

2023年前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结(模板9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇一

(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。

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇二

20xx年是我人生的一个新出发点。09年2月我离开新华大酒店，来到了我曾经最熟悉的书店。那一刻我是兴奋的，更多是迷茫和彷徨□20xx对我来说是非常有纪念意义的一年，由于我有幸加进了这个大家庭中，在同事们10个月的爱与关怀中，我体会着成长的快乐和感动，专心收获着这份宝贵的财富。回首凝看来时路上深深浅浅的脚印，我感慨万千。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部分，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，进步技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善**的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操纵技能，往服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。作为收银员的我天天在开业前要做好开业前的各项预备工作，确保收银工作的顺利进行：预备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，预备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、正确、无误的收取款项。还要熟记当日的活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。

在没有顾客结算付款时，要整理收银台，及时补充各项备品，盘点钱款将大额钞票捆好放好或上缴财务。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和熟悉，3月份是店里销售淡季，店里组织了百日竞赛，下了班，我跑了很多单位，

联系了所有的朋友，也吃了不少闭门羹，最后终于有了一个比较好的结果，进进了前10名，在这期间，我也有幸的成为了一名青年志愿者，我是幸运的，回头想想，我为此而感到满足。

记得有一次收银员辞职，我一连上了12天的全天班，我这个体重，可以想而知，到了晚上放工后，腿是麻的，睡觉的时候抽了好几次筋。在我眼里，这些都不是苦，苦恼的是业绩搞不上往，自己这么年轻我们应该比这更为努力。

只有付出，才会有真的回报，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的把握收银技能和业务知识，不断进步自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的出发点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼！

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇三

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。

佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所

以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，所以前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

可是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，所以，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是透过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，务必解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关资料，我们明白，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，可是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

问题：

可是在由于此刻的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房准备新客入住。

在很多状况下，客人的选取是具有集中性的，这主要是由于客人的选取具有趋同性，所以有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，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。这样的状况很不利于客房服务质量的提高。

所以，我提出，必须要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。

- 1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工。
- 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能够置ok房，这样的操作是为了避免上述状况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，所以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。可是，相信只要管理层肯这样做，员工又能够提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇四

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！

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇五

这是我之后的第二份工作，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，一年的工作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的点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到xx这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的精髓，我想也是激励我们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。

一年的工作也让我产生了危机意识，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，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！

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇六

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、外部会议接待

参与接待了**联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、**分公司与**分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在**联通诚信演讲活动中获得第一名；**联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

- 1、加强自身学习，结合综合部实际，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。
- 2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
- 3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
- 4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇七

为了能下半年的工作中更加的提升技术部的工作能力，确定明确的工作目标，再次对20x上半年的工作做一个总结。

确定了阶段工作、细化了月度工作，确定了工作考核方法，并对入司员工上半年工作做了安排和部署，对当前工作和任务进行了详细的分解和安排。

- 1、按照采供网络发展战略规划和技术中心的组织架构需要，本部门需编制21人。技术中心现有人员为17人，除我和x外，全是新来人员。从x前开始，技术中心在行政中心的帮助下，发动各种关系联系招聘，先后联系和面试了52人次，新聘员工15人，还有3人仍在联系面试之中。
- 2、技术中心在行政中心的协助下，对新入职员工进行了多次公司发展战略和采供网路的组织架构、工作制度的岗前学习

和培训。还安排了新入员工学习公司《员工手册》和□x公司管理制度》，并参加了公司组织的考试，经培训合格后，安排上岗。此外，还组织学习了与业务相关的《提高套袋苹果果面光洁度的措施和方案》、《苹果育果袋的质量与选择》和《苹果褐斑病防治中应注意的几个问题》等一些果树管理技术，提高他们的业务能力，使他们很快熟悉了工作环境，进入各自的工作角色。

3、确定了基层技术员名单，基层技术员要填写□x网络公司基层技术员档案表》，已初步确定基层技术人员名单，并制定相关的管理和培养计划与细则，拟定了《基层技术员管理细则》。

4、通过招聘工作，搭好了班子，充实了队伍，进一步提高了我们的实力，有利于公司可持续发展和工作形势的需要。

1、技术中心集思广益，先后按时完成并发布了□x月份x果园管理方案》6份，通过技术宣传单散发给基层果农，有力地促进了x苹果生产水平，进一步提高了x在x苹果产区的知名度。

2、为了规范指导技术，本部门还针对x的苹果生产现状，编写《花果管理方案》、《果园土肥水管理方案》、《果园病虫害防治方案》、《修剪方案》、《春季清园方案》等技术方案的编写工作。

3、为了提高技术中心人员的业务能力，组织学习了《提高套袋苹果果面光洁度的措施和方案》、《苹果育果袋的质量与选择》和《苹果褐斑病防治中应注意的几个问题》等，写出了心得和体会，提出了的工作思路。

4、修订了□x版x苹果生产施肥技术方案》和□x版x苹果生产病虫害防治方案》。

1、讨论、修改、完善了□x优质苹果示范园建设方案》，并开

始付诸实施。

2、由于相关部门和各总站的高度重视，我们共收集了相关县志五本，有效填写了示范园档案中的相关气象资料和农业资料，保证了复杂资料的真实性和可靠性，为下一步开展工作提供了详实的资料。

3、完成x□x各20个有代表性、区域性的示范园。并在各总站和技术老师、指导老师的协助下，共同检查验收了示范园，剔除了一些不符合要求、在雹灾带上的初选园和配合不力的园主，基本符合公司标准，从而保证了前期示范园的一致性和严格性，有利于以后工作的进展。

4、对确定的示范园认真核实了相关资料，给示范园进行拍照，照片内容有示范园主、站长、业务经理及指导老师、园况等，形成一整套示范园的详细信息资料。建立了示范园档案，并和示范园主签订合作协议。

5、初步和当地果业管理局进行了沟通，为进一步搞好合作联建示范园奠定了基础。

6、开始编写□x苹果示范园指导规范（模式）》，并从x月份开始了示范果园管理的技术指导工作，仅x月份到示范园入园指导144场次。

通过检查和督促，相互学习，取长补短，建立和完善了基层的讲课模式，编写修订了《研发技术服务中心基层技术讲课规范（模式）》。

从四月份开始到现在，研发技术服务中心共讲课527场次。在讲课的同时，我们还配合相关人员做好了听课果农的登记建档（包括姓名、性别、身份证号码或出生年月、住址、电话、邮编）。

此外，技术中心还配合在各总站的全员通气会上安排了大型技术培训，截至目前共进行12场次，听众超过3600人次。

1、从春季开始，技术中心配合运营中心完成了20x上半年农药的选定和订货工作，共完成9个农药厂家12种农药的筛选和合同的签订。

2、邀请x教授和x教授给员工讲课，传授产品推销技巧和农资销售形势分析。组织本部门员工就x和x两位教授的讲课心得进行了总结和交流。

3、编写了农资宣传资料□□x果业推荐农资产品一览表□□□x月份果园喷药施肥方案》等。组织技术员学习了《大生m—45在胶东地区的品牌成长历程》和《苹果育果袋的质量与选择》，写出了心得和体会，提出了的工作思路。

4、组织编写了《柔水通的标准示范演示模式》，在基层开展了大量的柔水通的现场演示和讲解，对产品的需求进一步拉动，开展了行之有效的农资促销工作。

5、进行了卓有成效的技术服务工作，截至现在我们共电话咨询646人次（含本部门），实地指导451场次。

6、为应对半年一战，战必胜、要猛将，不要孬种的x月份肥料销售攻坚战，在协助运营中心确定推广肥料后，认真学习和贯彻x月施肥与技术方案的讲课要求，在果业公司对本部门所有员工进行了为期三天的强化培训。编写了□x月份苹果用药施肥宣传方案》和□x月份施肥方案》技术宣传资料。通过这次强化培训和资料宣传、下乡讲课等，以及协助行政中心录制了宣传光碟。此外为保证按时超额完成既定任务，我们先后赶到x□x□对总站所有业务经理集中起来动员一次，为下一步肥料销售攻坚战注入了活力。完成了预期的销售任务，彰显了采购网络强大的宣传和促销优势。

7、针对现实情况，开展调查研究，并形成调研报告。完成了《选用x农资与否的十个原因调查表》和《应用硕丰481和微补硼力的应用结果的调研报告》，不但详细分析了农资销售当中的优势和劣势，使下一步制定销售战略能够做到有的放矢，为秋季施肥销售准备了一手资料，而且充分证明了硕丰481和微补硼力在果树生产中的应用优势，为x其他农资产品的销售做了很好的宣传。同时，继续通过技术服务，拉动农资销售，通过示范园用药用肥，解决了部分服务站肥料积压问题。

8、协助运营中心考察了……15个肥料厂家，通过手续合法、产能保证、贴牌生产、既定配方、成本优化五项原则，确定了合作厂家，并设计出3种肥料包装袋和施肥说明初稿，以供选择。

9、制定了秋季施肥方案和20x下半年病虫害防治用药方案，为后期和下半年更好地经营农资产品奠定了基础。

10、协助运营中心审核秋季推广肥料，核算施肥成本，编写袋皮施肥说明，审议合同，制定秋季施肥运作方案，完成申请用款计划。

1、组织技术员统一学习了《苹果褐斑病防治中应注意的几个问题》、《提高套袋苹果果面光洁度的有效措施》等，并结合自己的农技和农资推广工作，写出了心得和体会，提出了工作思路。

2、为了配合员工月度技术培训工作，我们精心制作了图文并茂的苹果月度管理技术讲课幻灯片。

3、在月底的全员通气例会上进行了《保花保果技术》、《疏花疏果技术》、《花后到套袋前喷药技术方案》和《苹果褐斑病综合防治技术》等技术培训。

为了x果业公司的进一步发展，适应新形势，特聘……区果业管理局10名高级技术顾问，为x发展出谋划策，献策献力。在各总站的协助下，与x县苹果产业管理局、x县果业局和富县果业局等达成初步协议，双方强强合作，今后在示范园建设、农民技术培训上能更好地开展工作。

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇八

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，接收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。

前台工作总结 前台的工作总结前台工作总结篇九

在刚进酒店的开始，我首先对酒店的整体概况进行了一下了

解，把酒店各部门的职责跟概况做到了心中有数，以便在工作中能与各部门协调好工作。我在酒店的职位是前厅领班，作为领班我就要不论在工作上跟思想上都要给同事起个带头作用，由于刚到一个新环境，一切工作流程很陌生，所以我先从同事间互动起来，与同事建立良好的关系，大家互帮互助，虚心的跟同事学习业务上的知识，不论是前台接待还是前台收银都要把自己的业务做到熟练，这样才能更好的协助大家工作，也才能在工作中发现问题并及时的解决问题。在这段期间里我主要接触过一次大型的会议“打渔山”，而且得到了圆满的成功。希望在下一年里，能接到更多更大的活动，也希望我能带领我的同事们完成的更好。

在服务行业，特别是我们前厅每天要面对形形色色的客人，在思想上我们要有一个很高的高度，正确的看待客人的无理要求跟一些不礼貌的语言。我们要学会尊重自己跟尊重他人，只要是客人我们就要微笑服务，尽量满足客人的要求，让客人满意，把解决问题作为一种快乐来享受。对于我们自己的同事也要互相帮助，学会多理解、多人让、多包容，大家共同打造和谐的工作环境。

一、结合实际做一些培训，首先在仪容仪表方面，每天一定要检查好自己的仪表在上岗，要适当的化淡妆，保持一种蓬勃向上的精神面貌。其次在文化用语上也要将强培训，面对客人要用礼貌用语，不能随意妄为，做到让客人有宾至如家的感觉。

二、加强纪律的管理，在本部门经理的带领下，大家严格要求自己，遵守酒店各项规章制度。在工作上不能马虎大意，不该做的不做。

确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，

带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

(一)经营创收

****年(8-12月)经营收入 万元，其它业务收入 万元，总收入达 万元(其中：餐饮部为 万元，房务部为 万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价 元。营业成本 万元，毛利额 万元，综合毛利率为 ，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为 万元，营业外支出 万元，利润总额亏损 万元。

(二)管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

(三)安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安

全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(一) 以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自***年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

(二) 以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

(三) 以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在20**年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

酒店的设施、管理和工作都体现了*级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

二、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

三、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、下步打算

1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

2、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

3、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

1.前台收银工作总结

2.前台收银年终工作总结

3.前台收银个人工作总结

4.前台收银员工作总结

5.前台收银年终工作总结

6.前台收银年终工作总结

8.前台工作总结