

2023年前台述职报告个人 前台主管个人 年度述职报告(大全5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

前台述职报告个人篇一

尊敬的领导：

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的述职报告：

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面

的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年里，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

述职人□xxx

20xx年x月x日

前台述职报告个人篇二

述职报告要真实地反映述职人履行职责的实际情况，紧紧围绕个人履行职责情况展开陈述，选择有代表性的典型事例，做到观点鲜明 重点突出，实绩丰富。下面就让小编带你去看看前台接待年度个人述职报告学习素材5篇，希望能帮助到大

家!

前台接待述职报告1

你们好!我叫_____, 于20____年11月25日进入____物业公司, 在____山水华庭小区担任秩序维护员一职, 后经过竞聘, 成为一名客服接待员。20____年7月27日, 在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满, 特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程, 有过辛酸 也有过甜蜜, 在我前进的每一步, 都得到了公司领导和同事的热情相助, 得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话, 那绝不是因为我个人有多大的能力, 而应归功于我们有一支团结的队伍, 有一群有热情 肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结, 冷静回顾一下这段时间的工作得失, 以求总结经验, 吸取教训。

在刚入职时, 作为一名基层管理人员, 我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望, 我自觉学习物业管理知识, 并在思想上始终与公司保持一致, 做到“思想认识到位, 工作到位”, 在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中, 我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作, 提高客服人员的整体服务意识, 帮助小区经理处理业主投诉, 一定程度上提高了工作的实效性, 具体包括: 改变前台接待人员工作方式, 要求接待业主时必须全程站立式服务; 协助小区经理制定收费方案, 并予以落实; 各种资料的收集 整理归档; 对小区经理各项管理工作提出合理化建议; 接待业主投诉, 独立处理投诉近百起; 协调与各部门的工作等。在各项工作中, 收费工作和接待业主是我负责最多, 也是较为擅长的方面。

一 收费工作: 协助小区经理制定落实详细的收费方案, 在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题, (如: 您好:

这里是____山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见)并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修?a >

二 日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题 需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一 对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己 保持持久的事业激情，____给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听 去看 从与业主沟通中学习。

二 交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷

静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三 对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行资料汇编，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四 对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道 秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行“___物业的服务宗旨”家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的述职报告，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

前台接待述职报告2

即将过去的20___年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的1月份开始，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，所以我们一定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责任人进行调度 传递 汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适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。

根据记录统计，20____年我来公司开始：填写钢 铝基价8余次 接待来访客人3余次 订饮用水3余次 做员工考勤表2次 转接电话2余次 更新通讯录3次 快递收发1余次 盘点申购库存3次 收发传真5余次 打印文件1余次 打扫卫生8余次 周末转接电话4次 指纹登记1余次等。

二 做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，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20____年1月份至今共办理各部门各项物品入库2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，积极去配合，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们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，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情况和经营内容。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；通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！

四 来年工作计划

20____年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20____年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。

现将对于明年的工作计划如下：

- 1 加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。
- 2 树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。
- 3 工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及

个人脾气 性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4 在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点 施工技巧 方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下 同事的帮助下 自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

前台接待述职报告3

自5月27号入职以来，我在前台接待岗位工作已有两个月的时间，从初期熟悉园区环境到如今适应园区的日常管理。前台就是公司的形象，也是客人对公司的第一印象的评价，我能在公司如此重要的岗位工作，是领导对我的信任与信赖，在岗期间我严格要求自己尽职尽责，努力做好每一项工作，现对岗位述职内容报告如下：

1 工作内容：

负责接待入园客人，前台及地面保洁，2 工作体会及收获：

接待客人的时候，服务顾客最重要的是态度，要有亲和力，保持微笑，语气亲切，细心询问顾客的需要，认真耐心回答客人的咨询，主动对客人介绍各种项目，前台园区环境，整洁的环境让客人觉得心情愉快，直观印象好。

同事间工作沟通，也很重要，3

3 上班前工作

4 下班前工作

5 电话礼仪及电话预约

6 收银手续

在这两个月的工作中，我深深感到自己的工作不足，我要加紧步伐，努力提高自我修养和能力，弥补在工作中的不足，在新的工作中不断学习，不断总结经验，扩展自己的知识面，不断的完善自己，更加熟悉自己需要的工作服务，改掉自己浮躁，不细心的缺点，再处理问题和工作中把问题考虑到最全面，杜绝失误的发生，和公司一起走向明日的辉煌。

前台接待述职报告4

尊敬的____，亲爱的各位同事：

一转眼，____年已经悄悄的来临，我在_____已经工作了两年多，回望过去，我始终坚持“勤奋 严谨 争先 关爱”的工作信条，围绕前台工作重点，和前台同事团结协作，在领导和同事们的信任和支持下，我在工作上不断取得进步，并出色的完成了各项工作任务。在以后的工作中我仍然会一如既往的严格要求自己，更好地完成自己的本职工作。

1. 努力学习，不断积累工作经验，全面提升工作技能

前台领班要担任前台员工的培训工作的，因此需要不断的提升自己的工作技能，通过积累和总结实践经验，提升自己的专业素质。在前台工作期间让我深刻体会到了学无止境的真真正含义，通过学习来更好的工作是一笔很大的收获。从年初开始的新的房价政策的实行，我学会了如何根据具体情况具体分析；从礼包和月饼的销售中，我学会了如何为酒店为客人创

造双赢;通过制定前台班组的各项工作流程和服务标准,让我对前台工作有了更深一层的认识;通过大堂副理的岗位实践中,我学会了如何处理宾客投诉和紧急事件;通过参加“未来之星”的培训让我看到了酒店对人才的培养以及自己前进的方向。通过种种工作经历,让我真正做到了真诚对待每一位宾客,力争为宾客提供更优质的服务。

2. 提高班组执行力,力求出色完成每一次接待任务

自酒店开业以来,每一次的接待要求都有所不同,因此在每一次接待之前前台与销售部及其它部门提前做好沟通,细化每一个接待环节,力求出色完成每一次接待任务。在平日的工作中重视培训的作用,做好上级领导与员工之间的桥梁,认真传达会议精神,提高前台班组整体执行力。

3. 实践和理论结合,提高管理能力

作为前台领班,协助领导做好员工的培训和管理工作是最重要的,在对新员工的培训工作中,采用实践和理论相结合的方法,从opera系统操作到接待流程模拟,老员工对新员工一带一,言传身教,使班组技能水平不断提高。在人员管理方面,以人为本,不断增强前台班组的凝聚力,营造积极向上的工作氛围,使前台成长成一支服务高效 对客热情 团结进取的队伍。

4. 认清不足,加以改进,完善自我通过一年多的工作和学习,虽然取得了一定的成绩,但也存在一些问题和不足,主要表现在:对于酒店的评定标准还不是十分熟知;有些工作还不够细,贯彻的不是十分到位;工作有时会情绪化;处理特殊事件的能力还需提高。在今后的工作中,不但要继续提升工作技能,还要发挥服务职能,与各部门做好沟通协调。在未来的日子里,我会严格要求自己,提高自己,用心做好每一件事,一步步朝着我的事业之路前进。

前台接待述职报告5

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电 来访人员所说的每一句话 做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

(一)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。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司总经理(番禺总经理)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，前台文员(番禺文员)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。

(三)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！

前台接待年度个人述职报告

前台接待述职报告

前台接待的述职报告

酒店前台接待个人工作述职报告

公司前台接待人员年度述职报告

前台接待年度个人总结

前台述职报告个人篇三

尊敬的领导：

自学校毕业来宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，

直到升为前台主管，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年述职报告：

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。

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，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

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。

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！

述职人□xxx

20xx年x月x日

前台述职报告个人篇四

□

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是xx公司选择了我，也是我选择了xx公司。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了xx公司需要什么样的员工。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地

总结

、思考，也获得了不少的

心得

与体会。

善于

总结

□

总结

是一个很好的习惯，人的一辈子当中如果每天都花一点时间去

总结

，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此

总结

显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头

总结

，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了

总结

，我才让自己对xx公司的业务有了更多的了解，更深的感悟。

1、结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

2、继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我

提供

这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的

领导

和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

述职人□xxx

2023

年x月x日

前台述职报告个人篇五

尊敬的领导：

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，

首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

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，多想多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。

因此，在工作过程中，前台文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，所以对待每一位客户都要认真对待，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。

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！

述职人□xxx

20xx年x月x日