

公司接待工作总结

公司接待工作总结(精选 13 篇)

公司接待工作总结 1

不知不觉间，来到 xxxxx 已经有两个多月时间了，回想起自己的这一个月的工作经历，最多的是历练与收获。身边接触的人也完全换了角色，相处之道完全不同，这感受只有亲身经历过的人才能体会。过去的两个月里，各位领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台接待是展示公司的形象、服务的起点。对于业主来说，前台接待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。所以前台接待在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对业主的服务，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，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好记录。业主过来办理业务时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答业主提出的问题。认真的为每个业主办理各项业务。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

注意前台的卫生和形象。每日对自己仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时发现和纠正自己的错误，并立即改正，做到最好。

明确办理各项业务的流程，进行收集、分类、记录及存档。对各个部门的工作人员了解熟知其工作岗位，在以后的工作中会有很大的帮助。对每个业主的来电报事、报修、投诉及建议及时做好记录，对于相关重要的事情即时上报领导。

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。作为益佳的一员，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，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。

前台工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，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！真诚希望领导和同事们能多给予我帮助，多方督促，使我取得更大进步。明确自己的发展方向正确认识自己纠正自己的缺点。认真听取他人忠恳意见。更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，充分发挥自己的能力让自己真正走上管理道路。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

公司接待工作总结 2

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的 XX 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 XX 年的工作做一个总结。

一、前台接待方面。

XX 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。

二、会议接待方面。

1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、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、神族与神族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，以便为本碧崙L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。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总报销单据，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。

四、综合事务工作。

XX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、会议记录、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、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。

五、其他工作

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

六、工作中的不足

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。

七、XX年工作计划

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。

公司接待工作总结 3

一、前台接待方面。

XX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。

二、会议接待方面。

1.外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、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、神族分公司与神族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。

三、费用报销、合同录入工作。

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。

四、综合事务工作。

XX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、会议记录、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。

五、其他工作

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;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备 **XX**年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

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。

七、**XX**年工作计划

- 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。

XX年即将过去，充满挑战和机遇的XX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。

在这新年到来之际，回首来时的路，，作为一名刚入职的员工，在我们酒店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予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、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，使我对以前学过的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。并且多了解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!

公司接待工作总结 4

穿衣注意事项

要穿棉衣，天冷时，衬衫外面可穿一件羊毛衫。穿着羊毛衫时，领带应放在羊毛衫内。穿西装一定要穿皮鞋。一般是黑色或棕色皮鞋。皮鞋要上油擦亮，不能蒙满灰尘。西装在日常穿着时可以敞开，也可

以扣上第一粒纽扣。西装的衣袋和裤袋里，不宜放太多的东西，以免显得鼓鼓囊囊。穿西装不扎领带时，衬衫的第一粒纽扣不要扣上。

打领带注意事项

系领带不宜过长或过短，领带一般在第四、五个纽扣之间，站立时其下端触及腰带为宜。如内穿背心时，领带要放在背心内，领带夹也不要露出背心。生活中有的人把领带夹夹在衬衣的第二个纽扣处，显得十分显眼、难看。在宴会等喜庆的场合，领带颜色可鲜艳一些；参加吊唁活动，一般系黑色或其它素色领带。在日常生活中，只穿衬衣（包括短衬衣）也可系领带，但衬衣下边要放在裤子里。穿茄克衫等翻领衣服，内穿衬衫时，也可系领带。小脸型、高身材的人不要打太窄的领带，胖者不要打太宽的领带。

餐饮规范

要坐得端正，双腿靠拢，两足平放。双手和手肘部要离开桌子，不要放在、扒在桌上。主人示意开始时，客人才能开始。进餐时要细嚼慢咽，不要发出大的声响，如喝汤时“咕噜咕噜”，吃菜时嘴里“叭叭”作响，都是不文雅的表现。若控制不住要打喷嚏或咳嗽时，要用手帕捂住口鼻，低头转向一旁，尽量避免发出声响。敬酒时，上身挺直，双腿站稳。劝酒要适可而止，切忌饮酒过量，以控制在本人酒量的三分之一为宜。用筷子时，一旦夹上食物，应立即放入口中，不要停留时间过长。夹菜时，筷子不要在盘子里乱搅，也不要把手伸到太远的菜盘里。若偶尔掉下一些菜到菜外，也不可重新放回盘内。扒在桌子上就着碗吃是被禁止的。（西餐时，左手持叉，右手持刀。上一道菜，使用相对应的餐具。如临时离座，刀叉在盘内摆成“八”字形，表示尚未用完。如用餐完毕，则将刀叉并排横斜放在盘内，柄朝右。）自助餐时，要按顺序自动取食，不要抢先；取食后可换适当位置坐下慢慢进食；第一次取食不必太多，若需添食，可再次或多次去取；所取食物最好吃完，不要剩余，以免造成浪费。

关于会务工作按照工作的流程也讲9个问题，即9个如何做

1、如何制发会议通知？这个问题我只提醒一点，通知发出后，一定要确认参会人员有没有接到通知，参不参加会议。对那些兼任多个

职务的特殊人员，一定要核实到人，是不是本人参加，以便正确摆放席卡。如在部门兼职的副秘书长，纪委副书记，是核实清楚，是不是本人参加。

2、如何选定会场?主要按照大小适中、条件具备、距离较近、经济实惠来选定。

3、如何确定会标、回头标和宣传标语?会标可以根据会议通知来确定。回头标和宣传标语，要紧扣会议主题，富有号召性、鼓动性。

4、如何排列席卡?主席台的排列。当主席台人数较多时，可设立1排以上的主席台，领导分排就座。市级领导排序总体上按照市委、市人大、市政府、市政协排列(其中市人大、市政协主要领导排在市委副书记后面)。以面向台下来看，当主席台人数为单数时，1号人员居中，2号人员在1号人员左手位置，3号人员在1号人员右手位置，以此类推。当主席台人数为双数时，1号人员在中心点偏右的位置，2号人员在中心点偏左的位置，即1号、2号人员之间的中心点即为主席台的中心点，3号人员在1号人员右手位置，4号人员在2号人员左手位置，以此类推。有发言的要准备“发言席”席卡，会前摆放到位。发言前5分钟，要请发言人员到达主席台后面靠近发言台的一侧，准备发言，发言后回到自己的座位上。

5、如何保证话筒和音响良好?选择好的话筒。反复查看检修，确保稳定运行。会议开始前10分钟还要最后检查一次话筒，确保使用良好。

6、如何发奖?将领奖人员安排靠前相对集中就座，便于组织领奖。对礼仪小姐进行彩排。礼仪小姐从主席台一侧手捧奖品依次上台，前后两人距离相等，走到第一排主席台前，先自然转向台下，展示奖品，然后，转向主席台，将奖品交给发奖领导，自然转身，从另一侧离开主席台。对领奖人员进行彩排。确定每批领奖人数。按照主席台上第一排所坐发奖领导的人数，确定每批上台领奖的人数，要注意领奖人数一般不要超过发奖领导人数，尽量避免一位领导同时颁发1个以上奖项，减少失误的可能。将发奖人姓名与领奖人姓名一一对应排列打印，发到每一位领奖人员手中，让其记住自己走到哪位领导面前领奖。

发奖领导面前后，所有领奖人先转向台下，约停顿 5 秒钟，然后向后转向主席台，面带微笑从对应的领导手中领奖，领奖后，再次向后转向台下，约停顿 8 秒钟，展示奖品，让摄影摄像记者摄影摄像。最后，从另一侧回到座位上。

7、如何签订责任状?将签状人员安排靠前相对集中就座，便于组织签状。准备责任状、签状桌椅、“签状席”卡、签字笔。安排抬签状桌的人员，并要统一服装。礼仪小姐要训练有素。参加签状人员要事先通知，座近要安排座位，留出上下通道，方便行走。签奖时乐曲配套，音量适中。事前要多次彩排，直到心中有数，有十二分把握。

8、如何做好会议的后勤保障(主要是车辆、秩序、电力)?调配会议所需车辆，特别是接送参加会议的市领导的车辆，要座位充足，车内整洁，并准备 1 台备用车辆。要有工作人员现场服务。安排公安人员维持会场内外秩序，保证车辆停放有序，环境安静。开会之前要检查会场内外，开会时也要关注会场内外，以便及时处置突发情况。准备电力保障车，并有专业人员跟踪服务，确保停电之后立即供电。

9、如何做好节俭工作?遵循必要、简单、方便的原则。

一是会场大小适中、设施设备够用，不要过份追求高档豪华。会场距离较近，方便多数人来往。

二是场内布置都有必要性，以烘托气氛，不能太复杂、太花哨。

三是会议材料要尽量减少。

5

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象;还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，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。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

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。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。

传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。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会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。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。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！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。熟悉公司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。

如果有人找 x 总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给 xx。找 x 助理、x 经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，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

在 xx 年里要不断提高自身形象，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。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(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公司作宣传。

(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。

6

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的 10 月份开始，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。

一、提高服务质量,规范前台服务。

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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/018053025071006126>