

前台年中工作总结及下半年计划(实用6篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

前台年中工作总结及下半年计划篇一

前台可以称为公司的第一张脸，前台的工作在公司的整个运行链中居于重要地位。在这个岗位工作的你，对你的工作有什么工作总结呢?以下是本站小编为大家精心整理的“前台工作总结范文五篇”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详情请关注本站!

前台工作总结范文五篇(一)

一、工作内容

- 1、负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。
- 2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。
- 3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。
- 4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊。
- 5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等。

6·联系公司各项目部人员，收发公司内部文件。

7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(一)、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，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前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的变化。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)、学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)、拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正。但前事之鉴，后事之师，这

些经历也让我不断成熟，在处理各种问题考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

前台工作总结范文五篇(二)

时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作内容

- 1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率。
- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。
- 3、通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息。
- 4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录。
- 5、记录每天的值班情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。

- 6、每天9：30——10：00开启大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修。
- 7、做好总经理、董事长办公室的清洁。
- 8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员。
- 9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去。
- 10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水。会议时要及时添加茶水。会议结束后做好会议室的清洁。
- 11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录。
- 12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

二、存在的问题

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议

- 1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。
- 2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。
- 3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，

所以凡是都要先想到后果。

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。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。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

前台工作总结范文五篇(三)

20**已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近 9 个月，前台没有像公司业务、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。在这 9 个月的时间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，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将 20**年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待 接待人员是展现公司形象的第一人， 20**年 4 月入职至 12 月以来， 从 我严格按照公司 要求，热情对待 每一位来访客户， 并指引到相关办公室，对于上门推销的业 务人员，礼貌 相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档， 以便于以后工作的不时之需，近 9 个月来， 共计接待用户 达 600 人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发 认真接听任何来电， 准确率达到 98%。能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作 效率。 发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时 注意复印的资料完整否，避免复印资 料缺漏。如有信件也及 时交给了相关人员。

3、临时事件处理 饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家 送水。前台所需物品不够时，会及时申请 购买如：纸巾、复 印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业 务人员加 墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。 如果办公室内的物品坏了如：空调开 关，卫生间灯，会及时 打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设 备自 己买后让物业师傅安装。交换机考勤机故障问题直接联 系商家售后解决，电话线路有问 题求助电信局解决等。总之， 遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订 项目部人员出差需要订 车票或机票时我会及时联系票务， 并持续跟踪直至车票送到 公 司，以免影响到出差人员行程。到目前为止累计订票 70 张左右。对于来郑州出差需要订房间的 领导或同事，订好 房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息。还 有 就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间， 生日当天告诉王兰莹在 oa 上 发生日祝福，20**年累计订生 日蛋糕 ** 个。

2、文档归整及办事处资产登记 从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来。办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有 37 本。其它的办公设备(如笔记本、光驱、插座等)也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计 每月 25 号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动 每周三下午 5 点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档。协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶

尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于解决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、20**年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、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。或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，20**迎20**，辞现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力!

前台工作总结范文五篇(四)

自五月底来公司担任办公室前台工作，前台是一项很重要的基础工作，在这半年时间里，我在公司领导和同事的关心和帮助下基本完成了各项工作，在不断地向领导请教、向同事学习、自己实践摸索，短期内便熟悉了公司办公室各项工作，明确了工作的程序、方向，有了明确的工作思路，在思想觉悟上有了更进一步的提高，在具体的工作中形成了一套清晰的工作思路，能够顺利的完成领导交办的各项工作任务，为了总结工作经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将这段时间的工作做如下简要总结及来年工作计划。

一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点。办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。

(一) 制度的拟定1。 在上级领导下重新修订了《加班管理制度》，并在工作进行实施。 2。 根据公司以往的实施方法，制订了《图书借阅及管理办法》和《门禁指纹管理规定》，通过部门领导的审核及各部门会签，在日常工作中进行实施。

(二) 日常性事物1。 负责董事长办公室、行政总经理办公室、茶室的卫生整洁。 2。 负责快递接收、报纸杂志及信件收发、文件打印、以及总机电话的接听与转接。 3。 每日统计公司员工及电话核查项目员工出勤情况。 4。 公司员工书籍借阅统计与签收。 5。 日常礼仪接待工作。

(三) 水电费的缴纳： 公司通讯业务的办理(每月月底前缴纳上月费用)

(四)每月 5 号之前完成办公室月度报告，并提交行政总经理(内容包括，办公用品库及仓库盘点表—工装盘点表—本月领工装数—本月工装进出库统计表—本月申请办公用品—本月本部门办公用品申请—本月办公用品领用情况—本月费用明细表—每月之星情况)

(五) 每月 8 日之前，参考考勤系统上导出打卡数据记录，根据收到的外出公干审批单和请假单以及每天的点名表做出电子版考勤明细表完成公司考勤总表制作，提交行政总经理审核。

(六) 每月 10 号前完成部门办公用品的申请统计总表交与行政总经理审核。 月中更换销售排行榜。每月 20 号之前，根据每月之星评选结果，制作每月之星照，更换至宣传栏。

(七) 与行政总经理及网络管理员沟通， 确定下月所需费用，

25 号前完成部 于门预算统计表交与行政总经理审核，提交财务中心。

(八) 每月 30 号前完成办公用品及日常用品盘点表。提交行政总经理审核，并于次月 2 号之前上交财务中心。

(九) 每月初一，十五购买贡品及鲜花并提前一天贡品摆放整齐。

(十) 办公用品档案及固定桌椅档案的登记。新的一年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。20**年，要认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，力争取得更大的工作成绩。以崭新的工作作风、更 高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到办公室的各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

前台工作总结范文五篇(五)

一、日常工作方面

1、把事情细节化、条理化、规范化 前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的 提高自己，才能 胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得 当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻 要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也

会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态 人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解 到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作 沟通，是一个人生存在这个社会中的必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都 做好。

经过这一年的学习和积累，已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，

培养自己的各项能力。目前，我通过一一学习了相关专业知 识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管理、行政统 筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在 学习这方面的知 识。通过这些学习，使自己的技能有了一定 程度的提高，也更希望能在以后的工作中有 机会参加相关的 培训，更大程度上提高工作技能。在平常的工作中，看到同 事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边 的 每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上 都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从 书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人 身上的 精华。

三、工作成果与存在的问题

1、工作成果 办公设备、大桶水等各项台账建立完备。餐饮、 酒店、订票等各项服务基本完善。每日巡检、各项检修维护 顺利进行。各类账目报销流程规范。其他服务、跟进工作有 序进行。

2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我 还没有做到这一点。在服务 支持上，会议室、茶水间、前台大 厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时 的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务 方向指示也存在问题，没有给大家 提供方便的服务。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在 执行上会有卡壳。这跟自 己对任务和指示的认识、和自身对 问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在 一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办 公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其

他 一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题必会在2018年的工作中加以解决。一年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

前台年中工作总结及下半年计划篇二

要做好前台文员这个岗位的工作，就必须要有深刻的认识到这个岗位的重要性。前台这个岗位不仅体现了公司的形象，还是外来客户对公司的第一印象，前台也是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，前台的形象就是公司的形象。过去一个星期内的工作量相对来说还是比较轻松的，主要都是整理一下办公室的环境，考勤，接待，打印、复印，下班后关窗断电以及领导临时性吩咐的工作，或许是因为社会经验不足，工作任务完成的不是很出色，希望接下来能取得进步。由这几天的实践，可以总结出，能把一些简单的事情做好就已经是一件不简单的事情，所以简单的事情要细心做，重复做，快乐做！

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。

- 1、作为前台文员，除了脚踏实地、认真做事外，还应注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。
- 2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。
- 3、做事要考虑周全、细心。不能因为一些小问题铸成大错，

所以凡是都要先想到后果。

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

在20xx年我将不断的学习，完善自我，积极配合公司前进的步伐，为公司日后发展献出微薄的一份力。

前台年中工作总结及下半年计划篇三

能够认真贯彻基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

我是六月份来到学院工作，担任学院行政秘书，协助办公室主任做好工作。

(1) 协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2) 做好了各类信件的收发工作□20xx年底协助好办公室主任顺利地完成了20xx年报刊杂志的收订工作。为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

(3) 协助好办公室主任做好学院的财务工作。财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院__年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作行政前台年终总结工作总结。学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。

(4) 做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

(5) 做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要行政前台年终总结行政前台年终总结。

(6) 认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。为了学院工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为学院及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。

比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进行政前台年终总结工作总结。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为学院的发展做出更大更多的贡献。

前台年中工作总结及下半年计划篇四

在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

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一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员

工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

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，它同餐饮、销售、客房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。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收

入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

前台年中工作总结及下半年计划篇五

20xx年是我人生中的一个转折点，这一年可谓崎岖坎坷。从年初过完年时就开始迷茫徘徊，压力也是一点点渐长，没有方向。后来硬着头皮去武汉找工作，在教育机构干了一段时间，最终，由于不能适应公司的种种制度，难以处理与领导的关系而主动辞职。后来尝试过考公务员，考教师编制，考事业单位，但由于能力不足和心态起伏问题，均已失利告终。这其中来来去去好多地方□x月开始在家赋闲，这期间认真分析和思考了自己这一路找工作的经历。最终得出的结论是：自己总试图在踏上社会的时候寻找捷径，寻找一个待遇好压力小安逸的工作，总是试图逃避社会的磨练。于是在x月中旬决定来x闯荡，历练自己。苦苦寻觅了xx之久，最终在十一之后到到xx□

走进xx的那一刻一种亲切感便油然而生□x总富于经验和阅历的话语令我受益匪浅，梁经理务实真诚的工作和处事态度让我深受感动。在这里我要特别感激杜总和梁经理给了我这样一个提升自我的机会。我所能做的只是勤恳的工作，不辜负你们的信任和期望。

下面谈一谈我这段时间的工作内容和体会吧。

刚来的时候，我主要是做前台咨询，日常工作内容就是熟悉学校的课程安排和学费形成机制，打接电话邀约学生试听。说实话，我从xx和xx身上学到很多为人处世接人待物的技巧，

特别是打电话和接待客户时的灵活应变的能力，我也非常感谢她们耐心的指导。这段时间我学会了最重要的一点就是自信大方的表现自己，这也算是直面自己性格的缺陷吧。

现在说一说我这段时间的主要工作内容上课吧。首先，我想说一说我对教育行业和教师工作岗位的一些理解。我一直很欣赏一句话：教育是一项良心工程。家长愿意花钱交换无形的知识，将心比心，我们何以取信于家长取信于社会？我们只能用良知和责任向家长和学生许下承诺，耐心地给学生上好每一堂课讲好每一个知识点。这就要求我们教育者必须是一个有良知有责任心的人。从古代的“师者，所以传道受业解惑也。”到现代的“教师是人类灵魂的工程师”都说明了教师职业的重要性和地位的崇高性。作为老师，不仅仅应该是知识的传授者，更应该不但完善自己的人格丰富拓展自己的阅历，用自己的人格魅力去感染学生，进而让他们感受到知识的魅力形成兴趣。从我第一次走上讲台的时候就一直奉行一点：方法比知识重要，做人比学习重要。这才是教书育人的本质吧。从一开始来到星尊到现在我一共带了六个学生的课，四个一对一，两个自习辅导。其中，只有xx和xx组成的自习班我带的时间最长，本来按要我只需要每天晚上辅导他们写完检查完作业就可以了，但是我都会针对他们比较薄弱的科目和内容做一些特别辅导，基本上每晚都是三个多小时，其实牺牲一点儿自己的时间没什么，看着他们好习惯一天天养成，成绩进步了，我会觉得特别欣慰。四个一对一中xx和xx是小学六年级孩子，他们俩都补习作文和阅读，这俩孩子都特别踏实认真，能认真完成每次布置的作业，但是上课比较安静，目前激发他们的语言学习兴趣是最需要思考的问题，当然语言学习是一个长期积累和感知的过程，它不像数学条理清晰多练习就可以，这也就决定了只能给他们更多方法上的指导。而xx每周三次，语文数学都有，数学明显有进步，而且上课气氛特别活跃特别配合，这也说明了兴趣的重要性xx是这些孩子中最特殊的一个，他目前是五年级的学生，他注意力很难集中，基本上三分钟左右就会走神儿一

次，理解能力比较差，反应速度自然比较慢，所以我花在他身上的时间自然比较多一点儿，有意识的去锻炼他的理解能力，给他出的题目都是针对基础的，只能这样一步一个脚印慢慢来。其实给他代课最能磨练教师的耐心，也最能锻炼自己，积累教学经验□xx是初二的孩子，基础比较好，目前上的也是阅读和作文，他是实验班的学生，因此他压力特别大。他们学校为了中考赶进度，初二知识已经上完了，所以我给他上课就是采取的中考复习模式，也就是考点分析+例题+练习模式，作文采用的仍然是写作要领规范+范文+习作模式，每种常考的文体阅读和作文配套训练，目前阅读模式效果挺好，作文效果不是太好。

这段时间带六个孩子的课，收获颇多，不仅建构了不同年级段的知识和教学模式；同时也了解了现在不同年级段的学生心理和思想特点，这对于我以后的教学工作具有重要的指导意义。

最后，我要特别感谢xxx和其他所有老师。感谢你们在工作中给予我的帮助支持，愿我们所有人在接下来的日子里工作顺利、身体健康！

前台年中工作总结及下半年计划篇六

过去的20__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_宾馆的差不多5个月里，作为一名刚入职一年的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于宾馆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。

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。

前台是宾馆的第一印象，是宾馆的门面。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，从而维护宾馆的形象，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。

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！

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，还宾馆的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们宾馆组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的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！

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果宾馆有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为宾馆。平时积极参加宾馆组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们宾馆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！