

接待办工作总结(大全6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

接待办工作总结篇一

会务接待工作总结xx年10月17日至18日，中国企业家思想俱乐部一行9人在秘书长于彦忠的带领下，莅临***集团指导考察。本次工作的具体接待工作由公司行政人事部负责。

一、规范高效，各负其责 本着“规范、高效”的原则，为切实做好接待中国企业家思想俱乐部一行的服务工作，在集团公司领导的精心部署下，行政人事部提前数天成立了会务筹备工作小组，统筹协调有关接待服务工作。筹备工作小组成立以后，结合本次会议特点，筹备小组动员行政人事部全体人员明确划分了每个人的工作任务，提出了具体的工作要求，确定了工作时限。

经过划分，住宿安排、就餐安排、会议安排、旅游参观安排、车辆保障、车辆调度、等任务都落实到人，人人各负其责，相互衔接，相互帮助，在筹备人员的一致努力下，各项工作环环相扣，井然有序，确保了本次会议得以顺利圆满完成。

二、群策群力，精心安排 本次会务接待工作在领导的精心部署下，由总裁助理亲自挂帅，精心组织，全面指挥。

会务组所有工作人员心往一起想、劲往一处使，团结协作，敢打敢拼。大家分工不分家，在做好各自工作的同时，遇到重要任务、技术问题时，大家都是齐心协力，一齐上阵，在公司会议室、接待室、住宿酒店、武侯祠等场所，都留下了行政人事部人员忙碌的身影。应该说，会务组任务的圆满完成，是所有筹备人员共同努力的结果。

本次会议接待期间，会务组精心安排，使得会务和休闲两方面互相补充，相得益彰，取得了很好的效果。例如，在办公大厦前使用升空气球，在一楼大厅使用地排和显示屏来播放迎接标语；在公司电梯到会议室使用红地毯，凸显隆重喜庆氛围；安排观看四川的曲艺表演，参观武侯祠，让中国企业家思想俱乐部一行了解四川浓厚的文化气息。

三、经验与教训 （一）归纳起来，有如下的经验值得传承

- 1、得到会务接待的消息后，公司分别举行了全体员工会议和行政人事部工作会议，传达了此次会务接待的内容、重要性和具体接待任务。
- 2、行政人事部根据此次会务接待要求，整理出了责任落实到个人的会务接待流程。
- 3、根据会议安排，组织实施会场布置、酒店住宿、车辆安排等相关横幅、升空气球、地毯等具体事项，经过几天的加班加点、昼夜工作，确保了会务开始之前各项准备工作的逐步完成。
- 4、在中国企业家思想俱乐部一行 9 人的会议行程变化后，迅速作出调整，重新统筹安排时间，保证了在有效时间内各项行程的顺利实施。
- 5、精心安排，注重细节，比如在贵宾接待室合影时，各位嘉宾在台阶上站位时，可根据提前布置好的嘉宾名称依次排列

站位。

6、负责会务接待的各位员工加班加点、精诚合作，较好的完成了各项工作。

（二）本次会务工作值得吸取的教训如下

1、制定详细方案。提前部署筹备工作，不要临阵磨刀，留出充分的时间来筹备会议所需要的各项工作。

2、提前制定《会议接待指南》，而不只只是工作流程。制定完整的工作安排计划，会让整个会务接待工作事半功倍，不慌不乱。

3、分工要精心明确。此次会务接待工作大部分环节的工作安排没有专人负责，都是临时安排，应该将各项工作平均分配，每个环节有专人负责，责任到人，避免多人重复做一件事情，这样即可以提高工作效率，又可以保证各项工作的保质保量的完成。

4、做好会务接待工作的应急预案。如此次会务接待工作中，应该提前做好应急方案，以应对会务接待流程的变化。

5、提前安排好会务接待中的休闲活动。比如去武侯祠、杜甫草堂等景点的参观，要提前安排在接待流程中，根绝对方的时间，合理安排。

6、会议中除了安排摄影外，还要安排 2 个摄像机位，一个负责整个会议流程，一个来抓拍会议中的细节。

7、及时对接督查。在会议前期组织筹备中，我们根据工作情况，适时召开各工作小组碰头会和对接会。对照工作任务及工作流程，落实各组工作进展情况。协调解决工作中遇到的困难和问题。及时沟通工作情况，对第二天各项工作进行对接核查，查漏补缺，确保工作不出现任何疏漏。

8、提前联系新闻媒体来现场报道采访，扩大公司知名度。

9、加强会前查验。会前查验是确保会议组织服务不出差错的重要环节。

会前查验主要包括对会议现场的查验和有关工作对接情况查验。

10、及时总结建档。及时组织会务服务人员对整个会议组织服务工作进行总结。总结成功经验，分析存在的问题和不足，不断完善会务工作流程。同时，对会务工作文档及时收集整理立卷，为今后同类会议提供参考借鉴。

总之，本次会务接待工作紧张有序，充分展示了***集团全体人员的朝气蓬勃，全体会务筹备工作人员都能树立大局观念和一盘棋思想，各负其责，分工不分家，加班加点，对交叉性工作加强沟通、相互衔接、相互帮助，确保各项工作高效率运转、高质量完成，圆满地完成了筹备领导小组交办的各项工作任务。

接待办工作总结篇二

岁月如梭，转眼又快迎来新的一年。在即将过去的20x年里，我在公司领导及同事的关心和热情的帮助下，顺利完成了前台行政文员相应的工作。来到公司已有半年时间，在这半年的时间我学会了很多，进步了很多，在工作中成长了很多。我感到了责任的重大，平时除了做好自己的本质工作以外，也努力学习一些对自己有帮助的东西。但往往也有不如人意的時候，但从公司的大局中，我找到了自己的不足，并不断的完善自己。现在对20x年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极

的工作态度很重要。20x年6月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，热情接待每一个来访客户，会议安排、布置会场。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。平时多注意一些细节，每个月初按时将考勤表及项目部工作分配表做好并发给领导审核；定期维护公司的花草草，打印机的保养与维修，各类单据的管理与发放，领导安排的其他事务等。

二、前台工作的经验和教训

在来到公司之前，虽然也有过前台接待的工作经验，也取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学习业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！在今后的的工作中，我要朝着一个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公

司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后祝大家在新的年里，身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上!

接待办工作总结篇三

作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理助理的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

一、培训工作

xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理

的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三、常规工作

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到游玩到哪里去？本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

四、收获和喜悦

一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

一年来，我局信访工作在县委、县政府的正确领导和县信访办的大力支持下，始终坚持以人为本、维护社会稳定为指导，认真落实信访工作目标管理考评办法，做到了信访渠道畅通，办信接访工作机制健全完善，信访主要指标得到有效控制，实现了无进京、到市上访，无10人以上县内群访和异常访，为维护社会稳定，促进县域经济发展做出了新的贡献。现将全年工作总结如下：

一、思想重视、责任落实

随着改革不断深化和利益格局的调整，新的社会矛盾和问题将不断出现，信访工作也会出现许多新情况、新问题，我局领导高度重视新形势下的信访工作：

（一）、思想上高度重视。成立了忠县商务局信访突出问题及群体性事件工作小组，落实信访工作“一把手”责任制。把信访工作纳入全局工作的重要议事日程，经常在局党组、局长办公会上研究信访工作。主要领导多次听取信访工作汇报，参与研究信访稳定工作，分管领导积极参与、协调、处理信访事件。

（二）、狠抓矛盾纠纷调处。对群众来信来访反映比较突出的问题，成立国有企业改制遗留问题处理工作小组和军转干部问题工作小组，落实流通科、办公室具体负责，并根据信访工作形势和任务变化，适时调整各小组的工作任务，做到真正将突出问题及群体性事件解决在基层、解决在萌芽状态。

（三）、严格落实信访责任制。把信访工作纳入全局年度目

标考核主要内容，与各科室、各企业签定目标管理责任书，实行“一票否决制”。按照责任书的要求，认真履行职责，工作到位，狠抓落实，提高信访工作办案效率和质量。

（四）、积极稳妥化解矛盾纠纷。我局领导、信访干部和机关职工高度重视群众来信来访事宜，对每一位来信来访者都热情接待，对其提出的诉求和问题，逐一进行耐心细致的解释、疏导和劝解工作。在相关部门的配合下，及时妥善调处、化解了原外贸公司企业改制职工上访、原物资局退休职要求享受优惠售房、重客隆超市经营遭遇阻碍的问题、德源水电集团集资户应税及办证问题、今天百货业主与员工之间的劳资纠纷问题。全年，我局承接县委、县政府转批件2件，县领导交办件1件，受理群众来信来访7件59人次，回函答复信件16封，化解积案2起，息访9起，信访件办结率100%。

二、求真务实、抓好“大下访”

党政一班人从加强作风建设、构建和谐商贸的战略高度，充分认识“万名干部大下访”活动的重要意义，精心组织，周密安排。成立工作领导小组，明确分管领导和承办科室，制定详细的工作方案和相关表册，分解落实工作任务，做到分阶段、按步骤开展好干部下访活动。活动中领导带头排查问题、提出对策，完善措施、抓好落实，切实帮助基层解决信访突出问题。“大下访”活动中，紧紧依靠企业、依靠职工群众，依法、及时、妥善处理好下访接待信访事项，下访活动取得预期的效果。

一是按照“谁主管、谁负责”的原则，切实做好干部大下访活动人力、物力和财务保障，确保有人办事、有条件办事。下访干部在工作中认真执行规定，节俭办事，不增加企业、群众负担。

二是加强督导落实。主要领导定期督查指导，全面掌握商务局机关干部下访活动情况，办公室做到及时收集报送“大下

访”工作动态、措施和经验，确保下访活动的各项工作任务落到实处。“大下访”活动共出动车辆6次，人员20多人次，出资1400元。

三、健全制度、规范管理

坚持“分级负责、归口办理”和“谁主管、谁负责，谁分管、谁协调”的原则，结合我局实际制定了《领导信访接待日制度》、《信访案件工作责任追究制度》、《信访工作考核量化表》，健全《来访人员须知》，《信访人员职责》等信访工作制度，切实把信访工作目标落到实处，全局信访工作做到了有章可循、有规可依，既推动了信访工作的顺利开展，增强了信访工作的可操作性，又提高了信访工作的整体水平。一年中，我们先后深入基层企业和困难职工、军转干部家庭，了解他们关心的热点、难点问题，开展调研10次，走访群众83人次，召开各类协调会8次，既解决、调处好了一些看似难以化解的矛盾纠纷，又密切了党群干群关系，提高了党和政府的公信力。

四、健络、畅通信息

我局始终坚持把信访工作当成事关改革发展和社会稳定的大事来抓，从建立大信访格局出发，先后建立健全了《重要信访案件督查制度》、《信访案件回访制度》、《信访案件调查研究制度》等制度，形成了《关于建立健全信访网络暨落实信访责任制实施意见》，进一步规范了信访接访行为，并配备政治素质高、热心为群众办事的专职信访人员，设立群众来信来访接访室，制定领导接访制度和公开接访日制度，各企业相继明确一名信访信息员，及时反馈信息，从而使信访工作形成各级有组织、层层有人抓、事事有人管，纵向到底、横向到边的信访工作格局。

五、抓基础工作、促矛盾化解

（一）抓信访业务培训。组织各企业信访干部和分管领导共18人次开展专题培训。通过组织学习有关法律法规，提高了处理信访工作的能力；根据工作的需要，学习《信访工作政策法规选编》，使“三级信访”网络体制的新格局深入人心。

（二）树立“超前意识”。坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的工作原则，掌握工作的主动，恰当处理信访问题，满足正当要求，畅通信访渠道，加强协调沟通，把矛盾化解在萌芽状态，为稳定大局，为改革开放服务。

（三）坚持“领导信访接待日”制。严格执行《领导信访接待日》制度，按规定的每周一为领导信访接待日，五位委领导轮流值班。广泛公布信访公开电话，领导亲自接待群众来访，及时阅处来信，树立良好的机关形象，受到职工群众一致好评。

（四）建立来信来访登记制度。为提高一次性处理信访问题的成功率，进一步增强全心全意为人民服务的宗旨，热情接待每一位来访者，耐心听取每一位群众的陈述，体察每一个上访者的疾苦，做到“有问必答，有事必查，一查到底”，确保件件有记录，个个有着落，事事有回音。

（五）建立信访档案制度。对受理的每起信访事件及处理结果都做好记录，建立专题档案，专人管理，使信访工作做到规范化、条理化、便捷化，方便群众监督和查询。

（六）建立矛盾纠纷排查制度。严格坚持和执行矛盾纠纷定期排查制度，每月20日前按时上报了“矛盾纠纷排查表”，全年共按时上报12期，排查矛盾纠纷18起。认真分析各种矛盾的性质和根源，视其矛盾的原因，按政策、按规定及时做好耐心细致的思想工作，有效化解和消除了不稳定因素。

六、xx年信访工作打算

根据信访工作的新形势和新任务，按照县委、县政府的总体要求，**xx**年我局的信访工作重点抓好以下工作：

一是深入抓好责任制落实工作。继续落实信访工作领导责任制和责任追究制，努力形成领导重视信访工作的新局面。

二是继续落实好“一把手”负总责制。坚持党政领导一把手亲自抓、负总责的领导责任制。定期向党政领导汇报信访工作，研究解决群众反映的热点难点问题。

三是健全信访工作领导小组，巩固各科室间、各企业间各负其责、齐抓共管的信访工作格局，认真落实责任追究制度。

四是创新工作思路和方法，提高“万名党员大下访”活动的针对性和有效性。

从**20xx**年十月来接待办上任以来，我开始接触一个新的工作。尽管我们平时也少不了迎来送往，但毕竟和公务接待有区别。党政部门的接待工作不是一般意义上的接待服务，具有很强的政治性原则性和纪律性。

接待是一种招待和交际活动，是人类社会交往和交往实践的产物，本质上是一种文化现象。“做接待也是做文化”已成为我们当前接待人的一种共识。不断加强接待文化建设，突出地方特色，彰显接待文化和文化创新，是提升接待水平的不竭资源。

接待工作中，吃住行娱等的安排，设计不同的文化侧面，例如饮食文化建筑文化山水文化以及宗教文化民俗文化艺术文化等。因此，对来宾得吃住行等的安排，不仅是为来宾在接待地工作和生活提供必要的物质条件的活动和过程，而且是向来宾有意识地进行文化演绎和形象展示的活动和过程。通过对来宾吃住行的富有当地文化特色和魅力的精心安排，让来宾在一种生活环境中感受和体验生活文化的多样性，并在

这种文化多样性中感受到新颖和快乐。

一年来，我们在忻州市成功举办了第二次招商引资并县域形象展示活动，在太原市国贸大厦举办了在并老乡联谊会，在北京华侨大厦举办了在京老乡座谈会。并圆满接待了省级主要领导带队的考察调研队伍。今年年初举办了薄一波一百诞辰纪念活动，以及各种检查和活动等等，不胜枚举。我们接待办工作得到了大家的认同，特别是来宾热烈的赞扬，大家都是高兴而来，开心而归，效果很好。

接待办工作总结篇四

1、个人有哪些成长、进步及不足、待改进和努力之处：

20__年1月—3于行政部前台工作，主要负责客户接待以及其它相关事务，从前期浮躁到后期沉淀，对个人情绪以及性格、交往上有了很大提升，在工作中，不会把生活上的不良情绪带到工作，使之对公司客户以及其它部门同事产生影响，尽量创建一个愉悦的工作氛围；在20__年3月之后，后期完成了于行政前台工作转技术部，顺利完成工作内容交接以及后期良好性配合工作，于技术部主要负责效果图绘制、平面设计、工程量提取、专业图纸设计及施工图纸设计以及后期项目施工配合工作；对所负面工作范围相关知识及个人知识力量进行了补充及学习，为工作完成基础进行了建设，与各部门良好的完成了配合性工作；此外，于工作上也更加的注重团队力量，和部门同事加强了沟通，减少了加班情况，同时也提高了工作效率；在其它方面，时而会出现对所进行工作内容认知程度不高或者因为个人对于工作时细致程度不高，导致工作反复率及完成速度产生影响。在以后的工作中，尽量在工作上细心、细致的做好每一项工作，同时也要对自身知识进行补充，将事故发生率降至最低；同时个人对处理工作问题时分析程度还是不够全面，不能站在公司立场上看待问题和解决问题，在思维处理上有待加强，尽力全局性看待问题、解

决问题。

2、对公司的合理化和建议：

希望公司可以增加员工培训机会，对自己岗位知识学习的同时可以延伸到其他部门的知识学习，在其它部门人员缺少情况下，可以起到一个缓冲作用，发展自身为全方位人材，对公司及个人发展培养基础，达到双方同赢。

20__年

一、岗位认识：行政前台、工作师

行政前台：

- 1、来访接待，
- 2、电话接听，
- 3、花草养护，
- 4、名片印刷，
- 5、图片处理，
- 6、日常饮用水更换，
- 7、领导交办事务。

装修工作师：

- 1、医院各类业务工程量提取，
- 2、对平面图纸进行专业图纸绘制，方便其后公司工作业务洽谈，

- 3、对平面图纸进行施工图纸设计，方便施工部门后期施工，
- 4、后期与施工现场配合性工作，
- 5、平面图纸设计学习，
- 6、平面设计工作，
- 7、图片后期处理加工，
- 8、其他部门配合性工作，
- 9、领导交办任务的完成。

思想总结，对于工作，每个人的感受和理解都不一样，而对于我今年的工作，最主要的感受就是对工作的态度；态度了一切，不止是对于待人方面，对于工作上事务同样的道理，有一份好的态度，才能去挖掘这个工作的乐趣，由而使自己爱上这份工作，把因工作而工作变为因喜爱而工作，才能体会到工作的乐趣，才能充分的将自己的力量最大的投入；对于一份自己觉得勉强的工作，时间积累下来的不止是，还有压力，还有窒息，对于离开，只是时间的问题；可是无论我们今后将会从事什么样的工作，不能爱上自己的工作，最后始终只能选择离开。

二、新年度工作目标及具体：

1、做好本职工作

在新的一年里，首先要端正自己的工作态度，严肃认真的完成本岗位所负责的工作内容和领导交办的其它事务。同时加强与同事的交流，提高个人团队意识，在相互交流、共同协作的情况下，完成目标内容。

2、提高个人综合素质

在这个行则进、停则退的社会，只有不停的开拓自己的知识范围，不断的加强学习，提高自己的能力，强化自己工作技能，才能适应公司的快速发展，尽善尽美的完成自己的工作。

3、加强自己的责任心

责任心是指个人对自己和他人、对家庭和集体、对国家和社会所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。是指从事职业活动的人必须承担的职责和义务。

在工作上，为自己的工作负责，自动自发、全力以赴的履行自己的职责，提高个人荣誉感、归属感，让负责任成为我们的习惯，这不是一份职业操守，也是我们人生目标，这不仅仅是决定了我们在工作上得到的是什么样的回报，也决定了我们在以后的人生中会成为一个什么样的人，一个有责任心的人，一定会对每一份工作坚持到底，也不会因为没有监督而推卸责任，无论工作中会遇到什么困难，都会不急不躁的迎接每一个挑战，主动思考解决问题的最佳方法；窥一斑而知全豹，从对待工作责任心可以看出一个人的品格，对工作的负责，也是对我们自己的负责，在工作上走多远，也终决定了我们在追逐人生目标的道路上能走多远，对未来的把控，就在我们自己手中。

接待办工作总结篇五

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__学校的差不多一年里，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，我从对于学校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!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示学校的形象、服务的起点。对于顾客来说，前台是他们接触我们学校的第一步，是对学校的第一印象，是____的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了学校的形象。同时，学校对客人的服务，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，我在过去的一年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，前台是学校的第一印象，是学校的门面。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，从而维护学校的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。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，还学校的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们学校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息时间，如果学校有临时任务分配，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学校。平时积极参加学校组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们学校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。

在过去的一年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，在新的一年里到来之际，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!

接待办工作总结篇六

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到____花园____物业客服部已两年多了。____年对于____物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

在这一年中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融

入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度

在“____”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。____年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻的了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训

自____年__月开始交房以来，园区整体一期工程已完工__栋，共计__户住宅，共__单元。二期工程已完工____栋，共计____户住宅，共____单元。总体上已收楼____栋，办理入住____户，其中具备办理入住条件共____户，未办理入住手续为____户。闲置房屋共计____户，其中空置房____户，样板间__户，工程抵款__户，施工单位办公借用__户，具备办理入住条件未办理入住____户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患__起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责

任区内情况时下发整改通知__份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计__户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有____户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展____—____年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)□b5已到期____户，现已催缴收取____户□b2已到期____户，现已缴纳____户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

____年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来____年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

前台是一个单位的门面，前台负责的事情是很多的，那么前台的工作总结要怎么写呢?下面是小编为大家整理的“前台接待年终工作总结精选例文集锦”，以供大家参考借鉴!