

# 最新前台文员转正述职报告(实用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 前台文员转正述职报告篇一

转正是很多员工都渴望的时候，那么你知道4s店前台转正的时候应该怎么做工作总结呢？下面小编就和大家分享4s店前台转正工作总结，来欣赏一下吧。

时间过的真快，转眼间，在温州华特别克4s店的实习已经结束了。在这一个月的时间，我学到了很多的东西，不仅有工作方面的，更学到了很多做人的道理，对我来说受益非浅。做为一个刚踏入社会的年轻人来说，什么都不懂，没有任何社会经验。不过，在朋友和同事的帮助下，我很快融入了这个新的环境，这对我今后踏入新的工作岗位是非常有益的。除此以外，我还学会了如何更好地与别人沟通，如何更好地去陈述自己的观点，如何说服别人认同自己的观点。相信这些宝贵的经验会成为我今后成功的最重要的基石。实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地服务社会打下了坚实的基础。

温州华特汽车销售服务有限公司成立于二0xx年三月，系上海通用汽车授权温州地区首家销售服务中心与特约售后服务中心及美国通用汽车特约维修中心，是集整车销售、车辆维修、诚新二手车、配件供应和信息、认证反馈于一体的4s企业。公司将追求完美、与时俱进、不断创新、开拓未来，在竞争

中求发展，不断迎难而上，以客户为中心，满足和超越客户期望，为更多更广的汽车用户提供更优质、更完善的服务！

前台的主要工作是接待客户，转接电话，收发传真，复印做好登记，人员出入也要做个大概的了解。大概的流程就是预约登记；接待环检；仔细聆听客户讲述、详细记录维修要求；监督维修过程进度；交车前的最终检查；交车时间说明；后续跟踪服务。这对车间对车辆进行保养很重要，前台对客户的服务质量直接决定了整个汽车保养的质量，所以说前台是车辆服务的开始。

这次社会实践在前台工作我学到了很多，怎么接待客户，怎么和客户相处，什么样的客户说什么样的话，怎么为人处事，这对我们在毕业进入社会后找到合适的工作很重要，这次实践最大的收获就是知道我们以后能做什么，确了目标。

所以我要感谢很多人，谢谢你们，谢谢你们给我这个学习的机会，谢谢！

时间如梭，转眼间xx年已从身边悄然滑过，来ss工作有2年了，我也熟悉并融入了这个职业，回望，工作建议如下：

- 1， 建立更加合理的价格体系。建议所有的配件价格都参照4s店的配件价格[]4s店配件价格一定要询问准确，以4s店的配件价格下浮15—20点为我们的配件价格，整理常修车型，常用配件的，做成我们自己的配件价格表，无论单位，个人，原厂件，副厂件统一价格。这样一方面方便做结算单，不会一个配件几个车子，几个单位几种价格。另一方面清晰4s店价格，知己知彼有利于追求利益更大化。

- 2， 紧抓质量不放松，机修和钣金方面主要要结合返修率，对返修方面要重视起来，为什么要返修？配件本身的质量还是因为员工的疏忽大意造成，整理返修清单每月，都要总结处理。油漆是最直观的，对客户产生的印象也最直观，好与坏

很好分辩，现在虽然用了打分制，但效果一般，员工并没有积极重视起来，打的60分和90分有什么区别？该交的车还是交了，只是单子上60与90的区别罢了。还有就是强调明确各班组长的责任。现在的班组长好像只修车了，做为班组长不仅修车，还要有更多的责任。如修车后对车辆的质检，有时车多，好多车没有经班组长的手有的是小工或中工修的，修完就直接交车了，班组长根本不检，这样就更容易出质量问题，所以修理完车后，必须要由班组长亲检，检完后，一定要亲自在接车单上签字，才能转单。出现返修，班组长是一定有责任的。

3， 工公工具与值班工具问题。配全一套工公工具与值班工具放在仓库，有仓管统管，像领料一样的领，一样的还，明明白白的。这样就不会等到用工具时到各班组到处找，还找不到。每天值班前清点值班所需工具，抢修时也才会不慌不忙。

4， 整理各班组车辆的进厂里程，在厂里空闲时，主动提醒车主的发动机保养等项目，深挖可利用资源。

5， 要真正让大家意识到节约的重要性。如：从仓库领了一瓶表板蜡或清洗剂，只用了半瓶子，剩下的或当垃圾或之永不再用，反正都不见了。虽然客户付了钱，但这就是浪费。开源节流才是企业生存的根本。

6， 要爱惜客户的车辆，不管客户是高档还是底档车，是熟客还是生客，在厂里不放垫子，穿工装上去，然后拼命的死踩油门一路狂飙这都是不对的。

7， 厂容厂貌，厂地卫生还是一天都不能放松的。这是客户对企业最直观的印象呀。

最后想要说的是分组后，工作清晰明了，好处是显而易见的，但好像员工与员工间，班组各班组间，整个企业间总觉少了

什么，是凝聚力，向心力吗?很抽象，但绝对有。

光阴似箭，转眼间已在庆淮工作一年了。

20xx年在公司领导带领下，公司各部门的大力支持下，通过全体工作人员的努力，克服困难、努力进取，圆满完成了总公司下达的销售任务。

每一次进步都是在不断的反复总结经验或得失中得以提高，每一次总结都是在促使我们查找自身工作不足的同时，结合工作当中好的方面，为新一轮工作顺利进行做更好的铺垫和准备。为了扩大优势、对比不足，更好地开展明年的工作，有效促进公司和谐、稳健发展，确保销售团队能为公司创造更好的销售业绩和树立品牌文化，在此，本人对20xx年全年的工作总结如下。

## 一、高标准、高要求，不务虚名、但求实绩

20xx年全年，本人主动制定行动准则，在高标准、高要求的行动目标下，通过发掘产品价值、引导客户潜在需求、主动为客户提供价值服务等营销手段，提升客户对庆淮品牌价值感，有效激发客户的购买欲望，共销售汽车(这时最好用具体数据)台，有效订单笔，共建立客户档案份，不仅完成了公司下达的销售任务，还将公司品牌和信誉推销给客户。

## 二、树品牌、立意识，变被为主、提升价值

虽然本人全年个人实际销售量不是最高，但本人时时刻刻树立大局意识和整体意识，为公司树立知名品牌、为客户提供优质服务。

全年，本人结合自己的特长，变被动服务为主动服务，积极跟客户和准客户跟踪联系，主动提供技术支持和顾问式服务，为客户和同事客户解决一些技术上的问题，使客户对庆淮公

司和江淮厂充满信心，提升客户对公司品牌的认知和价值感。

### 三、学技能、享资源，相互学习、提升素质

全年，本人抱着空杯心态积极向上级领导虚心请教，和同事们沟通，交换销售技巧和共享资源，大大提升了本人的个人素质，也从一定程度上提升了销售团队的整体素质。本人在三维公司有了一些工作经验，但对比当前的工作内容和特点，未能取长补短、做到博观约取，将优秀的经验和方法借鉴过来，本人也深感惭愧，但本人自始至终都在为公司的发展和进步谏言献策，做到了处处为公司的利益着想。

### 四、勤思考、常总结，寻找突破、大胆创新

20xx年全年，本人将一些重要的工作逐步常态化、日常化，每日认真做好工作记录，每天进行工作小结，用科学的方法建立客户档案和分析客户的需求，争取将有效的工作时间用到最有购买需求的客户身上、用最有效的方法将公司产品灌输给最需要了解品牌的潜在客户思维中。

### 五、查问题、找不足，分析问题、客观改进

全年，鉴于一些客观原因，本人的工作还存在一些不足，主要有以下几方面：

2、虽然个人沟通能力和交际能力很强，但文字功底不足，书面语言组织能力欠缺，本人将在20xx年多看、多学、多写、做作，全面发展。

有了20xx年的一些工作经验，有了创造更高效益的决心，本人在明年，将积极贯彻公司领导的指导思想和工作方针，积极落实各项工作措施和加大工作执行力度，多向公司领导学习，多借鉴公司领导成功的经验，团结同事、突破创新，全额完成公司下达任务。

以下是我对公司的一些建议：

## 一、合理配路和调控资源，提高工作效率

目前公司前坪和后坪车辆展示区摆放的商品车，有些型号空缺，有的则多达七八台。如此一来，客源多时就出现了资源浪费现象。比如，客户要看未摆车型，而销售员要满足客户需求，就要到地下车库取车，客户试车量大的时候，势必浪费大量人力资源。

结合我们的实际情况，建议商品车库管正常保证公司前坪、后坪的车辆每种车型各有2台车，至少1台车，避免每次试车都去地下车库取车的情况，这样的可以节约销售人员的工作时间，又可以为客户节省等待取车时间，为客户留下高效工作的良好印象。

## 二、建立良好的展厅文化、营造良好的购车环境、打造和谐进步的销售团队

1、结合当前实际，统一工作人员服装，制定相关的服装管理约束制度；

2、根据客观实际将销售人员分组，明确小组职能、细化组员责

任，避免出现问题时踢皮球现象；

4、出台展厅值班轮值制度，明确值班责任，出台周末主管值班制度；

5、每月评比团队销售之星，提升员工工作积极性和主动性，公开出台考核细则和评比标准。

## 三、积极利用中南展厅内外场资源提升市场知名度

要积极确保中南外场、内场的工作正常运作，利用中南区域宣传品牌。比如每天安排一人到中南展区发放企业宣传资料、利用车辆本身自早上8：30至下午17：30时间段进行宣传等。

以上就是本人20xx年的工作总结和促进公司又快又好发展的愚见，望各位领导和同时指正。

最后，祝各位领导和同事鼠年大发、身体健康、家庭幸福、万事如意。

## 前台文员转正述职报告篇二

今年我到xx公司担任前台文员这一职务。这一职务教会了我很多东西，让我受益匪浅！

作为一个应届毕业生，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作；做为一个新人，刚刚加入公司时对公司的运作模式和 workflows 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各公司部门的职能所在，让我很快完成了从学生到职员的变化。

在试用期间，我在生产制造部有做过一段时间。虽然时间并不长，却让对事后工作的观点大有改观。这才发现任何职业任何工种都需要一定的基础知识。就好比插件来说，看着是挺简单的，但做起来又并非如此。插件最注重的是效益和质量。这是一个熟能生巧的细致活，不是说你有多懂它的结构和性能就能无所事事了。

我们一些平常不注重的手法和技巧。怎样在小小的孔插上细细的二极管能又快又准呢？还得靠平时的经验积累！进入前台时，充满天真；就那么单纯的认为前台就只是接电话和接待客人。通过深入了解才发现其实也挺复杂的。前台做的

工作需要很好的耐心。硬硬头皮做下去一切都会变天明，当初就是抱着这样的想法接手了此职务。这才恍然大悟过来，一切事物都是自己说着容易做着难。就拿接听电话来说，要注重语气、语调的平缓以及说话的速度，不宜过快也不宜过慢；声音要不大不小，也不要刻意修饰自己的语调；主要注重亲和力！

办公用品的管理方面：第一要知道公司职员需要什么和不需要什么，第二要知道仓库物品数量和类别，第三要了解领取办公用品的工作流程，第四要妥善管理办公用品的申购和领龠 {要知道哪些人应该领取和哪些人没必要领取以及办公用品数量的规划和统计}而我却做的一塌糊涂。

对于前台文员工作的顺利进行我觉的有必要成立一些新的制度。比如说办公用品领用的管理制度、物品申购的统一性，仓库的规划和调整。初入职场还不了解工作的真正含义，有时候难免会犯些小错误需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟；当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己处事能力。这段时间的工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提升自己修养和内涵，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！

前台是公司对外形象的窗口，近段时间让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话要态度和蔼，处理办公用品的事务要认真仔细，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。



## 前台文员转正述职报告篇三

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情形，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。

在行将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情形扼要小结如下：

- 1、遵照公司各项规章制度，认真学习业务知识，实行岗位职责，服从领导安排。做为位公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。
- 2、主动学习、尽快适应。迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌控了相干的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。
- 3、做好前台的门面工作。整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。
- 4、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速投递并做好登记。
- 5、做好电话的接听工作。谢绝推销扰乱电话，重要电话及时为相干部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相干人员汇报。
6. 严格把关进出人员。非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应对，然后电话通知内部相干人员答应进入的才可放行。
- 7、协助其他部门做好暂时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时我还应当做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和说明，稳固客户情绪并及时汇报上级领导处知道决。

二、对于商户的日常修理工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便修理部门跟进，迅速填写好保修单移交给相干部门，待修理完工商户确认以后将修理单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期终止后又将是一个崭新的开始，作为xxx的一分子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相干知识，提升自己的工作能力，基本改进自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素养，为公司的发展奉献出自己的一份力！

转眼来xxx已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期由于不能很好的知道前台工作，以至于在工作做总是出错，总是有很多问题。有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！

来这里对我来说是对了，人生面临很多挑选，如何做一个正确的挑选，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锤炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人

沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房进程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锤炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锤炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要寻求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事。

在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然起初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在xxx这段试用期时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，为进一步提高自身素养和业务水平，我还需在以下几点加强：

- 1、接听业主来电时，认真聆听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”
- 2、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是xx物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

3、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心倾听业主所提及的问题，并对其做到完全登记，无遗漏，及时和谐处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

4、做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

5、能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

期望在接下来作为正式员工能更加仔细认真，让自己在工作中不断学习进步，和xx物业一起成长！

在行将转正之际，我回想这几个月的工作，从中总结体会找出不足，以更加务实的态度配合公司的战略方针，细化管理分区、发掘个人潜力，向管理要效益，加强自身的学习力度，增强个人的整体意识，连续发挥敬业奉献精神，与众位同仁同心协力，共同为公司的的发展尽心尽力。

## 前台文员转正述职报告篇四

自学校毕业来xx酒店工作已经过去了三个月了，三个月来工作带给我许多感悟，我十分珍爱且感恩这次机会，现在我将在xx酒店试用期间的工作做以下总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。第一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，宾客会为此感遭到自己的遭到了尊重和重视。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，都能感遭到意外的惊喜。

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，可以向他们多讲授当地的风土人情，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，也能排除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

前台的工作给了我很多的`接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

在工作中，每天看见五花八门的客人进进出出，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自豪，我真挚的酷爱自己的岗位，期望能成为xx酒店的一位正式员工，我保证在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的光辉！

## 前台文员转正述职报告篇五

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在行将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，真诚、积极

的工作态度很重要[]20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展现公司形象的第一人。在工作中，严格依照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热情的'指引到相干的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作体会，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素养方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的酷爱，我会严格要求自己不但要遵照公司的相干工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素养，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展现自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作事迹！