

教育机构前台工作总结 前台工作总结(7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇一

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核⻝，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方

言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇二

二、会议接待

1. 外部会议接待

2. 内部会议治理

3. 视讯会议治理

三、用度报销、合同录进工作

四、综合事务工作

五、其他工作

六、工作中不足

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做到及时捉住公司信息亮点导致信息数目和质量不高影响公司在全省信息排名。

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇三

转眼1个月结束了，这1个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于xx的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和xx带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来xx住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里

同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇四

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、笔、玻璃胶等。登记好网球预约，避免重复时间预约。打印机没有墨时，要电话通知送机送墨。如果前台的物品坏了如：对讲机坏了要叫维修工维修。有什么问题都要想办法解决。

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接收到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的'后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！香梅健身俱乐部！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉俱乐部内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(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。

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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为俱乐部作宣传。

(4) 努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

xx.12.10

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇五

时光飞逝，日月如梭□xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。

以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨□□qq个性签名网 http://) “用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇六

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你说的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。

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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

教育机构前台工作总结 前台工作总结篇七

20xx已经过去，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事们共同忙碌的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年工作进行简要的总结。

20xx年前厅部全天房总开放数59278间，房租收入631336.5元，平均入住率78.84%，平均房价134.24元，商品销售92931元，会员充值177076元。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此提升前台员工的服务意识是我们的工作重点，除此我们进行了接听电话语言技巧培训和接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，在培训的过程中，将原来网络培训改为现实中的案例分析进行培训，让大家身临其境，通俗易懂，并虚心接受。通过培训使让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，客人对前台评价有所好转。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。从一年来的工作观察来看，从收银到接待，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中，前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

原来洪山店有专门的销售人员，在20xx年已取消销售人员，转为店内营销，那么前台变成了我们店里主销售战场。根据周边市场情况，前厅部积极地推进会员卡销售，将会员优惠政策公示于大厅显眼位置，让客人自己掂量会员卡的优惠政策，同时也注重散客，今年来酒店推出了一系列的客房促销

方案如：30元代金券、日用房、凌晨特价房等促销活动。根据原来钟点房入住率差的状况，调整钟点房价格，使钟点房的入住率急速上升。同时依据入住情况将部分优惠的权限下放到值班负责人、前台接待员，因此入住率有所提高。根据20xx年5月起，公安部门联合工商、文教针对住宿等行业严格管理：实名登记，一张身份证只登记一间房，多人入住多人登记，并及时上传的规定对入住率大有阻碍的状况，要求值班负责人、前台接待员要灵活掌握，遇到麻烦及时的上报给我或者戚经理，便于妥善安排，决不放走一个客人。同时也接受了公安部门的多次检查，将检查出的问题控制在最小的状态。

前厅部还根据公司制定的目标任务，将重大的节假日、入住高峰时段，调整恢复门市价格，从而保证目标任务的顺利完成。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、工程等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，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主管这一岗位，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！