

# 2023年前台工作总结(大全5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 前台工作总结篇一

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx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，点十分，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，能够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，不中断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，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。

## 前台工作总结篇二

经过这一个多月来的不断学习，以及同事、领导的关心和帮助，我已完全融入到了新欣公司这个大家庭中，个人的工作技能和工作水平有了显著的提高。现将我一年来的工作情况简要总结如下：

办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。由于我们办公室人手少，工作量大，我和三位同事共同协作、共同努力，在遇到不懂得地方及时向她们请教学习，并优质高效的完成领导交办的各项任务。在这半月里，遇到各类活动和接待都不是很多，但我都能够积极配合做好后勤保障工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不计较干多干少，只希望把领导交办的事情办妥、办好。

### 二、加强学习，注重自身素质修养和提高

领导要求我们必须具有先进的观念，要用科学发展的眼光看待一切，才能适应公司未来的发展。因此，我通过网络、书籍及各类文件资料的学习，不断提高了自己的业务水平。工作中，能从单位大局出发，从单位整体利益出发，凡事都为单位着想，同事之间互帮互助，并保持融洽的工作气氛，形成了和谐、默契的工作氛围。

另外，我还注重从工作及现实生活中汲取营养，认真学习文秘写作、景区建设与发展、宣传推介、档案管理等相关业务知识。同时，虚心向领导、同事请教学习，取长补短，来增强服务意识和大局意识。对办公室工作，能够提前思考，对任何工作都能做到计划性强、可操作性强、落实快捷等。

三、坚持做事先做人，努力做好日常工作，热心为职工游客服务

为了做好日常工作，热心为全局职工及游客服务，我做了下面的努力：

1、出勤方面，每天都能提前十到二十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时打扫两位领导的办公室等。

2、公文处理过程方面，严格按照国家事业单位公文处理办法中所规定的程序办事。发文时，能严格按照拟稿、核稿、会签、签发、印制、盖章、登记、发文等程序办理；收文时，按照收文登记、拟办、批办、分送、催办、立卷、归档等程序办理，没有出现错误的公文处理事情。

### 前台工作总结篇三

为了将校园所学的理论知识同企业实际账务操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。我来到\*\*公司

进行实习，以下是我的实习报告。

深入社会实践，接触实际工作，提高实际操作技能，了解企业现实状况和现代企业管理理念。通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。通过深入公司实习，对我完成毕业论文和实习报告起到很重要的作用。

## 二、公司简介

\*\*公司执著于理念创新，管理创新，产品创新和组织创新，通过孜孜以求的精神，持之以恒的努力和点点滴滴的积累，成为中国优秀的地产企业。树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，公司确信对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业最宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。公司致力于开发和提高每一个员工的专业水平和职业潜力，不断完善的培训体系和职业发展体系，为大家带给广阔的平台和发展空间。

## 三、实习岗位

负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，持续良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁”，并请访客入坐，请示后引入相关区域；负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并持续整洁干净。

铃响三声内务必接听，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传到达客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理。

负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传

送给客户；下班前检查复印机关机，关掉所有电源，负责关好门窗；理解行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作，认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务。

#### 四、实习内容

实习过程中，处于前台这样一个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了必须的帮忙，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对\*\*日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对\*\*的经营理念、企业精神有了深刻的认识。

在\*\*，全程化的服务理念绝不仅仅只是停留在产品交付之后，而是贯穿于企业经营管理的全过程，所有的方案、工序、流程、规定均围绕着以客户为中心而拟定。公司还开展定期和不定期技术培训，开展岗位练兵，每年均评选优秀员工和技术能手，并予以表彰，提高了员工学文化，学技术的主动性，为建立学习型企业打下了良好的基础。

#### 五、实习心得

### 前台工作总结篇四

时光转瞬即逝，我在\*\*公司作为一名前台客服的实习时间也该告一段落了。在还没实习之前，有人就说实习是一件非常痛苦的事情，也有人说实习是一个很享受的过程，但是我却说实习是一个痛并快乐的过程。这是在我进入\*\*公司实习之后而得到的感受，虽然有很多人并不怎么认同，但是我确实是真实的体验到了这种感受。可能是因为我对这份工作的热爱，也可能是我对本职工作的投入和认真。但是不管怎么说，在实习期里，最后遇到的所有艰难和困苦都使我成长和进步，所以，我就把它看做是一个磨炼自己和锻炼自己的过程，也

是痛并快乐的过程。接下来，我就把我在\*\*实习期里作为一名实习前台的工作经历做了如下总结。

前台的工作其实很简单，但如果要长期的坚持下来也是一件不容易的事情。比如，每天都要保持自己的妆容精致，服装打扮都要达到公司对前台严谨的要求。我在学校的时候，一直以来都是比较随性的风格，所以对穿着打扮什么的都没有太多要求，也不会太多讲究。所以对于保持自己每天都要保持这种形象气质佳的一点，我还是做了很多的努力和付出。一改自己往日随性的风格，认真严谨的对待自己每日的妆容和穿着打扮。学习美妆视频里面的化妆技巧，仔细研究职业风的打扮和装束。每天在出门之前，仔细的检查自己身上有哪些不够得体的地方，有那些不够大方的地方，尽量的给顾客展现出我们公司气质高贵的形象。

## 二、礼仪方面的学习

并且，作为一名公司的前台，不仅要时刻注意自己的形象气质，还要向顾客展现我们公司良好的礼仪之风，给顾客一种良好的体验。所以，在实习期的时候，我参加了很多场有关礼仪方面的培训。在培训里，我认真学习各种在工作场合中所需要用到的礼仪知识和技巧，然后再运用到实际的工作岗位上来。包括对各种站姿，坐姿的培训，包括对各种接待客户礼仪的学习，我都有努力的去进行尝试和掌握。

## 前台工作总结篇五

### （一）成就和收获

这几天真的学到了很多。除了一些基本的技能和服务常识，我还学会了如何做人，如何处理自己和酒店的利益，如何处理同事之间的人际关系，如何调整自己的心态。更让我意识到的是，作为一个服务员，我应该有很强的服务意识。实习是我们对社会有新的认识和熟悉的好平台。只有在现实中经

历过，才能明白这个社会是如此复杂，远非我们想象的那么简单。在酒店实习的时候，有一段时间，发现自己的想法和看法都那么幼稚，但后来慢慢放下了。刚开始工作的时候，我适应不了长时间站立和工作作息的变化。一天下来，我的手脚僵硬酸痛。下班后第一件事就是找个地方坐下来休息，对我来说真的太多了。对于这一切，我咬紧牙关，坚持了下来，意识到生存不易。以前在家的时候，我一点都不担心这些东西怎么弄。现在，当我找到工作时，我意识到这很难得到。在大学里，我们只是一张白纸，我们通过实习来欣赏社会，欣赏生活。在学校或家里，老师或家长可能会分配今天做什么，明天做什么，但在这里，可能没人告诉你这个，你必须自觉去做，尽力而为，一份工作的效率会被别人评价不一样。在学校，大多是学习的氛围。毕竟学校是学习的地方，每个学生都在努力争取更高的成绩。而且这里是工作的地方，大家都会争取更高的工资和升职。学习和工作都有竞争。在竞争中，我们必须不断学习别人的先进之处，也要学习别人如何做人，从而提高自己的能力。在前台这个位置上，渐渐能感受到社会上的人情。我在积累社会经验，学习生活方式，了解人际关系的复杂性，这是整个实习过程中最宝贵的部分。在整个实习过程中，我不仅看到了自己好的一面，还毫无保留地放大了自己各方面的缺点和不足，让自己关注了自己没有关注的事情。

通过这次实习，我对酒店的组织架构和业务运营有了全面的了解，认识了各种各样的客人，认识了很多好同事和朋友。他们让我对社会的理解更加深刻，开阔了我的视野，教会了我如何适应和融入社会。实习期间，我提前接触了社会，了解了目前的就业情况，并对自己近期的就业计划做了提前规划。通过这次实习，我找到了自己与社会的契合点，为自己的就业方向做了指引。

## （二）问题和不足

在今后的工作中，我将努力提高自己的素质，克服自己的缺

点，并朝着以下方向努力：

最后，不断锻炼自己的勇气和毅力，提高自己解决实际问题的能力，慢慢克服工作过程中的急躁情绪，积极、热情、一丝不苟地对待每一份工作。

### （三）意见和建议

一个合适的房间状态显示和处理系统已经在电子酒店中存在，但是还没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了简单的分析。

问题：退房后，客房服务员通常需要20—30分钟整理房间。这个速度是随机的，做房间需要的时间因客人不同而不同。目前的操作流程是：退房——客房，检查酒水，设置ok房——为新客人做准备。很多时候客人的选择是集中的，这主要是因为客人选择的趋同性，所以一些房间的入住率和新客人的续租率都很高，这是由客人的习惯、房价、季节等多种条件决定的。在我们现有的操作流程中，没有客房服务员的预约留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提议，把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进\*态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说得清楚。这几个月的时



间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。