

最新前台工作的年度总结 前台个人年度工作总结(模板16篇)

学习总结是对学习目标的达成情况进行总结和评价的过程，帮助我们制定下一步的学习计划。范文七：教师总结-课程设计篇

前台工作的年度总结篇一

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！

带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，公司共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个公司来说都是一样的，前厅部是整个公司的核心，也应当是公司的脸面，所以对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言本事和接人待物的应变本事，以及处理突发事件的态度，是整个公司的信息中心，绝大部分的客人从那里获取公司的信息，所以工作人员必须对公司的信息有很好的了解。

总结起来能够用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人供给服务、在服务中对客语言方面等。
- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于__的利益。
- 3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人供给的一系列服务包括行李寄存，问询，最终是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？

(1) 是对客人不尊重，

(2) 是降低了个人素质和__带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅仅要对郑州旅游景点等有必须的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台工作的年度总结篇二

回顾入职以来，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将这入职来的工作情况总结如下：

一、前台日常接待工作

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

二、行政及其他临时性工作

- 1、学习了公司各项规章制度；熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础；
- 3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存；
- 4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户x个。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在20xx年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

(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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做

好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这x个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信明天会更好！

前台工作的年度总结篇三

从事前台导医工作，对这个工作我从忐忑不安到自然从容，从对环境陌生到熟悉，从彷徨到热爱，在科室主任的领导下，在科室护士及同事的指导帮助下，我走过这段痛苦迷茫的初入职之路，现在我已经熟悉这份工作，对这份工作更充满信心，在这个平凡的工作岗位上我要力争做一个优秀的导医，为患者、为医院尽职尽责服好务。

导医是个平凡的岗位，但却是医院的第一形像窗口，岗位平凡但工作并不平凡，需要责任感，需要用“心”才能做好工作。在工作中第一要有“爱心”；第二要有“耐心”；第三要有“责任心”。我的述职总结就围绕这“三心”来报告。

一是要有爱心。

作为一名导医，也是一个医务工作者，有爱心很重要，有一颗爱心，才能同情患者，才能换位思考问题，想患者之所想，急患者之所急，理解患者，尽可能为患者服好务，因为患者往往是天远地远满怀希望来到这里，本身就是对我们工作的信任，我有责任和义务让远道而来的患者得到确诊，所患的疾病得到及时治疗。

二是要有耐心。

作为pet服务的第一站，窗口形像是第一位的，每天要接触不

同年龄、不同性格，形形色色的人，不怕麻烦，不怕苦，不怕累，是导医的基本素质，如何让这些来自五湖四海的患者得到的服务呢？我得学会换位思考，把患者当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给患者带来的痛苦和烦恼，及时掌握患者的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安定患者的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护就诊秩序。

三是要有责任心。

责任心是做好工作的前提，从进医院来第一天起，我就时刻提醒自己，做人要有责任心，做事要有责任感，认认真真做好每一件事。导医工作特别繁琐，没有责任感是做不好工作的，在工作中，有时我是咨询员，为患者介绍科室职能，宣传pet中心的特色；有时我又是协调员，患者有怨言，我耐心与他们沟通，为患者排忧解难，消除患者的顾虑和怨言。

角色在我工作中不断变换着，但我总是面带微笑，把苦事当乐事来做，困难时我总是对自己说，比起那些需要救治的患者来说，我是幸福的了，因为我很健康，我能为那些身患重病的人做点什么，减轻一点他们的病痛折磨，我心理总是快乐着，内心充满无比的愉悦，用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任，最终目的就是千方百计满足患者的需求。

进xx医院两个月来，一方面我尽可能多地向科室领导、医生、护士及老同事学习，虚心向他们请教，尽可能多方面熟知医院的技术特色及设备力量，熟知科室的专业特色，诊疗范围、专家特点，为患者架起沟通的桥梁。

另一方面，我也在努力告诫自己，既然选择了这项工作，就要做好做细，细节决定成败，有时细小的事也会坏了大事，例如在做患者资料录入时不能出错，输单要准确无误，接受患者咨询，跟患者解说检查前的注意事项等都需要细心，不

仅态度要和蔼，讲解也要准确，有时还得讲究方法和技巧，尤其是在劝解、安抚患者时，方法、策略很重要，马虎不得，出了错将会给患者及医院带来损失，甚至影响到医院的形象。

作为一个刚入门的新人，我有着一颗感恩的心，我要感谢关心帮助过我的领导、同事、朋友，感谢这个团队给了我无穷的力量，在未来的工作中，我将怀着这颗感恩的心，虚心学习，勤奋工作，严格遵守工作纪律，爱岗敬业，以“爱心、耐心、责任心”为患者、为医院服好务，力争成为一名优秀导医。

前台工作的年度总结篇四

时间总是转瞬即逝，在前台工作的一年，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，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。现对今年工作进行以下总结。

转接电话，准确的转接来者电话，婉对待骚扰电话，提高工作效率。来人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。通讯录更新，鉴于公司人员调动较，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录。

记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。每天按时开启led屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修。领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员。公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去。会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁。下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较，进出人员多且频繁，出现了一些疏漏。

作为前台文员，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来者的问题，准确地转接来电者的电话。按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话婉，努力提高自己的服务质量。做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成错，所以凡是都要先想到后果。工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

前台工作的年度总结篇五

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为前台工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业前台人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的前台工作，有得有失。下面我就简单总结今年的工作：

日常接待及接听电话：热情接待来业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成前台工作的过程中，我学到了很多，也成长了。不少我认为做好前台最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便他开门及忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；多与各位领导、同事沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xx物业的团队，此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更的进步！

前台工作的年度总结篇六

过去的20xx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5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5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、效劳的起点。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，酒店对客人的效劳，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5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、像所有其他的效劳行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供效劳，在效劳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，让客人认识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，的转接，问询，提供信息，行李存放，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效劳。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稳固。也学到了很多以前没有接触的单词，例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。作为亿邦的一员，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。并且多认识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缺乏，例如和领导和同事的交流有些缺乏，还工作上也有些缺乏，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缺乏，才有时机去改正。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时机，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

前台工作的年度总结篇七

对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

前台工作的年度总结篇八

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xxxx诚信演讲活动中获得第一名□xxxx诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

前台工作的年度总结篇九

我将会继续保持今年的工作状态，并主动寻找自己在工作上的不足，在明年的时候加强对不足的针对性锻炼，提高自己的工作能力和个人素养，让我能够在明年的工作中继续成长，并且承担起更加重要的工作任务，为我自身以及公司的发展而努力。并且在明年，我打算通过自学____来增加自身的技能，更好地完成公司布置的任务，既给自己找到了提升的目标和方向，也给公司带来便利。

前台工作的年度总结篇十

过去的20xx年是充实劳碌而又欢乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到xx酒店的差不多x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怀关心下，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沟通!在此我由衷的感谢给与我关心的部门领导和同事们，感谢!现在我对前面xx个月来的工作做一个总结。

前台是展现酒店的形象、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，是特别重要的。所以前台在肯定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开头，好的开头是胜利的一半。有了对其重要性的熟悉，所以我们肯定要仔细做好本职工作。所以，我在过去的xx个月我始终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：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人供应服务，在服务中对客所要用的语言等是前台需要着重考虑的。

所以，我们前台的工作人员肯定要求淡妆，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。

作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来许多的不便。

一些前台英语力量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,使我对以前学过得单词到了温习和巩固。也学到了许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遗忘了学习,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力量不断增加!

不管是工作时间还是休息时间,假如酒店有临时任务安排,我将听从支配,乐观去协作,不找理由推脱。作为亿邦的一员,我将奉献自己的一份力气为酒店。平常乐观参与酒店组织的活动,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状况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的x个月里我好多方面的不足,比如和领导和同事的沟通有些不足,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急,在新的一年里到来之际,在往后的工作上我肯定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我熟悉到自己的不足,才有机会去改正。对我也有很大的关心!虽然前台的工作有时是比较的琐碎,但大小事都是要仔细才能做好。所以我都会专心的去做每一件事。感谢部

门领导的教导和公司赐予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

前台工作的年度总结篇十一

进入公司至今，已有xx个多月的时间，回首x年的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益，现就x年的工作情况，做如下总结：

能够较好地完成本职工作（如文件的录入、存档、打印、办公用品发放等）；懂得事情轻重缓急，做事较有条理；与同事相处融洽，能够积极配合及协助其他部门完成工作；工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

工作细心度仍有所欠缺；工作效率虽有所提高，但感觉有时各部门之间的配合仍有所欠缺，工作效率并非是最快的！

三、接下来的工作计划：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

总的来说20xx年的工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，工作的确也不够饱和，时有不知道该干什么的感觉，但这一切的一切相信也会随着x年的到来而逝去。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信x年的我，在行政文员这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色！

前台工作的年度总结篇十二

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户x个。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在20xx年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

（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。另一方面也能在力所能及的范围内，简明的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这x个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信xx的明天会更好！

前台个人年度工作总结11

不知不觉中□20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，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，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，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。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。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，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。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，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。

第三，讲究礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。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。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。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。

第四，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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xxx酒店的一员，我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，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我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和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，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坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

前台工作的年度总结篇十三

对个人来讲，下一步应该在认真工作之余加强专业知识的学

习，不断提高自身专业素质，加强抗压能力，才能面对更大的挑战，也才不会被时代的潮流所淘汰。20xx年人力行政部的责任将更加沉重，人力行政部一定安排并实施好新的一年的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

最后，祝愿公司在新年里一帆风顺，一年更比一年好！

伴着新年欢快的气氛，20xx年在紧张和忙碌中过去了。回首过去的一年，或许没有轰轰烈烈的战果，但也确实经历了不平凡的考验和磨砺。在这辞旧迎新之际，对本部门一年来的工作做以总结，同时祈愿我们公司明年会更好。

20xx年生产车间全体员工齐心协力，克服了种种不利因素，在相关部门的协助下，按照年初制定工作计划展开工作，总体上完成了公司下达的工作目标：

生产计划完成率100%，供货及时率95%以上

郑州、北京、四川等地陆续订货，而且订单大且供货期短，为了保证按期交货，生产车间克服了人员不充足，设备模具故障频出，外购部件供应不及时等困难，调整工作时间，周日不休息，晚上经常加班到6：00~8：00，合理调配人员，打破班组界限，积极与外协及库房沟通，充分利现有的人、机、料、法、环，尽可能以最短的时间发货。

设备完好率95%以上，安全事故率为0

本年度车间能按年度保养计划进行设备的月保养，并能按设备周期检测计划进行关键检测设备的周期校准。设备出现问题做到早准备，早发现，早解决。生产设备基本可满足公司的生产需求。车间天天不忘安全，不管什么情况，都严格遵守安全守则，按操作规程工作。全年度未发生重大人身伤害、设备损坏之类的安全事故。生产人员事故为0。

年初按设备维护保养计划完成了热脱扣检测、型式试验设备的校准工作，保证了产品检测的可靠性。通过对端子加工机以及线圈加工设备送料气缸的修复，解决了风压不足0.7mpa设备不能工作的问题，现在0.5mpa左右即可正常工作。5月份更换了一台注射机的控制系统，并通过几次集中维修，更换密封圈及易损、老化部件，解决了设备漏油的问题，同时也基本消除注射机的现有其它隐患。

另外，车间组织利用不常用的焊机改造成焊接xxx产品静触头的设备，避免了以往xxx与xxx产品在某些焊接工序上存在着人员设备上的冲突，现在二种产品可以由不同人员在二台设备上同步加工，大大提高了生产效率。

前台工作的年度总结篇十四

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更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。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！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。

前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台工作的年度总结篇十五

在这一年的时间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，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，从20xx年_月入职至今，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，近一年多来，共计接待用户达1600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_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_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

生日当天告诉_在oa上发生日祝福□20xx年累计订生日蛋糕17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_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25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_。

4. 组织员工活动

每周三下午5点组织员工去_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_,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_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_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，辞20_迎20_，现在已是新的一年，在这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!

前台工作的年度总结篇十六

20xx已经过去，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，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，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，近一年多来，共计接待用户达_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，避免复印资料遗漏。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饮用水公司送水。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；到目前为止累计订票70张左右。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。

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先盖章，再进行编号，以便于资产管理；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。

4、组织员工活动

每周都会选个时间开展活动，通过活动提高大家团队意识，锻炼身体。

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。

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，我特别要感谢同事们对我的帮助，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，辞20xx迎20_，现在已是新的一年，在这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！