

2023年销售前台总结工作总结 销售前台 工作总结(优质8篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

销售前台总结工作总结篇一

时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个月，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。从来公司的第一天起，我就把自己融入到我们的这个团队中。现将这两个月的工作情况总结如下：

- 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；
- 4、签收邮件，送邮件至各级领导；
- 5、每天早来、晚走10分钟，配合各部门的工作；
- 6、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；
- 7、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；
- 8、下班时检查前台电脑的电源是否关闭。

在实践中学习，努力适应工作，刚加入公司对公司的一些事

情都不了解，通过领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内学到了很多知识。

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。

1、作为一名前台人员，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，所以凡事都要先想到后果；

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！

销售前台总结工作总结篇二

xx年对于xxxx公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□xx年着重对客服人员进行了大量的.培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、积极应对新出台的法律、法规□xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现

因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费。xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止xx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套，b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

销售前台总结工作总结篇三

一、报价方法

1、高低趋向报价

这是针对讲究身份、地位的客人设计的，这种报价法首先向客人报明饭店的最高房价，让客人了解饭店所提供高标准房间及与其相配的环境和设施，在客人对此不感兴趣时再转向销售较低价格的客房，我们接待员要善于运用语言技巧说动客人，高价伴随的高级享受，诱使客人做出购买决策，当然，所报价格应相对合理，不宜过高。

2、低高趋向报价

这种报价可以吸引那些对房间价格作过比较的客人，为饭店带来广阔的客源市场，这种报价法有利于饭店的竞争优势。

3、排列报价法

这种报价法是将饭店所有现行价格按一定排列顺序提供给客人；即先报最低价格，再报最高价格，最后报中间价格，让客人有选择适中价格的机会，这样做，饭店既坚持了明码标价，又维护了商业道德，既方便客人在整个房价体系中自由选择，又增加了饭店出租高价客房，获得更多收益的机会。

4、选则性报价

采用此类报价法要求总台操作人员善于辨别抵店客人的支付能力，能客观地按照客人的兴趣和需要，选择提供适当的房价范围，一般报价不能超过两种以上，以体现估量报价的准确性，避免选择报价时犹豫不决。

5、利益引诱报价

这是一种对已预订到一般房间的客人，采取给予一定附加利益的方法，使他们放弃原预订客房，转向购买高一档次价格的客房。

6、弱化价格重要性报价

此类报价是将价格置于所提供的服务项目中，以减弱直观价格的分量，增加客人购买的可能性，此类报价一般由总台接待人员用口头语言进行描述性报价，强调提供的服务项目是适合于客人利益的，但不能太多，要恰如其分。

7、灵活报价

灵活报价是根据饭店的现行价格和规定的价格浮动幅度，将价格灵活地报给客人的一种方法。此报价一般是由饭店的收益管理中心决定，根据饭店的具体情况，在一定价格范围内适当浮动，灵活报价，调节客人的需求，使客房出租率和经济效益达到理想水平。

二、总台销售技巧

（一）总台销售的一般工作要求：

1、销售准备：

（1）仪表仪态要端正，要表现高雅的风度和姿态。

(2) 总台工作环境要有条理，使服务台区域干净整齐，不零乱。

(3) 熟悉饭店各种类型的客房及其服务质量，以便向潜在客人介绍。

(4) 了解饭店所有餐厅，酒吧，娱乐场所等各营业场所及公共区域的营业时间与地点

2、服务态度：

(1) 要善于用眼神和客人交流，要表现出热情和真挚。

(2) 要面部常带微笑：对客人表示：“欢迎，见到您很高兴”。

(3) 要礼貌用语问候每位客人。

(4) 举止行为要恰当、自然、诚恳。

(5) 回答问题要简单，明了，恰当，不要夸张宣传住宿条件。

(6) 不要贬低客人，要耐心向客人解释问题。

3、销售工作：

(1) 要善于用描述性语言，准确使用形容词介绍提供的几种客房的优势，说明能给客人带来好处以供客人选择，但不要对几种客房作令人不快的比较。

(2) 不要直接询问客人要求哪种价格的房间，应在描述客房情况的过程中，试探客人要哪种房间。

(3) 要善于观察和尽力弄清客人的要求和愿望，有目的地销售适合客人需要的客房。

(4) 不要放弃对潜在客人推销客房。必要时可派人陪同他们参观几中不同类型的客房，增进与客人之间关系，这将有助于对犹豫不决的客人促成销售。

是以礼取人法 如果对所有入住的客人都采用雷同的接待方法，势必丧失了针对性。优秀的前厅工作人员，应慧眼识人，从客人步入店门的一刻起，在简单的迎宾过程中，需迅速为其分级定档，并根据其可能接受的消费水平打开突破口，因人而异，运用不同的推销策略、价格水平，尽量达到多招徕客人的效果。然而，这种分级定档绝非因失礼而令客人受冷遇，继而拂袖而去，带来经济损失。只有做到对入住客人的一视同仁，以礼仪、礼貌、热情、周到的服务赢得好评，换取信誉，促使成功。

二是巧用画蛇添足法 所谓画蛇添足法，是动用报价方式的一种技巧，即先报基本价，再报服务价，以此法可削弱客人闻价色变的可能性，将其动摇程度降到最小限度。一般来讲，星级宾馆饭店以百分比提成的形式向客人收取的服务费用，确实令部分客人望价兴叹。故而运用画蛇添足法时，一方面确保客人对房价心中有数，不致开房后又发生顾虑；另一方面应坚持灵活报价的前提，机动地穿插传统的冲式报价、三明式报价、鱼尾式报价等方法。另外，在平季或淡季时，饭店为做到薄利多销，常采用折扣方式，此时的画蛇添足法便有了另一番妙用。在报出房价的同时，竭力描述蛇尾的实惠，诸如“在此房价的基础上，我们可以给您折扣。这种折扣只在本季度生效”，等等推销词，无疑会使客人动心。

四是循循善诱法 推销客房在很多方面与推销商品一样，要生动地描绘、耐心地讲解，以达到成交的目的。此时，循循善诱法便会显示人特有的魅力。

首先，顺藤摸瓜，通过三言两语的交谈，洞察出客人的消费趋势，以此为出发点拓展开来，向客人提供多种选择，并针对不同特色一一详尽，扬长避短。

其次，尽可能推销附加服务，即把各类服务项目展现于客人面前。此举的目的并非吸引其消费，纯粹在培养一种应有的意识，使客人感到入住该店能足不出户，心想事成。

再者，不轻易错过一位可能的客人，尤其是需要努力诱导。在条件允许的情况下，可直接带领客人多的团组参观房间及内部设施，以争取那些消费水平高却又不愿仓促下决定的客人。

酒店前台推销客房的技巧

在饭店接待服务工作中，前台服务人员不只是接受客人预订或局限于为客人安排住房，还必须熟练掌握推销客房技巧，向客人推销客房。推销客房可从以下三点把握：

一、准确地掌握客人特征

前台服务人员应有敏锐的观察能力，及时地掌握客人的类型及特点，因人而异地推销客房这样，才能获得成功。如针对商务客人，对于没有商务楼层的酒店，服务员应向他们推销安静的且带有会客厅的房间；针对旅游客人，可推荐能欣赏到美景的客房，针对年老客人，应推荐宁静且靠近电梯的客房。

二、灵活地介绍客房情况

服务员必须了解宾馆各类客房价格，了解客房的种类、位置形状、朝向、面积、设施设备等。

a□向客人推销客房过程中，应该强调客房价值而不是价格，使客人感到我们销售的客房物有所值，那么客房价值就容易被客人所接受。因此，推销客房不能简单地向客人说“210元的标准间您住吗？”而应该对推销的客房作适当的描述，如安静的、临街的、豪华的、经济的、最大的等等，还可强调对

客人自身的好处，如“房间安静，您旅途劳累，能够休息好”、“房间朝向，您可以欣赏到街景”等等。

b□人第一次到宾馆或客人没有具体说明需要哪种类型的客房，服务员可根据客人的特点，向他推荐两种或三种不同价格的客房让客人自己选择。介绍时，应从高价格客房开始到低价格客房。例如：“阳面、临街、便于会客的双人套房350元”、“高楼层、安静舒适的双人间280元”、“经济实惠的双人间210元”。这样由高到低的顺序报价，客人选择高价位客房的机会更大一些。

c□客人需要实地参观客房，服务员可以请客人参观几种不同类型客

房注意要选择景色、环境、采光、设施、房间保养等方面较好的客房使客人有直观的感受。同时在参观过程中应巧妙地回答客人提出的各种问题，解除客人的疑虑。

三、巧妙地引导客人

遇到犹豫不决的客人时，服务员应分析他们的心理活动，耐心地介绍，千方百计地消除他们的疑虑。客人也可能不喜欢某类房间而找脱辞，服务员不要坚持自己的意见，应尊重客人，对客人的选择要表示赞同支持，使客人感到自己的选择是正确的。并迅速为客人办理入住登记手续。有的客人会因种种原因，没有下榻宾馆，但是令人满意的服务是吸引客人的一种潜在的重要因素，在与客人接触的整个过程中，前台人员礼貌热情的接待会给客人留下很深的印象，客人还会再次光临宾馆的。

销售前台总结工作总结篇四

转瞬间20xx年就要结束了，回头想想自己xx年走过的路，心里充满了高兴与感谢。

这是我毕业之后的第二份工作，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关心，让我在较短的时间内熟识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熟识和体会。前台工作，应当是“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，而第一印象格外重要，所以前台在肯定程度上代表了公司的形象。有了对其重要性的熟识，促使我进一步思索如何做好本职工作。接待公司来访的客人要热忱迎接，接听和转接电话要态度和气，处理公司的日常事务要仔细仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

我的日常工作主要包括以下几个部分：

(3) 负责销售顾问电话接听和录音笔录音的监听和检查；

(4) 负责前台车型资料的完整和大厅卫生清洁。

在这三个月的时间里，我也熟识到到自己有很多不足：做事情不够细心，考虑问题不全面，这些都需要我在今后的工作当中努力改进。

虽然前台接待的工作有时比较琐碎，但是我认为，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，因此我会专心的去做每一件事。

最终还要感谢部门领导的教导和公司赐予我的机会，在以后

的日子里我将加强学习，努力工作！

销售前台总结工作总结篇五

销售前台岗位职责&工作内容

为完善销售流程及销售制度，提高河南天道的服务质量及水平，特对销售前台工作的如下细节作出规定：

- 1、对本店下达来店客户总量及时、准确、完整的登记负有直接责任。
- 2、客户进店前台趋前接待，向客户问好（您好、欢迎光临！），完成顾客到店渠道的甄别（首次、再次），引导销售顾问接待。当销售顾问接待客户时需第一时间将来店时间以及接待人员记录在“来店登记表中”。
- 3、对首次到店客户必须完成客户到店信息渠道的甄别（网络、广播、报纸等）4、对每位首次到店的顾客、再次到店的顾客，必须进行准确的接待时长记录。5、接待完毕，督促销售顾问及时、完整填写顾客首次到店信息登记（登记内容：姓名、电话、地址、意向车型、购买时间、是否金融、是否置换、现用车型、个人微信□email等，（其中前八项纳入留资率考核，首客纳入首次接待考核）6、前台接待负责将客流录入dms系统中，必须保证首客信息的完整度以及信息准确性。
- 7、前台接待负责记录当日完整的来店记录。以报表形式如实向总经理、销售经理、市场经理和相关管理人员呈递。
- 8、前台接待人员负责前台桌面的卫生以及整洁。

销售前台总结工作总结篇六

转眼间，我来xxxxxx4s店已经大半年。这半年间，从一个

连at和mt都不知道什么意思的`汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助！也很感谢领导能给我展示自我的平台这半年间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

短短的半年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够得，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户，我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在嘉兴汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是-平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、请教老销售员业务知识，

尽快提高自己的销售技能。

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我xxxx年的工作计划：

1继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态 各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握嘉兴汽车业的发展方向。

了解客户的资料务、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

重点客户的开展。我在这里想说一下：我会要把c类的客户当成o类来接待，就这样我才比其他人多一个0类，多一个o类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少三次的拜访。

3努力完成现定任务量 . 在公司规定的任务上，要给自己压力，要给自己设定任务。不仅仅，要努力完成公司的任务，同时也完成自己给自己设定的任务。我相信有压力才有动力。

5在业余时间多学习一些成功的销售经验，最后为自己所用。

1. 卫生工作，办公室，展厅值班都要认真完成。
2. 每日至少回访和跟踪2到3个潜在客户，并及时跟新客户需求。
3. 每日做好前台值班工作，登记每位来访客户的信息，并上报潜客系统。
4. 每日自己给自己做个工作总结，回想一下每天的工作是否有没做好的。是否需要改正。

5. 了解实时汽车行业信息，同类竞争品牌动态。知己知彼，方能百战百胜。

1. 查看潜在客户系统，看是否有需要跟进的客户。整理每位客户的信息。并做需求备案。

2. 查看自己的任务完成了多少，还少多少量。下周给自己多少任务。

1. 总结当月的客户成交量，客户战败原因。

2. 总结当月自己的过失和做的比较好的地方。

3. 制定下个月自己给自己的任务，和工作计划。

最后，感谢公司给我一个展示自我能力的平台，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前。碰到困难不屈不挠，取其精华，去其糟粕，和公司其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。

销售前台总结工作总结篇七

在过去的20xx年里，作为东风南充汽车公司的一员我严格的要求自己，在公司给我提供的工作平台上，认真的完成领导交付的工作和任务，努力提升个人的工作效率，不断的学习新知识，把公司利益放于个人利益之上，事事以公司利益为首，努力成为一名合格优秀的“东风嘉龙”人。然而我资历尚浅，我的能力有待加强我的业务知识还需充实。离优秀销售员还有距离，但是我相信通过我自身的努力，这不会只是一个梦想。

20xx年，在部领导和片区经理的领导下，在销售工作中我坚持做到：突出重点维护现有市场，把握时机开发潜在客户，，注重销售细节，强化优质服务，稳固和提高市场占有率。过

去的一年里，我总共销售车辆21台，销售额达1949650元，所有销售车辆回款率100%，95%以上车辆按时提车，有效避免了占用公司资金的问题。

在开展销售工作的同时，我还整理出了大量的客户信息，不定期的进行电话回访，及时的向客户反馈关于车价政策的信息，掌握了客户第一手的购车动态。

车辆展场的接待工作是我每天工作的重心，接待客户时，我始终是本着推销我东风嘉龙品牌的精神，通过让客户了解我们公司进而了解我们的产品，最终引导客户购买产品。

通过不间断的对市场调查了解，我觉得柳州市场是十分的看好，但是形势是严峻的，经历了下半年这次全球性的金融风暴，许多中重卡用户根据市场情况也取消了购车计划，再加上征收燃油税的政策出台，导致了一大部分意向客户持观望态度。我们更是感觉这个“冬天”的寒冷，但是市场终会复苏，我们需要在市场复苏以前好好的给自己充电，为下一个旺季的到来做好准备！我认为做好柳州市场，不是一件可以立杆见影的事，需要我们长期的积累和探索，而在过去的20xx年里，我们也积累了不少组织客户（诸如市政部门，钢铁厂等等）和终端客户，也就是说，我们已经找到了突破口，只要我们顺着这个突破口不断的去发掘去，我相信，柳州市场的前景将不可估量！

20xx年是重要的一年，也是艰苦的一年，竞争日益激烈，机遇与考验并存。首先我会对过去一年以来的工作加以总结和研究，找出自己的不足，及时改正；其次我要加强自己的业务知识，不断的完善自我，不断的尽自己最大努力为公司创造效益，详细了解学习公司20xx年的商务政策，并合理运用，为车辆销售在价格方面创造有利的条件。

再其次，协调与经销商的合作关系，争取更大的支持，加强我东风嘉龙车在本区域的市场竞争力。

最后是争取完成领导交代的每一项任务。

销售前台总结工作总结篇八

今年已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，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。在这一年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，现将今年的工作进行以下总结。

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，入职以来，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，共计接待用户达xx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会及时打电话给xx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xx解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

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xx张左右。对于来xx出差需要订房间的领导和同事，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xx在生日祝福，今年累计订生日蛋糕xx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xx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xx本；其它的办公设备也都有详细登记，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xx□

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。

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xx□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。

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xx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，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

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xx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，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!