

## 前台个人工作总结范文（33 篇）

### 前台个人工作总结范文（通用 33 篇）

#### 前台个人工作总结范文 篇 1

即将过去的 20\_\_ 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，我的前台工作学习得到了不少的进步。

严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计共办理各部门各项物品入库 20 余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休息时间，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。作为华天的一员，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。

## 前台个人工作总结范文（33 篇）

### 前台个人工作总结范文（通用 33 篇）

#### 前台个人工作总结范文 篇 1

即将过去的 20\_\_ 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，我的前台工作学习得到了不少的进步。

严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计共办理各部门各项物品入库 20 余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休息时间，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。作为华天的一员，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；通过这将近三个月的工作，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！

20\_\_年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20\_\_年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，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。

前台个人工作总结范文 篇2

20\_\_\_\_日，我迈进了这个“大家庭”，我很高兴能有这个机会加入到大家当中来。工作的这段时间里，我也有没按时完成工作的时候，除了领导的批评，更多的还是理解和帮助。正因为如此，在这短短一个多月的时间里，我已深深的爱上了这个大家庭。经过领导的关心、同事们的帮助和自己的努力、调整，现在已熟悉了日常的工作。转眼，已到年底，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。回想起近一个月来的工作，我把这段时间分为几个阶段：首先熟悉各部门领导同事。任何事情、任何集体都是以人为主体的。

而人与人之间的合作又是一个团队必须具有的精神。我首先用了一个星期左右的时间观察和了解领导和同事们，争取快速的融入这个集体。在这一点上，我想，我应该已经做到了，现在对同事已基本认识。

其次熟悉自己的工作。我每天的工作很杂，如：接、转总机电话；分发信件、报刊杂志并登记；接待来访客人；登记会议室使用情况；收、发邮件登记并查询是否到达；快递费的结算；易货物品的领取；仓库的管理；花木管理还有话费、IP长途费的缴纳、明细和报销。每天一早，来到单位，就开始发放每日的报刊杂志，邮寄快递和领取一些易货物品，有时间我就开始核算快

递单的费用，工作中不懂的，我就及时的询问同事及领导，现已熟悉日常工作的程序了。

尽管前台工作没有象公司市场、发行、广告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。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。前台，就是“公司的形象、服务的起点”。我们看似琐碎的事，却是不能缺少的，有了我们，才能使大家把心思更好的投入到更重要的事情上面去，有了对其重要性的认识，促使我进一步思考明年如何更好的做好本职工作。

新的一年，我将努力提高工作质量，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。首先，保持不迟到，准时上班。来公司首先开好空调、电灯，分发报刊、信件等，做好工作准备。工作时间内，保持良好的工作状态。笑脸相迎、耐心细致等等。处理工作事件，懂得按事情轻重缓急合理安排，做到：做事麻利、高效、不出差错，得到领导同事认可、满意。还有就是加强与公司各部门同事的沟通，以便于更好的开展工作。

我相信，新的一年会有新的气象，我会带着微笑迎接崭新一年的到来，积极面对工作中的新挑战，不断改进自我、完善自我，争取在工作中实现质的飞跃。

\_\_部门

20\_\_年\_\_月

## 前台个人工作总结范文 篇 3

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，前厅部是整个的公司的核心，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。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自我的工作做好，仅有这样才能不断完善和提高自我。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要研究再三。当然，我时刻提醒自我以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自我的人生，自我的人生价值才能得以体现。

### 前台个人工作总结三

时光荏苒，转眼间迎来了崭新的一年，回顾这一年，收获和感触良多。任职以来，我努力适应工作环境和前台的工作岗位，认真地履行自我的工作职责，并努力完成各项工作任务，现将一年来的学习和工作情况总结如下：

#### 一、日常工作内容总结：

1、来访人员与客户接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。

2、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率。

3、跟进坤兴与源通和信件、文件往来工作的跟进。

4、每天的邮件快递收、发，并将邮件快递及时转交给相关人员。

5、公司车辆里程数的统计与核算，公司各车辆违章查询记录。

6、公司车辆油卡、粤通卡充值及费用报销。

7、管理会议室登记分配及卫生管理维护。

8、及时更新通讯录与短号，开通短号及离职人员短号退停办理。

9、下班时检查前台桌面整洁以及会议室门窗桌椅摆放与关闭，确定电脑的电源关闭。

10、认真、及时、高效率地完成其他临时性工作。

二、存在的问题：

做事情有些不够细心，考虑问题不是很全面。

三、改进建议：

1、作为员工，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访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。

4、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。

以上问题是我在之前工作中不足之处，我会在今后工作中，我会严格要求自己，努力服务好公司的第一形象窗口，努力服务好部门对外联系窗口。

#### 前台个人工作总结范文 篇 4

即将到来的 20\_\_年是忙碌愉快的一年。临近年末年初，回顾过去，展望未来！从今年 10 月开始，在公司的指导下，由于部门领导的关心和同事之间的友好合作，我们的工作学习有了很大的提高。

#### 一、提高服务质量，规范前台服务

前台是展示公司形象和服务的出发点。对顾客来说，前台是他们与我们公司接触的第一步，是对公司的第一印象，非常重要。所以前台要在一定程度上代表公司的形象。同时，公司对顾客的服务从前台接待客人开始，好的开始是成功的一半。因为它的重要性有认识，所以我们必须努力做好本职工作。努力提高服务质量。认真接所有电话，记录对问题的认真回答，并根据信息相关部门或负责人进行调度、传达和报告。顾客来访时，我们会时刻注意良好的服务态度和热情的接待。在适当的环境下巧妙回答顾客提出的问题。欢迎微笑，耐心，细心，热情提示等。在空余时间，我们将加强电话技巧和服务礼仪的知识。不断给自己充电，适应公司的快速发展。

根据记录统计，20\_\_年我来到公司：钢铝基本价格 80 多次，访客 30 多次，饮用水预约 300 多次，职员出席表 2 次，电话 200 多次，通讯录更新 3 次，快递 100 多次，库存购买 3 次，传真 50 次

第二，做好仓库管理，及时盘点仓库，分类物品。

严格收购公司制度，登记所有物品出入。及时查看物品的良好状态，并及时向相关部门报告遗漏或损坏的物品的购买或维修。据统计，截至 20\_\_年 10 月，各部门的项目保管处理超过 20 次，并有与物品保管相对应的出库记录。

第三，不要计较个人得失，要重视大局。

工作时间或休息时间，公司都有临时任务分配，我们都服从安排，积极合作，不找理由回避。作为华川的一员，我们将奉献自己的力量为公司工作。平时积极参与公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。而且对公司的基本剧本和经营资料了解很多。为以后做更好的工作不断打基础。

前台的工作有时比较琐碎，但大大小小的工作都要努力才能做好。所以我们努力做每一件事。谢谢部门经理的教导和公司给我们的机会。通过过去三个月的工作，我也清楚地知道我自己还有很多不足之处。(威廉莎士比亚，泰姆派斯特，工作)以后我们会努力加强学习，把工作做得更好。

#### 四、明年的工作计划

20\_\_年已经过去了，以后的日子还会很长。没有人能预测未来20\_\_年将如何发展。我总是认为要做的事是努力和坚持。看起来容易的话，做起来相当不容易。不断吸收，不断总结，吸收别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点，通过过去的一个朋友对我说：“不断的努力和坚持才是真正的等待。”等待可能是自己的机会。“是啊！我相信这句话、等待和等待的背后需要不断的努力。只要努力，就不用自己宣传。自然会有人说有人会承认。(约翰肯尼迪，努力)明年的工作计划如下。

1. 要加强本职工作，通过技能学习进一步加强本职工作能

力。

2. 树立终身学习观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。



3. 在工作中采取进取的主动，团结同事，结合不同的工作环境和个人性格，搞好一线工作协调，使各种人际关系更加和谐。

4. 在工程工作中，我将掌握学习工程的特点、施工技巧、方法等，提高自己的专业水平，为明年的工程工作做出贡献。

路很远，我得上上下下找明年将加强自律管理意识，果断开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。还会遇到很多困难。在领导能力的培养、同事的帮助和自我的努力下，我相信会不断提高自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做出应有的贡献。(大卫亚设，北部执行部队)

#### 前台个人工作总结范文 篇 5

一年时间过得很快，在公司工作一年多了。入职以来，我对公司的运作和领导领导下的工作流程有了很多了解。我也熟悉了公司各部门的负责人，以及我们公司有多少人。在日常工作中，我逐渐熟悉了我们公司的人员，这使我能够很好地适应公司的工作。作为前台，过去的一年，我。我简单总结一下今年的工作。

#### 一、日常工作

刚进公司的时候，很多东西都不懂，一点一点摸索学习，特别是前台的工作。之前没做过，很多事情也没搞懂。连最基本的礼仪都是进公司培训后才学会的。平时和朋友在一起也是大大咧咧的。如果在工作中也是这样，那就非常不礼貌了。在接电话时，也不像日常，而是需要礼貌的语言。同时，我善于总结和归纳来电的意图。不是每个人都能清楚的说明自己想做什么，想和谁见面。作为接听电话的前台，我也想记住是怎么回事，怎么处理。而且不能错过，有些着急的事不能耽误。在过去的一年里，我一开始也不是很懂，后来能接好电话，也没什么问题，就把这部分工作做好了。

接待来访的客户时，我礼貌地和他们打招呼，询问来访的原因。如果有一些约会，我会及时领他们进公司，让相关同事接待。我也认真接收公司的快递和信件，并及时打电话给快递员去取。早上来公司，也是及时打扫前台，保证工作环境整洁干净，检查办公室，提前开窗通风，或者开空调，打开走道上的灯，检查公司的饮用水是否充足，能不能及时供应。

## 二、行政工作

作为公司的前台，我还负责一些行政公司。例如，同事有时需要使用打印机。我还需要指导使用，或者帮忙打印复印。公司需要清理。还需要及时联系保洁阿姨。打扫完之后还需要及时检

查办公室卫生是否干净，一些需要订阅的事项也是我需要处理的事情。同时，当人事部的同事需要我的帮助时，我也会积极配合，比如打招聘电话，安排和接待面试等等。

一年的工作，有很多琐碎的事情，但我都是认真负责的去做。作为公司的前台，我知道我礼貌的微笑和认真负责的态度可以说代表了公司的一种形象，所以我应该做好他们。我不能放松，但我也发现了工作中的一些不足。做事效率不是特别高，有时候还会有些耽误，在以后的工作中要尽快改正，才能做的更好。

## 前台工作总结 6

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的 20\_\_年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对 20\_\_年的工作作出总结。

### 一、物业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。20\_\_年\_\_月，我开始从事物业前台接待工作，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，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。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。

### 二、物业前台工作的经验和教训

在到\_企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，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。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

### 三、物业前台工作的下一步计划

基于对物业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！

### 前台个人工作总结范文 篇6

在即将过去的一年里，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，现对今年的前台文员工作做一个总结。

#### 一、在实践中学习，努力适应工作

今年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，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。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事们的耐心指导和帮助，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。也让我很快的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，短短的一年时间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，对待不必要的电话和事物要学会拒绝，处理公司的日常事务要仔细认真，对待同事要虚心真诚。点点滴滴都要让我在工作中学习，在工作中进步，受益匪浅。

## 二、学习公司企业文化，提升自我

加入到\_\_公司这个大集体中才真正体会到了\_\_人的精髓。我想这也是激励我们每一位员工前进的动力，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，我也要以这样的规范来要求自己，以积极的工作态度投入到工作中，踏踏实实的做好自己的本职工作，及时发现工作中的不足，及时的和公司领导，同事们进行沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的职员。这也是我今后工作目标。

## 三、拓展自己的知识面，不断完善自己

一年的工作也让我产生了危机意识。发现工作和学校中的学习是有很大的出入的，在课本中学到的在工作中可以正好用得上，还有更多更陌生的知识要面对。所以单靠我现在掌握的和对公司的了解是完全不够的，我想以后的工作过程中不断充电，工作之余，学习文稿的排版及设计，详细的业务项目等等。初入职场，难免会出现一些小差错需要领导不断指正，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，杜绝类似事物的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的业绩，我深感骄傲，也会不断努力提升自己的修养和弥补不足，在新的学习中总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力更好的为公司的发展贡献自己的力量。

#### 前台个人工作总结范文 篇7

一、思想方面 在思想上，能积极参加政治学习，严格按照银行员工行为规范要求自己，无任何不良嗜好。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行支行各项规章制度，工作上兢兢业业，任劳任怨，时刻以“客户是亲人”为理念鞭策，完善自己，以“用户满意”为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。在工作中想客户之所想、急客户之急、给客户最满意的服务。

#### 二、工作方面



我所在的岗位是对公前台营业，因为是前台营业窗口，我的一言一行都代表着市分行的形象，我的工作中不能有一丝马虎和放松。今年2月我被调到新市街网点对公前台上班，因新市街属邮政网点，在新的工作环境中，什么都觉得很陌生，就连每天处理的业务都觉得很很不习惯，但我很快调整心情，熟悉了每个单位的账户情况，掌握了资金去向及总开户数等账户基本信息。同年10月，应总行不允许邮政网点办理公司业务要求，将新市街对公业务移殖到建设路支行，我又重新调到建设路支行担任前台营业员，移殖后的建设路支行对公余额达到6.2亿多元。总开户数达到90户，很显然业务量将比以前大很多，每天结算业务量平均达到180多笔，在办理每笔业务都按照制度严格审核票据要素是否合规。不能有一丝马虎，以免造成重大差错。公司业务是一项较为复杂，风险较大的业务。自从事对公业务以后，我积极的参加市分行举办的培训，因为我深知公司业务操作风险很大，如果我不熟练前台操作，不掌握操作技能，不懂各项规章制度，那么我就杜绝不住对公前台操作的各项风险，将会对自己对陇南市分行抹黑。

三、学习方面 从事公司业务柜员的三年时间里，通过各种学习，使我个人综合素质得以提升，也锻炼的更加成熟。并能够较全面的掌握公司业务会计结算柜员操作指南知识及公司业务的

各项规章制度，在操作规范和特殊业务处理上及个人新业务开办上，苦下功夫。因为我深刻懂得，银行是高风险行业，银行是高科技含量的企非分明业，现有的个人素质及业务知识很难适应金融现代化的需要。在工作之余，我还报考了银行业从业人员资格认证考试，并成绩合格通过了考试。 四、业务发展方面

虽然我是公司业务柜员，但我不忘记发展各项业务。因为业务发展是我们每个员工的义务和责任，一年来完成个人揽储 240 多万，个人理财 50 多万，财产保险 2 万多元。虽然业绩不是很好，但我会更加努力求发展各项业务。 在新的一年里，制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，并报考银行从业资格考试的风险管理与个人理财，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，我会向其他同志学习，本着主人翁的态度，努力工作，爱岗敬业，吸取他人之长克己之短，一如既往的为本行发展敬献一份微薄之力。

#### 前台个人工作总结范文 篇 8

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\_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，使我对以前学过得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。

#### 六、明年计划

## 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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

在过去的\_\_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!

### 前台个人工作总结范文 篇9

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。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的

态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。

## 前台个人工作总结范文 篇 10

正在这岁末之际，从客岁开端担当办理部前台文员以来，任务仔细担任，怨天尤人，正在这岁末之际将客岁的任务总结以下：

### 1、前台任务的根本内收留

前台的任务是一个需求有耐烦以及义务心的岗亭，热忱、主动的任务立场很紧张。20\_\_年6月，我开端处置前台欢迎任务，深知欢迎职员是展现公司抽象的第一人。正在任务中，严厉依照公司的请求，热忱看待每个来访客户，并热情的指引到相干的办公室。为公司供给了便当，也为客户供给了便当。接德律风时，做到耐烦听客户的讯问，并力不从心的作出响应的解答。

### 2、前台任务的经历以及经验

正在离开咱们专营店前，固然也有过前台欢迎的任务经历，固然获得了必定的成果，但也存正在一些缺乏，比方综合本质方面，次要是思惟束缚水平还不敷，进修、效劳上还不敷，以及有经历的共事比拟另有必定差异，义务心以及奇迹心有待进一步进步，效劳看法有待进一步深化。正在此后任务中，我必定仔细总结经历，克制缺乏，积极把任务做患上更好。

### 3、前台任务的下一步方案

基于对于前台欢迎任务的酷爱，正在新的一年里，我会严厉请求本人，进步本人，表现本人，完成本人的代价。我会愈加积极学好营业常识。不时进步本人的业余实际程度以及任务的工夫才能，恪守公司的相干任务轨制，主动浮躁的看待任务。积极进步任务本质，增强对于任务的义务心以及奇迹心。多以及共事相同交换，处理任务中呈现的成绩，浮躁做好本职任务。面临新的一年，我将以愈加主动的任务立场愈加热忱的任务风格把本人的本职任务做好。

我将进一步更好的展现本人的长处，克制缺乏，取长补短。与公司以及共事勾结分歧，为公司发明更好的任务功绩！任务好像于反动，一个目的有了信心才会有充分的能源往斗争，20\_\_年我团体，便是调剂，变化的年度，正在这一年我踏进了这个崇高而又庞大丰富多彩的社会。正在此后的任务中，我要朝着这个目的，一年一个小台阶，三年一个年夜台阶往积极，往完成。

20\_\_，新的一年是富裕应战的一年，跟着任务的深化停止，我有决心展示出本人更高的程度，实现更高的目的。为积极完成公司目的，我曾经做好了欢迎应战的预备，也有决心把效劳做患上更好！

前台个人工作总结范文 篇 11

转瞬试用期也结束了，我在酒店担当的是前台工作，虽然是一份普一般通的工作，但是我学到了很多，下满就将我这段时间的试用期做一下总结。

前台是公司的脸面，很多时候客户来到酒店第一个沟通的就是前台，作为酒店的形象代言人，自身的仪表特殊重要穿着也特殊有讲究，假如客户来到酒店的第一眼看到的是一个穿着任凭的，甚至有些邋遢的前台人员，客户就会联想到很多不好的情形，会觉得这个酒店卫生让人感到怀疑，酒店的平安管理也不让人放心，甚至会觉得这个酒店不负责，个工各样的负面消息就会从这些客户口中传出，所以穿着要得体，大方。

服务态度要好。酒店前台会接待很多的客户，很多的客户他们的习惯，生活方式，甚至说话方式都有说不同，为此需要学习，只有不断的学习各种相关的学问丰富自己，包装自己，才能更好的服务于客户，当然服务的客户的素养各有不同，有的素养特殊好，有礼貌，有的素养低下，动不动就出口成脏。面对这些客户我们都得保持急躁细心的服务，想要得到客户的认可就要服务好客户虽然我们前台和销售不同，但是在接待方面一样不容懈怠。

微笑是很好的爱惜色，面对来访的客户或者需要住酒店的客户，给他们一个微笑，让他们感受的我们对他们的敬重，也让他们，感受到我们对待客户的重视，假如成天拉着一张脸，让那些来酒店的人怎么想，会让他们敬而远之，有什么话都不敢任凭说，但是微笑却能给人带来温和，一般来酒店的要么是吃饭，要么是住宿，给他们一个微笑，如同春风抚平他们的戾气，这些客户也就不好意思充这你大吼大叫，由于敬重是相互的吗。

当然做为酒店前台还需关心领导完成一些事情比如一些资料的整理，部门的沟通等等，这需要细心认真，仔细的去完成，也要处理好部门之间的关系，从而才能更好的完成上级的任务。在酒店工作时常需要学习，由于人的一生只有不断的学习才能不断的进步，酒店前台虽然是款待的工作的是一样要学很多的学问的，每次酒店的培训都要准时参预，对培训的内容做好笔记，做好总结，向我们很多时候培训完 8 / 26 了就没事了，还要把培训的学问，技巧用在工作中只要把学到的东西用活，用多了才能够达到熟能生巧的程度，不要看老员工他们做起来应对自如，到自己这里就卡壳儿了，这都是由于没有娴熟的把握所学的学问，没有足够的阅历，当然阅历可以靠着工作的时间来磨砺，也可以学习，向那些有阅历的学习他们的阅历，这样就可以少走很多的弯路了。

对待工作要认真。做什么事情都需要认真的去做，把它放在心上，而不是如同混日子一样过一天算一天，这样在工作中得不到进步，在公司里面也得不到领导和同事们的认可的，认真工作代表了一个态度，也会反映出你是否融入到了这个大（家庭）里面，只有融入到了这个大家庭才能够自如的工作。认真的工作能够学到很多好东西，然后会反馈到工作中，这样会让工作越来越轻松，脚踏实地的去工作，由于前台这份工作没有什么捷径，只要你认真负责遵守公司的制度就就能够有不错的进展前景。

以上是我试用期的工作总结，在接下来的工作中我会保持工作热忱，在自己的岗位上做出精彩的成果，为酒店进展进一份力。

#### 前台个人工作总结范文 篇 12

时间总是转瞬即逝，转眼我来到一一已近一个月时间，我的收获也随着时间的前进而增长不少。试用期以来，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。现将这一个月试用期以来的学习、工作情况小结如下：

##### 一、努力学习、努力适应工作

作为一个外地人，刚加入这个多半是一一人的工作环境中，在语言和工作流程方面有些不习惯和生疏，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基本熟悉了前台的工作内容以及公司各个部门的职能所在；也让我很快克服了外地人的自卑心理，融入到一一集团温暖的大家庭中。

前台的一言一行都代表着——集团公司，接待来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，在完成各项工作时要认真仔细，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，收益匪浅。

## 二、努力做好前台本职工作

我自己认为要做好前台服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。努力加强理论知识，尽量做好实践工作。

## 三、加强与公司各部门的沟通

在多了解公司的发展状况和各部门的详细工作内容，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，如果知道某个部门没人，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形象宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

## 四、拓展自己的知识面，不断完善自己

一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地给自己充电，增长自己的知识，减少工作中某些专业技能的欠缺和失误。出入职场，在出现一些小差错时，受到了领导指正，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，比如自信、保密意识等，都增长了不少。同时也感悟到了很多，觉得趁自己还年轻，应该赶紧多学点东西，才有立足之地。再看到公司地迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，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！

## 公司前台个人工作总结范文 6

转眼间已至\_月，进入公司至今，已有半年多的时间，回首这几个月的表现，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，现就这几个月的工作情况，做简要总结：

### 一、工作表现和收获

#### (1) 工作表现：

1、严于律己，在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。能够严谨、细致、脚踏实地的完成本职工作。

2、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

3、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，本人在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

4、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

## (2) 工作收获：

1、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

2、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

## 二、工作中存在的不足

1、工作细心度仍有所欠缺；在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。相信在接下来的工作中，本人一定会仔细、仔细、再仔细来完成每项工作。

2、外来客人的接待和服务不够热情大方；做为公司前台，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不能做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

### 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！

总的来说这几个月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我不断努力而逝去。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信以后的我，在这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色！为企业的明天尽一份力。更希望通过公司全体员工的努力，可以把公司推向一个又一个的颠峰。

### 前台个人工作总结范文 篇 13

练习如今曾经竣事了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有甜蜜，很难用一言两语说清楚。这三个月的工夫是长久的，但历程倒是漫长的，我要好好地总结归结一下，将本身的不敷之处举行增强，重新整理本身的决心，欢迎新的末尾。经过这次练习，我真的学到了许多实际的工具，而这些恰好是在讲堂上所学不到的。

前台的事变很俭朴，究竟上，这事变的步伐庞大单一，在这说长不长说短不短的三个月里，我发明要做好一项事变，心态必需调解好，无论事变是沉重照旧安定，要用积极的态度去完成我们的每一份事变，而不是去诉苦；当你出错的工夫，要想尽统统措施去补充你的不对，而不是躲避。要说的是，如今旅店的前台的薪水一样平常都是底薪加提成的，也便是说，入住的主人多，本身的人为也高，这算是勉励各人笃志苦干，加班加点也乐意对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在事变中不免会有出错的工夫，幸亏司理和同事也没有很求全谴责，反而给我慰藉和勉励，这让我十分冲动，遇到如许开通的下属和同事，但是不方便的啊。

谢谢一位年长的同事报告我，不论在哪种情况，都要要记着三点：

一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会不停牢记在心的。

当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好！

前台的事变给了我许多的打仗群众的时机，在和他们攀谈中，我晓得了许多的实际，我也晓得了本身要做好的事变了，曾经的我们便是如许的走过去的，这也是我们不停以来都在不停的前进中失掉的结果。当前的事变怎样，谁也说不明白，但是我晓得，只需本身去高兴，去夺取，那么就肯定会失掉本身想要的！

当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好！

前台个人工作总结范文 篇 14



作为一名酒店的前台员工，在 20\_\_ 中我一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

#### 一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常重要的。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，

了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

## 二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

### 三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

前台个人工作总结范文 篇 15

20\_\_前台个人工作总结

在这一年里，\_\_大酒店在\_\_公司和\_\_公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使\_\_大酒店在 20\_\_年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使\_\_大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了 vip 团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

## 一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡 0.18 元/张，钥匙袋 0.10 元/个，每天团队房都 100 间以上，一年可节约一笔较大的费用)；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

### 三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

### 四、注重各部门之间的协调工作

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/175201013011011132>