上大雅之堂，但是，如果这些小事不落实，大事就无从谈起，尤其是接待服务有大无小，必须放在讲政治的高度，把日常服务与重大事项服务，为领导服务与为职工服务作为办事处工作的重要内容，在思想认识、方案拟制和具体实施等方面均环环紧扣，同等重视，为高质量的服务理清思路，打下坚实基础。

6、进一步加强基础设施建设，改善服务设施，提高服务质量，以人为本，建立有效的服务管理体制。对现有的住宿、交通、餐饮设施进一步完善改造。全面提高人员素质和服务水平，热情、真诚接待，为来访人员提供优质、便捷、高品质的服务。

总之，省烟草驻京办接待工作是一项标准很高的综合性工作，要求我们要不断加强学习、与时俱进，要求我们要以人为本、精益求精，要求我们要顾全大局、强化协作，更要求我们砥砺作风、锤炼境界。我们将以更加开放的心胸，笑迎四海宾朋，在省\_的正确指导与大力关心支持下，以最大的诚意，尽最大的努力，朝着最好的目标不懈努力！

**读者接待工作总结17**

1、撤销北校区电子阅览室增加读者阅览桌椅；

高校图书馆读者服务工作思考

黄绍琳

一、高校图书馆服务存在的问题

（一）观念落后

读者服务较差的现状就是图书馆及工作人员思想观念落后的体现。有些高校把图书馆当成藏书楼，注重文献珍藏而不注重文献的利用，很多珍贵的文献不提供或提供限制性服务。高校图书馆馆员大多持有“开好门”、“管好书”和“不求有功，但求无过”等观念。服务态度差，工作不积极，不认真，缺乏主动服务的精神，不能很好地满足读者需求，导致大量读者流失。

（二）文献资源利用率不高

文献资源分散，利用率低，原因主要有以下几个方面：一是许多高校图书馆藏书种类不多，复本量少，因此，文献分布较分散；二是有些高校分开后，图书馆资源没有很好地整合，文献资源分布不合理，给读者查阅带来许多不便；三是图书馆藏书知识老化，内容过时，采购图书缺乏合理的选择；四是读者的信息检索能力差，图书馆咨询服务跟不上；五是图书馆对本馆的宣传力度不够，许多读者不知道图书馆的资源，导致大量资源闲置。

（三）个性化服务不到位

（四）读者与馆员之间缺乏有效的沟通

读者与馆员之间缺乏有效的沟通，影响高校图书馆的服务质量，其主要表现在：首先读者与馆员缺少有效的沟通，馆员与读者之间冲突时常发生；其次高校图书馆在文献建设中，没有和读者进行有效地沟通，读者的需求不能被及时地反馈到图书馆采编部，造成读者需求资源短缺，很多图书资源得不到利用。

二、对改进高校图书馆读者服务的几点想法

（一）加强读者教育及阅读指导工作

读者教育及阅读指导是图书馆读者服务工作的重要环节，其目的在于提高读者文献利用能力，内容主要包括：第一，做好图书馆宣传及新生入学工作，使读者了解图书馆和熟悉 图书馆的资源，馆藏位置，检索技术，检索方法和图书馆规章制度，使读者尽快认识图书馆，进而更好地利用图书馆。第二，开设文献信息检索课，举办各种读者培训讲座，使读者掌握信息技术，以最快的速度查找到自己所需的资源，有效地利用图书馆。第三，强化阅读指导，其内容和形式应多种多样，又相互联系。丰富的图书文献资源是高校图书馆开展工作的基石，1

信息社会，大学生仅仅从课堂上、教材里获取知识，已远远不能适应社会发展需求，要充分利用业余时间到信息量大的图书馆获取知识。因此，图书馆首先应利用自身有利条件，有组织、有计划、有目的地开展广泛的导读工作，提高读者的阅读能力，培养读者的阅读兴趣，如举办讲座，开展书评活动等。随时根据学生读者的阅读倾向对他们进行阅读指导，帮助学生迅速锁定阅读目标，最大限度地缩短文献与读者阅读需求之间的差距。

（二）提高馆员自身素质及服务质量

自进入图书馆工作以来，本人积极发挥自己的主观能动性，认真履行自己的工作职责，完成了年初制定的工作目标，为图书馆总体目标的实现，作出了自己应有的贡献。现总结如下：

**读者接待工作总结18**

积极参加学院、总支和馆里的政治理论学习活动，坚定理想信念。我院举办处科级干部培训班以来，坚持听课，不迟到、不早退，并认真做好学习笔记，撰写学习心得体会一年来，自觉遵守国家的法律、法规和学校的各项规章制度，作为一名党员，能严格按照党员的标准要求自己，廉洁自律，勤奋敬业，在工作中起模范带头作用；能围绕学院和图书馆的中心任务，尽职尽责，开展工作。作为一名党员，能严格按照党员的标准要求自己，廉洁自律，勤奋敬业，在工作中起模范带头作用；能围绕学院和图书馆的中心任务，尽职尽责，开展工作。

**读者接待工作总结19**

近几年来，黄梅县发展很快，特别是今年我县被省委省政府纳入到大别山试验区建设范围和小池开放开放上升为“省级战略”后，黄梅迎来难得的发展机遇期。来黄梅考察、调研指导工作的省市领导和兄弟县市领导骤然增多。由此，我县的公务接待活动大幅增加。在繁重的接待工作中，我们认真贯彻落实中办和国办有关国内公务接待的规定，坚持突出黄梅的地方特色，实行优质服务，接待服务水平不断提高，得到了各级领导和各路宾客的充分肯定。我们的主要做法是：

>一、把握自己的特点

中办和国办规定要求，国内公务接待要勤俭节约，使用地方产品，突出地方风格。按照这些要求，怎样搞好黄梅的接待工作，一位管过接待的老领导一番话给我们很大的启示。他说，黄梅的接待搞“洋”的“洋”不过北京，搞“鲜”的“鲜”不过沿海，只有搞“土”的才有优势。这样我们就把黄梅接待工作的基调定在“土”字上，以“土”出奇，以“土”制胜。

吃，是接待安排的重点，也是难点，俗话讲“众口难调”。这几年，我们就在“土菜”上大做文章，“洋”菜土做、小菜“大”做、素菜精做、常菜“怪”做，“土”得新，“土”得怪，“土”得奇，价廉物美，大受欢迎，经常得到客人夸奖。一位省领导来黄梅，我们全部安排地道的土菜，正宗的黄梅鱼面让这位领导赞口不绝。

>二、掌握客人的特需

国内公务接待有严格的纪律和要求，不准高标准、高规格、高消费。我们在接待中也常常见到，并不是高档的东西客人就满意，而是客人所需要的才满意。因此我们在接到接待任务后，都要事先了解掌握客人的个性化需求，以便“投其所好”，实行个性化服务，提高优质服务的水平。我们不仅在接待前了解客人的饮食、起居、兴趣、爱好等情况，在接待中，我们又注意搜集新的信息，按照来宾的需求及时调整接待方式，让宾客满意。我们还注重与来宾的沟通，及时帮助客人解决来黄梅后在饮食起居、交通出行、访亲探友、工作衔接等方面遇到的困难，使客人有宾至如归的感觉。

>三、展示地方的特色

在做好接待工作的同时，我们时时处处都注意体现黄梅特色。我们当黄梅县情的宣传员，在接待中利用各种方式宣传黄梅形象；我们当黄梅文化的推介员，在接待中积极推介黄梅戏和我县的禅宗文化，今年共为客人安排黄梅戏演出58场，组织客人赴我县四祖寺、五祖寺2500人次；我们当黄梅物产的讲解员，在接待中注意介绍黄梅的特色菜肴、黄梅的名牌产品、黄梅的乡土特产。每次接待，我们都突出本地饮食风格，在“土、特、俗、新、鲜、活”上下功夫，讲究色、香、味、形。餐桌上，黄梅鱼面、黄梅青虾等等名菜佳肴争奇斗妍；宴会中，本地名酒千年缘满厅飘香；黄梅荷叶茶等等，一样样洋溢着浓郁黄梅地方特色的食品，令客人赞不绝口。

>四、体现服务的特别

作好接待方案是做好接待工作的基础和前提。在接待工作中，无论是重要接待还是一般接待，我们都要制订详尽的接待预案，每一次接待都提前精心制作接待指南、宴会专用席卡、专用菜谱、会议汇报专用文件夹、随车专用方便盒、洗卫用品专用包等接待物品，力求方便宾客。在今年举办的黄梅一中百年校庆活动中，在接待准备时间紧，来客数量众多，接待能力有限的情况下，我们通过认真制定接待方案，不论来客地位高低，一律用心服务，得到了来宾们的一直好评，为黄梅树立了良好的对外形象。

**读者接待工作总结20**

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。平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！

**读者接待工作总结21**

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。

接待是酒店的窗口，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、商场景点的位置，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。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平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

接待，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。

接待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平台，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，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！

**读者接待工作总结22**

在工作中，我能够和同事们互相帮助，互相关心，互相体谅，团结一致，共同进步。一方面我自觉服从上级的领导和管理，在图书上架、整架、卫生清理、回书建库、流通借还等工作中，不怕吃苦受累，在干好分配给自己的任务的同时，积极主动帮助其他同志。另一方面我主动与同事搞好团结，特别是对刚走上工作岗位的同志，主动关心他们的生活，帮助他们熟悉工作职责、工作环境、工作流程，使他们较快的适应了新的工作岗位。

当然，由于自身能力和水平等各方面的原因，我还有很多问题和不足需要在今后的工作中改进，请大家多提宝贵意见。

**读者接待工作总结23**

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。

**读者接待工作总结24**

我边工作，边学习，不断提高专业理论水平和工作实践能力。在图书馆管理中既注重“管”，又不忘“理”，认真探讨指导学生阅读的方法，在学生阅读过程中，积极对学生进行阅读指导。这些工作看似简单，做起来比较麻烦，但从没有怨言，努力使图书馆真正成为广大师生最愿意来的地方。

图书管理工作是非常繁琐而又神圣的。管理的是图书，传播的是文化和思想。因此，在今后工作中，我要以满腔的热情更加努力地工作，始终如一为教育教学服务，为广大师生服务的宗旨，管理要有章有序，有始有终，使图书馆所有图书资料最大限度的得到利用，让图书馆成为我校的文明窗口单位做出我应有的贡献。

一年来总觉得自己整天在忙碌中，有做不完的事情。不过还是有不足之处，比如如何将图书馆管理得更好，再上一个水平，还要不断地学习和研究摸索。今后争取不断改进，努力做得更好!

图书馆读者服务岗职责

一．服从领导安排，积极参加图书馆新馆搬迁工作。

二．认真做好读者服务工作：1.严格执行学校和图书馆的各项规章制度。热爱本职工作服从分配，及时完成领导分配的工作任务。2.以满腔热情投入读者服务工作，尊重读者，认真解答读者咨询，读者需求，将读者的意见和建议及时向分管领导传达。3.尊重领导，团结同志。和同事友好相处，不和读者发生冲突，有问题寻求领导帮助，有困难不推委或回避。4.为读者查找所需图书资料，宣传文献排架规则；5.按图书编目分类的要求，对新书入库及时上架，投入流通，不无故积压。6.做好当日归还的图书及时上架，整理及巡库工作，管好自己所管理的架位。保持书库的环境卫生，架面整洁，保证室内安静。

本学期我担任图书馆管理员工作，在工作中我努力完成学校的各项任务，热情为全体师生服务，充分发挥图书馆知识传播的作用，为学校的发展出自己的一份力，做出积极贡献。现在将本学期的具体工作总结如下：

**读者接待工作总结25**

从20xx年十月来接待办上任以来，我开始接触一个新的工作。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。党政部门的接待工作不是一般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是一种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是一种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的一种共识。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，让来宾在一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。

一年来，我们在忻州市成功举办了第二次招商引资并县域形象展示活动，在太原市国贸大厦举办了在并老乡联谊会，在北京华侨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。今年年初举办了一百诞辰纪念活动，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。

**读者接待工作总结26**

在这一年中，我馆继续把读者至上，服务第一的服务宗旨贯穿到各项基础服务工作之中。

1、满足读者需求，增加开放时间。随着学校的发展，师资队伍壮大，学生人数增多，使图书馆直接面对的读者对象达到2400余人。为满足读者需要，我们增加各室的开放时间，如文科、理科借阅室实现每天连续11小时开放制度，电子阅览室实现每天中、晚3小时开放制度，此外，还为外省市学生增加周末、节假日、寒暑假的开放服务。全年借阅图书量为32028册，接待师生借阅数为70329人次，和去年全年44377人次相比有较大幅度提高。

2、完善排架，更新导引标识。为了使各项服务工作更加贴近读者，我馆遵循图书分类排架规则，对文科借阅室39125册图书进行全面倒架、整架，实现严密规范排架。为了让读者利用图书资源更加得心应手，我馆还对全馆书架进行了重新标识，设置各类图书导引本133种，使图书标引更加规范。

图书馆的.基础服务还包括教材分发、期刊订购、新书采购、书刊加工等诸多工作，全馆人员都在各自的岗位上，以高涨工作热情及吃苦耐劳精神，做好读者服务工作。

**读者接待工作总结27**

>一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年6月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训。

在来到我们专营店前，虽然也有过前台接待的工作经验，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

>三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学好业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!工作如同于革命，一个目标有了信念才会有充足的动力去奋斗，20xx年我个人，就是调整，转变的年度，在这一年我踏入了这个神圣而又复杂丰富多彩的社会。在今后的工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

20xx年新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后祝大家在新的一年里，身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上，牛气冲天，谢谢大家。

**读者接待工作总结28**

国际田联接待圆满、成功落下帷幕。回顾本届国际田联安防工作与服务接待全过程，我部在公司领导的正确领导和各部门大力支持配合下,通过部门全体员工的共同努力、众志成城、上下一心、克服困难、坚持以“三心”服务理念扎实工作，较好地完成此次国际田联各项安保任务和对客服务工作，部门全体人员的优质服务和对安全工作一丝不苟的工作态度搏得了中外宾客的好评。接待国际田联期间，酒店辖区没有发生一起安全事故，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。现将此次接待工作总结如下：

>一、做好国际田联接待工作。

>1>、响应和落实张总关于服务和提升本届南博会工作精神和要求：制定“东盟前协管部软硬件提升方案和工作计划。科学合理、认真组织、全面落实所制定的方案，为更好的服务本届东博会练好基本功和做好前期各项准备工作。

>2>、为确保南博会期间的消防安全：对酒店辖区进行全面的消防安全联合大检查，做好自查自纠和整改工作，及时消除潜在隐患。按计划组织酒店全体员工进行了一次具有针对性的消防灭火实战演练。

3、贯彻落实酒店动员大会的要求，坚持“安全第一，预防为主”的工作方针。对部门员工进行充分动员，要求部门全体人员站在政治的高度，高标准、严要求，从思想上认识到做好此次接待工作的重要性和必要性。对部门全体员工进行综合业务技能培训。内容：岗位执勤服务礼仪、对客服务技能、执勤言行举止规范、军训、交接班规范、消防操作技能训练、思想动员等通过一系列培训工作。使每个队员提高认识，调整好心态，以良好的精神面貌、积极主动的工作态度，随时以高标准的服务质量投入“>南博会”工作中。

4、加班加点，认真配合、协助\*\*公安分局国保大队、治安大队等政府相关职能部门做好涉及“南博会”酒店重点接待单位人员政审等各项安防准备工作的开展，落实。

5、对消防系统、监控系统进行全面维修工作，确保设施设备处于正常使用状态。

二、>合理安排、加强管控，>对客服务热情周到，部门涌现出一批好人好事。

1、爱岗敬业，坚持以“专心致志，真心实意、用爱心服务”，雨天，坚持部门优良传统做好为客人撑伞挡雨工作。及时周到、热情为客人搬送行李、叫出租车、送酒醉客人回房间等服务工作，客人为了表示感谢给予小费，但我们的队员都给予谢绝。因为，每个协管员都知道，这是我们应该做的，收了钱，服务性质就变质了。有了部门员工的共同努力，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。

2、科学合理、统筹安排 ，“>南博会”期间全体队员取消轮休，禁止请假，以保证有足够的人力投入到日常工作中。

3、班前班后反复强调礼节礼貌要到位，注意检查仪容仪表，确保每个员工能以良好的精神面貌为客人提供服务。

4、加强现场督导，协调各项工作的有序开展，及时纠正和解决工作存在的不足，确保各班次各岗位工作标准和质量能按要求去落实和完成。

5、针对车位紧张的状况，部门同客户部及时沟通，提前做好合理安排，哪里该停哪里不该停，什么地方该停什么车，领班及各岗位值班员都做到心中有数，有序引导停放，安排好每一辆车，确保交通畅通。

6、保持高压态势，提高警惕，加强人防、技防的结合，全面做好各项安全防范工作。严格控制闲杂人员和物品进出管理工作，阻止在辖区进行的‘黄、赌、毒’等违法行为，维护和营造良好的四星级酒店氛围，确保停放车辆的安全。南博会期间，酒店辖区没有发生一起安全生产事故。

7、部门间的工作沟通配合较为顺畅。积极配合各部门工作的开展，出色圆满完成领导交给的各项工作任务和公差任务。

>三、存在不足

1、车辆安排:车位较为紧张，但提前按留还是较到位。对大型活动接待一次性拾几辆大巴车难以安排停放，只能临时停放于\*\*路绿花带边。

2、对客服务:个别员工思想开小差。

3、人员政审：会所未能按时完成和上交部门人员个人情况采集。

纵观本届南博会接待工作，在公司领导和物业部领导的正确领导下，协管部前后做了大量的工作，确保了酒店正常的经营秩序和辖区良好治安环境。我们将继续发扬酒店接待“南博会”工作精神，努力克服工作中存在不足，再接再厉，以全新的姿态投入到下一阶段的工作中去。对协管人员的素质、业务技能提出更高的标准，转变思想观念，加强大局观，以适应不断变化的新形势、新要求，为品牌服务尽心尽力！

**读者接待工作总结29**

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！在公司的指引下，在部门领导的关心帮忙及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

>一、提高服务质量，规范前台服务

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，是对公司的第一印象，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们必须要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或职责人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重持续良好的服务态度，热情的接待。在适宜的环境下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。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

>二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好状况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

>三、应以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，用心去配合，不找理由推脱。

我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时用心参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本状况和经营资料。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

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。所以我们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们的机会；透过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

**读者接待工作总结30**

根据办公室的分工，主要在接待办从事接待工作，并兼任接待办的会计工作。三年以来，严格按照办公室的要求，坚持正确的政治立场，严守政治纪律，勤学好问，扎实肯干，取得了一定的成绩。

>一、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的党性修养，坚持四项基本原则，积极参加政治理论，转变观念，开拓创新，与时俱进;在干好工作的同时，利用业余时间，参加自学考试，获得四川师范大学汉语言文学的本科文凭。20xx年5月，考察川南接待工作后，所写的考察报告《提高接待水平，助推经济发展》，获得了市、县领导的好评，并发表在市委机关刊务《决策与务实》上。通过学习，强化了岗位责任感，圆满完成了各项工作任务。

>二、讲奉献，周密安排，合理部署，努力做好接待工作

接待工作是一项艰巨而又光荣的工作，特殊而又平凡的岗位。三年以来，自己以一颗平常的心，默默无闻，任劳任怨的工作。一接到任务，领导安排完毕，第一时间组织工作人员，根据客人的身份、喜好，作好详细周密的接待。在中体现“全、密、实、早”四个字，即:接待工作要全方位考虑问题，宾馆的吃住、房间的摆设，活动的安排，现场的准备，道路的畅通，材料的落实，会场的布置，媒体的宣传等一系列问题;突出一个“密”字，接待工作牵涉领导的安全，所以要注重保密工作的落实，做到不该问的不问，不该说的不说;重点突出一个“实”字，工作一旦确定，必须落实到位，落实到人;体现一个“早”字，做到早介入、早准备、早安排、早到位。在工作中做到“五心、四勤、三满意”，使客人有宾至如归的感觉。

>三、严格执行财物管理制度，厉行节约减轻接待负担

在财务管理方面，作为接待办的会计，严格财务管理制度对公务接待和会议费实行统一管理。对各项费用报销和重大经费支出，坚持票据要素齐全，层层把关审批的原则。同时，严格按照接待预算方案执行，专款专用，做到了精打细算，坚持“从简、从细、从严”六字方针搞好接待工作，既节约了开支，又让来宾们满意，真正体现了接待是生产力，接待工作无小事，为宣传蓬安起到了积极作用，取得了良好的效果。

>四、讲团结，求创新，高标准，高质量完成接待任务

过去的三年，在各位领导的关心和指导下，我在工作中做了一些探索和努力，取得了一点成绩，积累了一点经验，但离要求还有一定距离。“他山之石可以攻玉”，博采众长，见贤思齐，永远是我的座佑铭。在以后的工作中，我将更加严格要求自己，倍加努力地加强学习，积极工作，争创一流的工作业绩。

**读者接待工作总结31**

积极组织学会会员参加中国图书馆学会，江苏省图书馆学会，无锡市图书馆学会论文交流活动，并组织广大会员撰写论文，组织交流，提高广大会员学术水平。组织本馆人员

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