

前台个人年终总结(优质7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

前台个人年终总结篇一

不知不觉地，我在这家公司工作了将近一年，转眼间就到了年底。也许对每个人来说，当一名出纳员都很简单。出纳只负责收款，其他员工履行各自的职责。这并不难。我以前也这么认为，但现在，当我成为一名出纳员时，我知道事情并不像我想的那么简单。事实上，无论你做什么工作，没有什么工作是容易做的。只有努力工作你才能把它做好！今年的工作总结如下：

1、始终遵守商场的纪律

4、礼貌、热情和耐心

以礼貌的方式对待客户，用尊重和亲切的语气说话，不要对客户大声说话。作为服务业的一员，我们能做的就是服务客户，让客户满意。这就要求我们要有良好的个人素质，热情耐心地接待每一位客户，不要把我们的负面情绪带入工作中，这会给你的工作带来很多不必要的麻烦。为了防止我们和客户之间的矛盾，我们必须保持自己的心态。

前台个人年终总结篇二

不知不觉，我加入公司已经一年多的时间了。在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，学到了很多

知识技能，各方面都有了提升。在领导的支持和同事们的帮助下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将一年的工作总结如下：

1、把事情细节化、条理化、规范化

前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。

经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的不断提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。

只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。

遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团队协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这一年的学习和积累，已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。

目前，我通过一一学习了相关专业知知识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知识。通过这些学习，使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。

在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

1、工作成果

办公设备、大桶水等各项台账建立完备；餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善；每日巡检、各项检修维护顺利进行；各类账目报销流程规范；其他服务、跟进工作有序进行。

2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家提供方便的服务。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。

以上的问题必会在20xx年的工作中加以解决。

年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

前台个人年终总结篇三

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工作流程都很生疏，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转变。

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！

前台个人年终总结篇四

20xx年已经过去，新的一年已经到来。材料管理工作面广，量大，环节多，性质复杂多变，极易发生问题，通过过去一年来的材料管理工作，我从思想上、学习上、工作上、工作中存在的不足及今后的打算做以下汇报：

从思想上要端正工作态度，积极进取。对于自己份内的工作以及领导安排的各项工作，都要积极认真地去完成，绝不能因为自身的原因而影响工作的顺利进行。其次，要有较强的责任心。俗话说的好：世上无难事，只怕有心人。只有深刻地领会了这句话的精神，就没有做不好的事情。我一直以来就是用这句话来鞭策自己，在实际工作中，不断完善自己的知识，充分运用现代化的管理方法，努力把自己的工作做得更好。

认真学习《物资管理》，对工作中遇到不会不懂的业务，虚心向相关师傅们请教，有时也会上网查询相关资料。在实际工作中不断提高自己的业务水平，运用处物资管理考核办法，

严格规范操作自己的业务。

1. 在工作上，要遵循科学完整的材料管理制度，合理组织材料的采购、加工、运输、储备、供应、回收和利废，并进行有效的控制、监督和考核，以保证顺利实现材料使用过程的效益。

2. 加强材料计划管理。施工项目材料计划是对施工项目所需材料的预测、部署和安排，是指导与组织施工工项目材料的订货、采购、加工、储备和供应的依据，是降低成本、加速资金周转、节约资金的一个重要因素，是项目材料计划中的重要环节，所以要求全面、及时、准确。对于施工员提请的材料计划以及需要批价的材料，及时报批，未经预算员及经营经理审批的材料计划，坚决拒收，以免给项目部造成严重的经济损失。

3. 严格材料进场验收制度。材料到场后，要按审批完的材料计划，就其质量和数量进行检查、验收并办理手续。对进场入库材料要严格执行验规格、验品种、验质量、验数量的四验制度，对呆滞积压、质量低劣的材料不予验收；无使用对象的特殊材料不予验收；超储备定额悬殊的一般材料不予验收；成件包装物资要进行抽查，凡质量、数量等与收料单不相符的不予验收。

4. 做好进场入库材料的保管工作，减少损失和浪费，防止流失。根据各类材料的特点，采取有效的保管措施，建立健全保管制度。对砂、石等大宗材料的堆放场地要平整，松土要压实，有条件的要搞硬化地面，钢材按钢号、品种、进场顺序分别验收堆放，做到先进先用，采取相应措施做好防渗、防潮、防腐、防火、防老化等工作。

5. 现场严格限额领

前台个人年终总结篇五

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。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，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

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。所以我们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们的机会;通过这将近一年的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好!

xxxx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。现将对于明年的工作计划如下：

- 1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。
- 2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。
- 3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。
- 4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

前台个人年终总结篇六

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。

前台个人年终总结篇七

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一点才能去谈超越！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，关键是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。