

2023年前台工作月报总结(汇总8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

前台工作月报总结篇一

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。

20xx年6月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。

在工作中，严格按照公司的要求，。

热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。

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。

二、前台工作的经验和教训。

比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，，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。

在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工

作做得更好。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。

我会更加努力学好业务知识。

不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。

努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。

多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。

面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。

20xx年我个人，就是调整，转变的年度，在这一年我踏入了这个神圣而又复杂丰富多彩的社会。

在今后的工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

20xx,新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。

身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上，牛气冲天，谢谢大家。

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：

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。

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、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；

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；

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！

1.前台工作总结与计划范文

2.前台试用期工作总结范文

3.前台行政年度工作总结范文

4.前台简历范文

5.前台物业前台表扬信范文

6.前台工作总结

7.前台半年度工作总结范文

8.前台物业的前台表扬信范文

前台工作月报总结篇二

1、转接总机电话，收发传真、信件和报刊。

2、接待来访客人，并通报相关部门。

3、办公用品领用的登记，打印机、传真机、复印机等办公器材的检查。

4、打印、复印文件和管理各种表格文件。

- 5、监督员工考勤和外出登记。
- 6、公司通讯录的定时更新。
- 7、订购日常饮用水以及花卉护理事宜。
- 8、及时填充小会议室里面食品。
- 9、维持前台工作区域和公司大厅的整洁和有序。
- 10、完成上级交代的事务以及配合或协助他人完成其他事务。

二、日常报销及月底账目方面工作

- 1、平时做好日常的零散报销。以电子版格式，每月分类备份保存，以备随时查询账目金额。
- 2、准确、详细登记每月发生的月结费用，及时更新并与供应商核对消费金额，确保月底账目清楚，及时准确向财务报账、报销、妥善保管好每月发生费用的所有单据，需要报销的发票以留存复印件的形式保存，以备日后查询或物品保修使用。

三、订购机票与酒店方面工作

通过网上搜索、对比价格优惠的机票，为出差员工订购机票。等出差员工回来后，为其报销机票款。酒店预订方面事宜，主要是为王总和其他外公司的重要客人订购。

四、水果时间与考勤方面工作

- 1、每两周举行一次水果时间，主要由我负责水果的购买、清洗以及水果时间结束后的清理工作。
- 2、每天都需登记考勤，每周一次对考勤结果进行汇总，至月末将所有考勤记录进行汇总，并且整理出最终的考勤报表交

由财务部以及副总经理签字确认。

五、其他行政方面工作

1、预约面试配合人事相关人员，打电话预约面试者，以及预约好后接待面试者。如：询问面试官做英文还是中文的面试题，给面试者发放面试题以及后续的一些工作。

2、入职和离职手续的办理无论是入职还是离职人员，都要为他们办理相关手续；如发放或收取门禁卡、工位牌以及工作柜子钥匙和文具等事宜。

感谢公司给我继续工作的机会。今后的日子里我会更加努力提高服务质量，无论对于公司职员或外来客人都要服务态度良好，尽量让他们都满意。做事麻利，有效率，尽量不出差错，这些都是我所要达到的目标。

此外我还会加强礼仪知识和普通话学习，提升自己的综合素质。尽管我自身存在着一些小缺陷，但我相信凭借自己的努力，我能为我们公司的前台打造一个良好的门面形象。

关于20xx年前台年度个人总结格式

关于前台的年度总结范文锦集六篇

前台工作月报总结篇三

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，前厅部是整个的酒店的核心，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，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。

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。

前台工作月报总结篇四

前台工作是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。20xx年10月，开始做接待员，知道接待员是酒店形象展示的第一人。在工作中，严格按照酒店的要求，工作服，五官。热情对待每一位来访的客户，热情地引导他们到相关的办公室。它为酒店和顾客提供了方便。接电话时，耐心倾听客户的询问，尽可能做出相应的回答。

在xxx酒店工作之前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

基于对接待工作的热爱，我会严格要求自己不仅要遵守酒店的相关工作制度，更要积极踏实的对待工作。努力提高工作质量，增强责任感和事业心。我会进一步更好的展示自己的优点，克服自己的缺点，扬长避短。团结酒店和同事，为酒店创造更好的工作业绩！

前台之所以叫“前台”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台不能照字面理解。这只是酒店的门面。只要外观装饰精美就够了，而忽略了它的内饰。这恰恰是最重要的。作为前台酒店整体形象最直观的体现，前台工作人员对来电和来访者说的每一句话、每一个动作都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台人员的印象，更是对酒店整体的印象，所以前台人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

它是前台酒店几乎所有信息的集中场所，也是信息流通的主要窗口。前台实习可以帮助新员工快速了解酒店内部组织架构，也有助于加强酒店新老客户的了解。作为一名接待员，我认为在处理这些信息的过程中，接待员应该注意多听多看，

因为只有这样，她才能在收到一些信息时迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。一个电话打进来找这个同事，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；环顾四周，要时刻注意酒店内部的人流。

前台工作月报总结篇五

20xx已经过去，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事们共同忙碌的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年工作进行简要的总结。

20xx年前厅部全天房总开放数59278间，房租收入631336.5元，平均入住率78.84%，平均房价134.24元，商品销售92931元，会员充值177076元。

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，因此提升前台员工的服务意识是我们的工作重点，除此我们进行了接听电话语言技巧培训和接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，在培训的过程中，将原来网络培训改为现实中的案例分析进行培训，让大家身临奇境，通俗易懂，并虚心接受。通过培训使让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，客人对前台评价有所好转。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不

是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。从一年来的工作观察来看，从收银到接待，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误的，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中，前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

原来洪山店有专门的销售人员，在20xx年已取消销售人员，转为店内营销，那么前台变成了我们店里主销售战场。根据周边市场情况，前厅部积极地推进会员卡销售，将会员优惠政策公示于大厅显眼位置，让客人自己掂量会员卡的优惠政策，同时也注重散客，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：30元代金券、日用房、凌晨特价房等促销活动。根据原来钟点房入住率差的状况，调整钟点房价格，使钟点房的入住率急速上升。同时依据入住情况将部分优惠的权限下放到值班负责人、前台接待员，因此入住率有所提高。根据20xx年5月起，公安部门联合工商、文教针对住宿等行业严格管理：实名登记，一张身份证只登记一间房，多人入住多人登记，并及时上传的规定对入住率大有阻碍的状况，要求值班负责人、前台接待员要灵活掌握，遇到麻烦及时的上报给我或者戚经理，便于妥善安排，决不放走一个客人。同时也接受了公安部门的多次检查，将检查出的问题控制在最小的状态。

前厅部还根据公司制定的目标任务，将重大的节假日、入住高峰时段，调整恢复门市价格，从而保证目标任务的顺利完成。

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，它同客房、工程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。

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主管这一岗位，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！

前台工作月报总结篇六

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、笔、玻璃胶等。登记好网球预约，避免重复时间预约。打印机没有墨时，要电话通知送机送墨。如果前台的物品坏了如：对讲机坏了要叫维修工维修。有什么问题都要想办法解决。

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接受到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！香梅健身俱乐部！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉俱乐部内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3)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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为俱乐部作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

前台工作月报总结篇七

(2) 负责来访客户的接待、基本咨询和引见，保持良好的礼节礼貌；

(4) 负责公司内部文件处理及外来文件收发、传阅和归档工作；

(5) 协助部门做好公司车辆调派、及派车单的收集管理工作；

(8) 协助公司上级领导完善公司各项规章制度；

(10) 领导临时交办的其他工作

11、加强员工人事档案的管理工作，规范了员工入职手续及建档程序，细化、完善了人员信息，积极配合相关部门对人事档案、信息的查询，截止目前，人事档案数量已达72份。

12、为员工办理社会统筹保险；

13、加强车辆管理，为公司车辆的规范化管理奠定基础；

14、领导临时安排的其他事宜。

前台工作月报总结篇八

大学毕业我的第一份工作就是前台工作。因为是我迈出校园的第一份工作，所以对我有着很重要的意义，我一直努力认真对待这份工作，个人工作能力，沟通能力等都有了一定的提高。

首先作为公司的前台，就要对前台工作有重要的认识。这个岗位不仅仅是公司的形象，还是留给来访客户对公司的第一印象。所以，从前台迎宾开始，客户就会对公司有了一定的

认识。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，我虽然只是担任的很普通的职位，但也是为了公司的总体目标而努力。有了对前台重要性的认识，这将促使我进一步做好本职工作。

前台大厅要随时保持整洁大方。每天的报刊要摆放整齐。办公用品不够时，都要及时申请购买，并进行出库入库统计。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知相关人员进行加墨。办公区域有物品损坏要及时报修。前台的工作是繁杂的，很多事情都需要提前做好相应的准备工作。我会努力打造良好的前台环境，要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

前台有一项很基本的工作就是转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！之后问有什么可以帮到您的’，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。同时要熟悉公司内部人员的办公电话号码。如果来电方是广告、推销、网络等与公司无关的来电就要拒绝，可以留下联系电话，方便以后需要时可以联系使用。如果有人找总经理，要注意对方是不是真的有关公司的事情，如果无法判断可转给秘书。领导们的电话号码也要记清楚。

前台有一项很重要的工作就是接待客人，想做好这项工作，最重要的就是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，有没有预约联系人，找哪位有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会议室，还是引导客人到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，亲切大方，耐心细致。待客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天要及时开窗通风，保持会客室空气新鲜流畅。

接收传真时，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收

到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料是否完整，避免复印资料的缺漏。收发传真、复印都要做好登记。信件报刊等要及时发放给相关人员。

前台还有很多繁杂琐碎的事情像寄快递，印名片等事情。需要做事认真并有责任心。经过将近一年的工作，虽然有了一些工作经验，但是还需要努力提高服务质量，做事情要有效率，有条理，尽量不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，力争给客人留下良好的印象。接电话时，也要不断提高用语技巧，尽量让每一个客户满意。

同时要加强礼仪知识学习。业余时间认真学习礼仪知识。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配等。还要与公司各部门人员进行沟通。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。另一方面如果暂时无人接听，可简要说明可能什么时间有人，或在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司做宣传。