

# 2023年前台人员工作总结 人事前台工作总结(优秀15篇)

班级工作总结可以促进班级团结和凝聚力的增强，形成共同奋斗的氛围和良好的班级风貌。现在就让我们来看看一些卫生工作总结范文，探索一下写作的技巧和方法吧。

## 前台人员工作总结篇一

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我2015年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，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。

其次，关注宾客喜好。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，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。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，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商尝景点的位置，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，也能消除

宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

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！

(2)即写在前面的话，工作总结起始的段落。其作用在于用简炼的文字概括交代工作总结的问题;或者说明所要总结的问题、时间、地点、背景、事情的大致经过;或者将工作总结的中心内容：主要经验、成绩与效果等作概括的提示;或者将工作的过程、基本情况、突出的成绩作简洁的介绍。其目的在于让读者对工作总结的全貌有一个概括的了解、为阅读、理解全篇打下基础。

(3)正文是工作总结的主体，一篇工作总结是否抓住了事情的本质，实事求是地反映出了成绩与问题，科学地总结出了经验与教训，文章是否中心突出，重点明确、阐述透彻、逻辑性强、使人信，全赖于主体部分的写作水平与质量。因此，

一定要花大力气把立体部分的材料安排好、写好。正文的基本内容是做法和体会、成绩和缺点、经验和教训。

1) 成绩和经验这是工作总结的目的，是正文的关键部分，这部分材料如何安排很重要，一般写法有二。一是写出做法，成绩之后再写经验。即表述成绩、做法之后从分析成功的原因、主客观条件中得出经验教益。二是写做法、成绩的同时写出经验，“寓经验于做法之中”。也有在做法，成绩之后用“心得体会”的方式来介绍经验，这实际是前一种写法。成绩和经验是工作总结的中心和重点，是构成工作总结正文的支柱。所谓成绩是工作实践过程中所得到的物质成果和精神成果。所谓经验是指在工作中取得的优良成绩和成功的原因。在工作总结中，成绩表现为物质成果，一般运用一些准确的数字表现出来。精神成果则要用前后对比的典型事例来说明思想觉悟的提高和精神境界的高尚，使精神成果在工作总结中看得见、摸得着，才有感染力和说明力。

2) 存在的问题和教训一般放在成绩与经验之后写。存在的问题虽不在每一篇工作总结中都写，但思想上一定要有个正确的认识。每篇工作总结都要坚持辩证法，坚持一分为二的两点论，既看到成绩又看到存在的问题，分清主流和枝节。这样才能发扬成绩、纠正错误，虚心谨慎，继续前进。

## 前台人员工作总结篇二

xx年，对于我来说是幸运的一年，作为刚毕业一年的大学生，我找到了一份既能巩固自己的专业知识，同时又能提升自己其他方面业务能力的工作。一年来，在领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了本年度的前台、行政兼出纳工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。现将这一年的工作情况总结，我在所里主要负责三大块的

工作，包括前台的日常工作、行政方面的工作和出纳方面工作。

## 前台日常工作

- 1、负责前台电话的. 接听和转接，做好简单的来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。
- 2、负责来访当事人的接待、基本咨询和引见，严格执行所里的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。
- 3、负责所里接待室、主任办公室、复印室的卫生维护及桌椅摆放，保持公共区域整洁干净。
- 4、保障员工饮水的及时供应；报刊杂志的收取和保管及信件的收取和发放。

新的一年对我来说意味着新的机遇与挑战。针对xx年工作中存在的不足，在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

做好办公室内务工作。注意办公室内的清洁、保洁，复印机、打印机、装订机等办公设备的保养，维护好各种办公设备的正常运行。2、处理好日常行政事务管理。特别要做好办公用品的费用控制，在努力做好为各部门服务保障工作的同时，还要做好协助性工作。

年关将近，又到了铺天盖地写总结的时候，为济世救人，笔者特将访遍名师学来的年终总结秘笈奉献出来，希望能给各位同仁以启迪。

### 要点一：篇幅要够长

要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径

可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。

## 要点二:套话不可少

如开头必是“时光荏苒，2004年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……”结尾必是“新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。

## 要点三:数据要直观

如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累计写材料多少页”等等。

## 要点四:用好序列号

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象。

## 前台人员工作总结篇三

对于前台文员的工作，很多人都可以知道大部分，接听电话，制作表格，接待来宾等，对于这些琐碎的工作，每一位前台文员都有着怎样的成长呢？以下是一位：

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作总结

中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。

我的个人工作计划范文中从四个方面出发：1. 在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1) 协助各部门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。

(2) 做好了各类信件的收发工作。

(3) 做好低值易耗品的分类整理工作。

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作。

(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。

(6) 做好办公室设备的维护和保养工作，

(7) 协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8) 认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2. 在行政工作中，我将做到以下几点

(1) 做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准

确的传递到位。

(2) 做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3) 协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3. 提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1) 积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2) 向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3) 通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4. 其他工作

(1) 协助人力资源部做好各项工作

(2) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

作为一名前台营业员，不仅要有好的个人形象，同时娴熟的销售技巧，职业礼貌也是工作取胜的前提，以下是一名前台营业员工作总结资料，可供参考。

时光飞逝，日月如梭，xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务

宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花.....

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

## 前台人员工作总结篇四

本人工作过的岗位大部份在前台，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，除在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，常常参加单位组织的各项比赛，展现自我，并获得了优良的成绩，遭到了单位的嘉奖。

积极参党的各项方针政策，自觉遵守各项法规。

不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦研究业务，争当行家内行。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练把握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，并在熟练每科工作都会具体做工作总结，目前已成为本行业务的行家内行。

自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，学习理论的同时，更加研究业务，把学到的金融知识融会到工作中往，使业务水平不断进步。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终深信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴往点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，往点燃四周每一个人的豪情，用青春的烈火点燃着身边的每位同事。

## 前台人员工作总结篇五

时光飞逝，不知不觉20\_\_年已经过去，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对20\_\_年来的工作做一个总结。

### 一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排

人员上门服务。

每个月月末，将来电记录汇总，一年来共接到来电\_\_个、去电\_\_个，业主有效投诉\_宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

## 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。一年共接到各类报修共\_\_宗，办理放行条\_\_张，工作联络函\_\_张。

## 三、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。一年共收取物业服务费用\_\_元；私家花园养护费\_\_元；光纤使用费\_\_元；预存水费\_\_元；有线电视初装费\_\_元；燃气初装费\_\_元。

## 四、经验与收获

一年来，通过不断学习和积累经验，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够

比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

今后我会加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

自学校毕业来\_\_酒店工作，是一名客房服务员前台服务员。以下是我20\_\_年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用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的真诚和热情。

## 一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

## 二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，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，

询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

### 三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到理想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的工作，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

成为理发店前台的时间虽然不满一年却和以前相比有了很大的进步，无论是客户的联系与接待还是理发店的宣传工作都是自己需要用心对待的，这也意味着自己在处理繁琐事务的时候思维也变得比以往要敏捷许多，只不过面对理发店的整体发展来说仍需有着漫长道路需要自己去探索，所以我总结了今年完成的理发店前台工作并对自身情况有了相应的了解。

能够处理好同事与客户之间的关系并扩大了理发店的影响力，尽管自己初次从事前台工作的时候有些忐忑却在店长的关怀下迅速进入工作状态，实际上当自己从事这份工作的时间变

长了以后便能明白理发店的客户其实都是很好沟通的，只要在工作中能够站在对方的角度思考问题便能够得到客户的认同，再加上自己除了工作中的事情以外还会与客户聊家常导致相互之间的关系更容易进一步了，只不过部分客户也对这种颇为亲近的交流方式表示反感导致自己需要随机应变，由于前台工作涉及的领域较多导致自己经常能够与同事进行交涉，这样的结果就是自己在处理好前台工作的同时收获了他们的认可。

在店长的指示下处理好宣传方面的工作并收获了良好的业绩，由于理发店所处位置比较偏僻的缘故导致宣传工作变得尤为重要，尽管店长也曾考虑过迁址的问题却因为缺少资金以及手续繁琐而放弃了这个决定，所以宣传工作的处理占据了理发店前台职务的相当大一部分，所以我在今年的前台工作中和店长探讨了宣传工作的展开，尤其是折扣的力度以及宣传的渠道都意味着我们对这类事务的重视程度，所幸的是不错的业绩意味着前台工作中对这类事务的努力并没有白费。

在工作之余加强了对话术的锻炼从而得到了更多客户的青睐，尽管前台工作更多是以理发店形象的代表存在于店内却也需要加强对话术的学习才行，毕竟无论是与往来客户的交涉还是宣传工作的处理都意味着口才的重要性，所以我在处理好前台工作的同时学习了销售方面的知识并将其进行整合，现如今已经编制出属于理发店前台的工作话术并在实际应用中取得不错的效果。

今年前台工作的完成意味着我在理发店的发展规划更进了一步，所以我在总结完毕以后需要尽快设计出明年的前台工作规划才不会在行动上落后于人，只不过在回顾已经完成的任务以后依旧会十分珍惜这些宝贵的理发店前台工作经验。

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导

对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

## 一、加强业务培训

提高自身素质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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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。

## 二、加强我的销售意识和销售技巧

提高入住率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，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。

### 三、注重各部门之间的协调工作

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。

### 四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

## 前台人员工作总结篇六

时光荏苒，x年即将过去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求提高的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自我的一种鞭策。

行政人事部是公司的关键部门之一，对内管理水平的要求应不断提升，对外要应对税务、工商、药监、社保等机关的各项检查。行政人事部人员虽然少，但在这一年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。经过一年的磨练与洗礼，行政人事部的综合本事相比x年又迈进了一步。

回顾年，在公司领导的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。在管理方面尽到了应尽的职责。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将x年的工作做如下简要回顾和总结。

年行政人事部工作大体上可分为以下三个方面：

## 前台人员工作总结篇七

在日常工作中行政人事类的制度、流程、手续、表格没有统一规整，些许制度、表格只是遇到时在临时制作，通知的下发拟定日后会严格按照统一的格式，给自身及其他部门的工作带来诸多不便，办事效率折半。x年度中期望在行政人事两个阿米巴小组协作下创立一套规整的手续并向各部门推广实施。

## 前台人员工作总结篇八

- 1、各部门新增岗位的管理工作。
- 2、根据各部门人员的实际需求有针对性、合理性招聘员工配备各岗位；经过采取一系列切实措施，如广发招聘信息、网上招聘、现场招聘等各种办法揽用工人才，卓有成效，完成公司上半年40位人才需求。

## 前台人员工作总结篇九

继续配合各门店及部门工作，协助处理各种突发事件。年是百姓拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以加强团队提议也是年行政人事部工作的重心。

其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、职责心强一点，我相信百姓会越做越强。

## 前台人员工作总结篇十

- 1、办理好各门店的证照并如期进行年审工作。
- 2、和相关职能机关如工商、税务、药监、社保、银行等做好沟通工作，以使公司对外工作更为通畅。
- 3、联系报刊、电视台等媒体做好对外的宣传工作。
- 4、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节俭降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

## 前台人员工作总结篇十一

行政工作是一项很重要的基础工作，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，在工作不断地向领导请教、向同事学习、自己实践摸索，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，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工作任务，在管理方面也尽到了应尽的责任。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20xx年度的工作做如下总结。

## 前台人员工作总结篇十二

- 1、贯彻执行公司领导指示。做好上、下联络沟通工作，及时向领导反映情景，反馈信息；协调各部门间关系，综合协调工作；对各项工作和计划（周月报□oa日记）的督办和检查。协助总经理日常工作。
- 2、协助公司领导，制定、完善公司规章制度，并执行贯彻公司规章制度。
- 3、加强与员工之间的工作沟通，及时发现并解决问题，沟通中做到有章可循，违纪有据可查，使他们了解、支持行政工作，取得了良好的效果，并注重行政工作质量的提高。
- 4、负责公司来往快递、信函的处理及收发、登记、传阅；做好公司文件的通知、审核、传递、催办、检查。加强办公文件、档案管理。在文件收发上做到下发的文件及时送达有关部门办理，为公司贯彻落实上级精神、完成工作任务供给了有力的保证；同时，档案管理做到井然有序，随时为公司查询做好服务。
- 5、监督、检查、管理方面：每一天对公司各部门环境卫生、办公设施、安全、纪律进行检查，有异常情景及时处理。在

检查中发现的违纪、违规等各种不良现象通知相关部门负责人进行处理；加强公司管理、提高行政服务质量，认真收集信息，全面、准确了解和掌握各部门工作的开展情景，分析工作存在的问题，总结工作经验，及时向公司汇报，让公司上级能全面准确地了解和掌握最近工作的实际情景，为解决问题作出正确的决策。

6、办公物资采购、库存的管理：公司办公用品采购，成本控制，审核办公用品的出、入库管理工作、使用登记、维护工作等；对公司各部门使用的固定资产进行统计，并分类建档保存。

7、收集票务、酒店、快递、印刷、办公百货等公司信息，确保方便、快捷的为公司供给服务。

8、公司办公会议安排、记录和整理会议纪要，根据需要按会议决定发文。

9、接待来访客人，坚持按照工作要求，热情接待来访客人、认真听取来访客人反映的问题，提出的要求、提议。

10、司机和公司车辆的监督管理。司机反映的各种问题及日常工作情景、报销单据进行审核、查阅，对有异常的及时处理。

11、制定员工宿舍管理制度，统一宿舍管理，签署入住协议。

12、公司行政表格管理。

13、完成上级交办的其他任务，并按时按质的完成。

## **前台人员工作总结篇十三**

1、完成新入职人员职业化培训，包括行政管理制度、考勤制

度、工作汇报等。其中考勤管理，规范打卡、外出登记；加强请假制度，对不履行请假手续者、擅自离岗者等，坚决予以查实并作来源理，这样既维护考勤制度的严肃性，又从另一方面激励了在岗员工的进取性，进而大大改善了公司的工作作风。

2、协调开发部门的持术培训工作，并按时通知每月培训资料。现周一硬件开发部门培训、周三软件开发部门培训、周六午时由孙总或外请教师培训。3、同人力资源行业专家联系，计划邀请教师为公司做管理培训。

## 前台人员工作总结篇十四

根据部门上半年的工作安排，结合公司目前实际情景和今后的发展趋势，行政人事部计划从以下几方面开展下半年的工作，全面推行目标管理。

1、行政人事部在下半年里除做好日常管理工作外，重点做好以下几方面工作

2、加大行政管理及监督力度，并根据工作实际情景，对行政管理有关规章制度修改、完善，使其更加贴合实际工作的需要。

3、加大人力资源管理力度，完善劳动人事档案及合同的管理，严格控制公司劳动用工，做好以事设岗，人尽其才。为人才招募与评定薪资、绩效考核供给合理依据。

5、严格执行公司各项规章制度。比如行政管理、考勤、用工以及员工宿舍的管理等等。

6、做好人员流动率的控制与劳资关系、纠纷的预见与处理等记录。既保障员工合法权益又维护公司的形象和根本利益。

7、加大内部人力、人才开发力度，弘扬优秀的企业文化和企业传统，用优秀的文化感染每一位员工。

8、严格办公室管理及办公用品的管理、以及环境卫生、公司安全管理。

上半年公司是紧张忙碌的，行政人事部工作职责重大，但我始终以饱满的工作热情投入到工作中，兢兢业业，履行行政、人事等各项工作职责、执行公司的规章制度，较好的完成了各项工作。当然，行政人事部在上半年的工作中还存在不到位，不完善的地方，力争在下半年工作中改善和纠正。随着公司的发展壮大，能够预计下半年行政、人事管理等各项工作将更加繁重，要求也更高，为此，我将更加勤奋的工作，努力为公司做出贡献！