

最新前台的年终工作总结 前台年终工作总结(通用5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

前台的年终工作总结篇一

xx 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 xx 年的工作作以下总结。

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人□ xx 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。

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，生日当天告诉王兰莹在 oa 上 发生日祝福□xx 年累计订生日蛋糕 17 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。

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。

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，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！

前台的年终工作总结篇二

时间流转，转眼间，我即将在xx酒店工作后迎来第一个春节！尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在xx酒店的前台做了x个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

在这x个月里，我最大的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新

人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不错的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习中的收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

作为一名新员工，我在工作中的不足是非常的明显的。反思自己这x个月来的工作，首先最大的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了很多顾客的不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

前台的年终工作总结篇三

时间总是转瞬即逝，又一年即将过去。我收获了很多，感受了很多。上任以来，我努力适应新的工作环境和前台，认真履行职责，完成各项任务。

- 1、转接电话，准确转接来访者电话，礼貌对待骚扰电话，提高工作效率；
- 2、接待和引导来访者，配合人事部门登记申请人信息；

- 4、考勤记录，为新员工输入指纹，做好补充考勤记录；
- 5、记录每日值班情况，打扫前台和贵宾室；
- 7、打扫总经理和董事长办公室；
- 8、接收日报和邮件，并将信件及时交给相关人员；
- 9、公司文件的分发，及时向各部门分发文件，迅速传达公司的政策和措施；
- 11、每天登记温度，按规定打开空调并做好记录；
- 12、下班时检查前台的灯、贵宾室和仓库的锁，确保空调和电脑的电源关闭。

事情做的不够细致，问题考虑的不够全面，有时候还会出错。目前公司人员流动较大，进出人员多且频繁，因此存在一些疏漏。

- 1、作为代理人，除了脚踏实地，兢兢业业的做事，还要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，你就可以及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来访者的电话。
- 2、在按规定办事的前提下，也要注意方式方法，态度坚定，说话婉转，努力提高服务质量。
- 3、做事要体贴细心。有时候因为一些小问题犯大错误，首先要想到后果；
- 4、如果工作进度和工作过程中遇到的问题不能及时处理，应向上级反馈。
- 5、加强礼仪知识的学习。上班学习远远不够。在业余时间，

你必须学习相关的专业知识，了解与人交往时必须遵守的礼仪常识。

这些正是我在工作中所缺乏的。通过思考，我认为，无论哪个岗位，无论什么工作，都是公司整体组织架构的一部分，都是为了公司的整体目标而奋斗。前台工作应该是“公司形象和服务的起点”。因为对于客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是他们对公司的第一印象，第一印象很重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务是从前台欢迎客户开始的，良好的开端是成功的一半。我对其重要性的理解促使我进一步思考如何做好我的工作。所以我以后一定会更加努力！

前台的年终工作总结篇四

眼看着1个月结束了，这半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。

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，前厅部是整个酒店的核心，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的，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。总结起来可以用以下五条来阐述：

- 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。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。

前台的年终工作总结篇五

作为一名前台员工，我时刻知道自己的职责，现在试用期的时间过去，我更加明确，在x的前台工作是一个的稳定的郭成，虽然这几个月的时间不足决定我以后就是什么样的，但是我觉得这次试用期的时间让我更加坚定了自己，作为前台我的工作经验不是很多，我需要花很多时间去学习，去告诉自己一定要学习一定要建设自己，就是这几个月来的一个工作我更加看到自己需要补充的地方，还有一些需要学习的地方，

三个不是很久，但是足以看到这些，也能够看到今后的很多方面，现就这段时间工作总结一番。

一、初来乍到

作为一名前台我的工作经验不是很多，这里一系列培训就让我加快了对工作的了解，首先我很感激x能够给我时间培训，能够给我这个工作的机会，来到这里的时候一切都是很陌生，工作上面我没有很高的理解，现在也是对工作充满了信心，这是一个很变化，刚刚来到这里我需要时间适应，就是热情的同时让我在这里快速的掌握了很多，包括工作的技能欧，通过培训我学习了更多的前台知识，作为一名前台我掌握的技能不是一辈子的，我也不能一直只有这些，这是一个学习的过程，一开始来到这里我就深刻的明白了这一点。

二、工作方面

面对日常的前台工作，第一我当然是摆好心态，我的心态是我一直需要把握的，心态问题是最直接的，我来到公司之后就一直保持着，现在我已经能够适应下来了，我对前台工作已经能够做到标准化了，这三个月是一个过程，是一个学习与成长共存的过程，只有把这个过程好好的体会才能够看到自身的发光点，现在的我已经很明确工作了，我需要更多的时间去深入，在日常的工作中我做到了态度认真，我积极的保持一颗心态，这种积极是一定会保持下去的，这三个月来我也做到了这一点，每天的前台工作很多，我都是提前来到工作安排一天的工作，积极的做好工作安排，还有日常公司员工的一些问题，我都会保持好的态度回应。

三、不足之处

我的不足也很明显，作为一名前台工作者，我实在是少了一种细心，做什么事情都需要细心，前台工作是公司对我的信任，现在这般我实在是羞愧，在工作中我还是不够细心，都

说在其位谋其职，这是一点没错，我要做到这一点我就需要纠正缺点，当然每个阶段都会出现不同的缺点，我会一直端平心态，好好纠正缺点。