

2023年前台年终总结个人总结 前台个人 年终总结(精选7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

前台年终总结个人总结篇一

xx年xx月xx日，从踏入xx的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在xx这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关

在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得xxxx经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力□xx年xx月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责己

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

（二）加强监督，严格把关

每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

（三）阳光心态，相互创造

端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短。

（四）再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获□20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

前台年终总结个人总结篇二

时间总是转瞬即逝，在__公司工作的__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，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将__个月来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司

时，我对公司的运作模式和 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认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，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，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我

加入到这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的，这是化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己

三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，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，我会努力提高自我修养和，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！

前台年终总结个人总结篇三

时光飞逝，不知不觉即将迎来新的一年，在即将过去的20xx年里，在领导的关心和严格要求及同事的帮助下我顺利的完成了自己的相应的工作，现在其自己20xx年度工作做个总结：

作为vip前台这份工作的新人，在刚加入部门时，我对部门的运作模式和 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接待工作内容还有部门的职能所在。都说接待员是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等。。

以下：每天班前工作准备到位，做好界面相关事项，如事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑“呀诺达v礼迎接问候，问询客人的需要，做好免票购票登记，指引客人到所需地方等候接洽，必要时要及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。

以及协助宾客的相关事宜，做到我们的服务理念让游客“乘兴而来，感动而归”。做好迎来送往，做到站岗一分钟，尽职六十秒。

1、完成部门交办的事项：

以下：将每个月的签单每周入往电脑一次，不同类目的签单报表（每半个月一次）给内务主管核对汇报；每个月初统计各类木商品的用量以及电话记录交给内务主管留底汇报，尽量做到节省公司资源；每个月各类商品费用的统计，做好与相关部门文员的核对商品的数目及相关费用的纪录，做到认真仔细，尽自己所能力及范围做好每个月乃至每季度再到每年度的工作。

2、完成日常的正常涉及范围内的工作：

以下：商品类较杂入各个点水的签单，鞋子，衣服类，吉祥睡蛙，烟类等，滑索，踏瀑戏水，茶叶，精油产品，蟒蛇产品，花梨木。就以上信心尽量做到每天入单一次，避免月底手忙脚乱，同时要跟踪各个领导签字工作。

3、讯息处理和工作记录：

以下：过滤各类目产品的信息及时转接给所需部门；将相关统计的数量及费用及时转达给上级领导过目，；以及记录好常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

前台年终总结个人总结篇四

20xx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 and 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20xx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□20xx年x月入

职至xx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，近一年来，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；累计订票xx张左右。对于来xx出差需要订房的领导或同事，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xx上发生日祝福□20xx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xx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，在下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！

前台年终总结个人总结篇五

时光飞逝，不知不觉即将迎来新的一年，在即将过去的20xx年里，在领导的关心和严格要求及同事的帮助下我顺利的完成了自己的相应的工作，现在其自己20xx年度工作做个总结：

作为vip前台这份工作的'新人，在刚加入部门时，我对部门的运作模式和 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接待工作内容还有部门的职能所在。

都说接待员是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等。

以下：每天班前工作准备到位，做好界面相关事项，如事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑“呀诺达v礼迎接问候，询问客人的需要，做好免票购票登记，指引客人到所需地方等候接洽，必要时要及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，

也会尽快赶到接待帮忙。

以及协助宾客的相关事宜，做到我们的服务理念让游客“乘兴而来，感动而归”。做好迎来送往，做到站岗一分钟，尽职六十秒。

将每个月的签单每周入往电脑一次，不同类目的签单报表（每半个月一次）给内务主管核对汇报；每个月初统计各类木商品的用量以及电话记录交给内务主管留底汇报，尽量做到节省公司资源；每个月各类商品费用的统计，做好与相关部门文员的核对商品的数目及相关费用的纪录，做到认真仔细，尽自己能所力及范围做好每个月乃至每季度再到每年度的工作。

商品类较杂入各个点水的签单，鞋子，衣服类，吉祥睡蛙，烟类等，滑索，踏瀑戏水，茶叶，精油产品，蟒蛇产品，花梨木。就以上信心尽量做到每天入单一次，避免月底手忙脚乱，同时要跟踪各个领导签字工作。

以下过滤各类目产品的信息及时转接给所需部门；将相关统计的数量及费用及时转达给上级领导过目，；以及记录好常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

前台年终总结个人总结篇六

过去的20年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们酒店的差不多个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台

是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。

所以，我在过去的个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的'形象，让客人了解并看到我们的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对

以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

前台年终总结个人总结篇七

时光飞逝□xx年已接近尾声，此刻我们为xx年度总体工作划上了一个完美的句号。这一年，我们忙碌的同时又是充实的，是团结拼搏的又是成果丰硕的，详细内容请看下文公司前台文员个人年终总结。

回顾这一年度工作，我依然是在困难与学习中成长而来。

首先我想说说我对超越的理解。超越自我不是封闭自我，要懂得只有在与他人的交流合作中才能提升自我。超越自我，

就必须先“自我发现，解放自我”。这里的“解放自我”是要突破自我的狭小空间，进入开放性的学习，学习他人为人处事的正确态度，学习他人我所没有的先进思想。但也不能把别人的想法硬套在自己身上，更通俗一点，就是说不能人云亦云，结合自身状况来突破要实现自我超越，就不能满足于现状。我要不断的给自己指定新的目标，长短结合，朝着这个目标努力，有了方向、动力，自然就有了高涨的学习热情和生活热情。

这是我从这一年的培训中所得到的启发。结合实际我也在工作中运用了这些道理，以前从不会多想，遇到事情能避则避，现在我清楚的体会到事情不解决它永远存在，不会随着时间而消失，只有主动去沟通去了解清楚事情的前后过程并想出解决方案才能把事情解决完美。现在遇到难题都会多想想，有哪几种方法可以解决？而不是抱着挨批的心态，做一件事有很多种方法，领导批评我是因为我没有把结果做好，而我自身也没有在过程上努力，这是我领会最深的。以前做错事挨了批评就这样过去了，现在发现自己做错事都会反思，前因后果的反思，直到深记在脑海里。已至下次不容再犯。

我记得有堂课是讲“我是谁？”：执行力，主动力，要认清自己。个人觉得这在工作中很有帮助，只有不断重复的问自己是否做到了这几点才能去谈超越！塞涅卡曾说过“如果一个人活着不知道他要驶向哪个码头，那么任何风都不会是顺风。如果人活着没有任何目标，他们在世间行走，就像河中的一颗小草，他们不是行走，而是随波逐流。”我很清楚的知道我不想随波逐流，所以我必须认清自我超越自我，向着我的那道光勇往直前！

来到金光华，我感到很幸运，应该可以说是我人生的一个转折点。公司给了我一个很好的平台让我能够发挥我的潜能。也学到了我以前从不会涉及到的东西。回顾这一年，感觉特别充实。这一年让我更加认识到一份耕耘一份收获。勤勤恳恳，脚踏实地地做好一个前台的本职工作，认真完成公司领

导交给我的任务，虚心向各位同事学习工作经验，并注意不断阅读各种书籍，充实自我。公司组织的各种培训，让我收获颇丰。现在想来也都记忆犹新。“有笑有泪，学着团结，心存感恩，接近成功”等等有个老师说过“将成功灌于心志中”。而那几个定律也深深的刻在了我的脑海之中“习惯定律，情绪定律，反转定律还有实践重复定律”一直支持着我做到“思想进步，严于律己不断学习，提高能力快乐阅读”。

最近我一直在看一本书“活在当下”，每天也在问自己今天活在当下了么？欲念多，快乐少。一个人不可能没有欲念，否则都成佛了，关键在于怎么去把控和利用。减少欲念或者放下一些欲念，可能是获得快乐最简单的方法。欲念和快乐是相关的，快乐是一种心境，发源于内心，和自己的心态切实相关。