

## 前台个人工作总结范文（28篇）

前台个人工作总结范文（28篇）

前台个人工作总结范文 篇1 20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，缔造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的全9 / 26都好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了确定的成果，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作状况进行的总结：

### 一、提高熟识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾供应优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必需高度熟识工作的重要性，始终牢记来宾至上，服务第一和让客人完全满意的'服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性熟识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，留意每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

### 二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格依据关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，主动主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出问题和建议能够急躁解答和虚心接受，并准时与相关单位主动协调和解决，妥当处理大大小小的客人投诉，得到了宽阔客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥当处理好个人生活上的各种问题。

### 三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化学问的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入到的学习。一个人学习力气多大，就能预备走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化进展的酒店行业。

当然，在总结成果的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和主动主动行还不够强，有待下一步重点提高。总之，在 20xx 年的岁末，我在领导和同事的关怀和关怀下，取得了一些成果，但面对新状况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，连续认真履行工作职责，不断提高业务水平，缔造性地开展工作，为接待中心的全面进展贡献自己的光和热。

前台个人工作总结范文 篇 2 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、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。

#### 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3 好的对过去一年好好的总结一下，让自己在重新总结好这些不足的同时，也能看看自己还有什么地方是还要继续学习的！我对这一年的工作总结如下：

#### 一、个人的成长

首先在自己基本的工作上，我们作为前台的员工，负责在商场为顾客们提供服务。当顾客们遇上麻烦的时候，第一时间就能通过我们来练习商场的'各部门。在一年的工作过中，以询问和寻物为主。所以在上岗不久，我就认识到对商场的路线和分布有个详细的认识是多么的重要。为了填补自己的缺陷，我在空闲的时间，逛遍了整个商场，并牢牢的将各柜台的位置记住。

在学习的期间，我多次将商场从上逛到下，深刻的记住了所有的柜台位置，当顾客询问柜台或是商品信息的时候，我总是能将最详细的位置信息及时的告知给顾客，让顾客们都能开心顺利的购物。

同时前台也是顾客们存放物品的地方，我们在顾客进入商场的时候也负责顾客的行李看惯工作。在这个工作中，其实没有什么技巧，但是为了在储物柜中尽快的找出顾客的物品，我还是花了一番功夫去熟悉和锻炼。现在的我，能够

更加及时的为顾客存取物品，做到效率与准确同在。

## 二、工作情况和问题

前台的工作其实很枯燥，我们要时刻保持的微笑为顾客服务，但是多数情况下顾客的问题却有很多的重复。这样导致我们需要很高的耐心。

在一年的工作中，我也遇上过不少的麻烦，比如在给顾客取托管物品的时候，居然找不到物品！这着实是给我吓了一跳，也导致自己在工作中越找越慌，还耽误了顾客的时间。直到帮我找，才发现是自己看错了号牌信息。看来自己还是要更加的提高自己的专注力才行。

## 三、总结

这一年的工作虽然在不断的学习和错误中度过，但是我也得到了很好的成长。大家在工作中也都很关照我，相信通过自己的努力，我在下一年里能更加优秀的完成自己的工作！给商场和顾客们都带来优秀的服务！

前台个人工作总结范文 篇4 20xx年来，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，按照银行的工作要求，在自己的岗位上认真努力，真诚服务客户，很好地完成了工作任务，取得了一定的成绩。20年来的工作总结如下：

### 一、完成工作任务，取得良好效果

20xx年，作为一线柜员，我把工作定为两个任务，一是做好前台柜员，二是积极推销银行理财产品。在前台柜员的工作中，本人认真、细致、合规、合法，基本做到零违规、零失误；在银行理财产品销售方面，我积极推广并尝试推荐，共销售银行理财产品万元，其中基金万元，保险万元，银行卡万元。

### 二、是积极拓展业务，认真做好新老客户工作

我在工作中总是树立顾客至上的理念。在做好一线柜员的. 同时，不忘积极销售银行理财产品，以客户为中心拓展银行理财产品的空间。为了争取新老客户购买银行理财产品，我为客户着急，思考客户的想法，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了不错的工作效果。在为老客户服务的过程中，我精心引入关系营销，让老客户对我行的服务和产品保持足够的信心和善意，巩固忠诚度，鼓励他们继续购买，并使他们始终保持与银行信息协调的一致性，从而实现银行和客户的双赢。我也是利用老客户关系介绍新客户，以老客户为链条带动新客户，从而扩大银行理财产品的销量，让我既能完成银行理财产品的销售任务，又能促进银行经济效益的提高。

### 三、树立服务意识，真诚服务客户

在前台柜员的日常工作中，我以实事求是、求真务实的精神，诚信履职，诚实对待客户，为客户提供贴心服务，提高自己对客户的吸引力；把真情融入客户的言行中，坚持以人为本，以客为本，为客户着想，在服务过程中多认真微笑，多理解，多热情；从微笑做服务，永远给客户灿烂的笑容，真诚把客户当朋友，用心服务，为客户解决问题；始终坚持以客户为中心，客户利益为第一考虑，真诚展示我行优质服务的形象，为不同客户提供增值服务和关怀，提高客户忠诚度。

20xx 年，根据银行要求，做好一线柜员工作，积极销售银行理财产品，完成任务，取得良好效果，服务态度和组织纪律性明显改善。在取得成绩的基础上，我将继续加强学习，提高专业技能和服务水平，更加努力地工作，做好本职工作，创造优异的工作业绩，为银行的健康发展做出应有的努力和贡献。

前台个人工作总结范文 篇 5 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如下：

#### 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。20xx 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，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。

20xx，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6 已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，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9个月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XX年的工作作以下总结。

#### 一、前台日常工作



1、前台接待接待人员是展现公司形象的第一人，xx年1月入职至12月以来，从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9个月来，共计接待用户达600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大河人家送水。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，会及时打电话给国企物业，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。

## 二、综合事务工作

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。对于来出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；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，生日当天告诉在oa上发生日祝福，xx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张利先盖章，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 xx 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。

### 三、其它工作

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；协助营销部薛义明，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。

### 四、工作中的不足

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，中间也与张利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。

### 五、xx 年工作计划

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，我特别要感谢张利对我的帮助，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。新的一年了我会更加的努力，跟着公司一起成长。也祝公司在新的一年了越来越好！

## 前台个人工作总结范文 篇 7

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。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成工作速度的下降，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8 时刻总是转瞬即逝，在智富惠公司工作已经工作了一年了，我的收获和感触都很多，任职以来，我发奋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。现将一年来的领悟、工作状况总结如下：

#### 一、在实践中领悟，发奋适应工作。

这是我毕业之后的第二份工作，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忙，让我在较短的时刻内熟悉了前台的工作资料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的转变。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……点点滴滴都让我在工作中领悟，在领悟中进步，受益匪浅。

#### 二、领悟公司企业文化，提升自己。

加入到智富惠这个大群众，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励咱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，以用心乐观的工作态度投入到工作中，脚踏实地地做好本职工作，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。这也一向是今后工作发奋的目标和方向。

#### 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，单靠我此刻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，在处理各种问题时思考得更全面，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，我会发奋提升自己修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的领悟中不断的总结经验，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！

前台个人工作总结范文 篇9 时间终于还是成为了过去，当自己在 x 月的时候进入公司的那一刻，我就知道这不会是平静的一年。在这一年中，我在客服台跟着同事学习了很多，也锻炼了很多。当自己也适应了基本的工作之后，继而发现了很多自己过去的缺点。随着自己越来越熟练，工作中的不足也越来越明显。

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。

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、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。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，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。

四、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。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、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。

前台个人工作总结范文 篇 10 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。现对今年工作进行总结。

#### 一、日常工作内容

转接电话，准确的转接来者电话，婉对待 x 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。做好总经理、董事长办公室的清洁。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。每天登记温度，按规定开启空调并做好记录。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。

## 二、存在的问题

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，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

## 三、对自己的建议

作为公司的前台，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汇报。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。

通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都将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。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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

前台个人工作总结范文 篇 11 20xx 已经过去，不知不觉我已入司担当前台工作将近 9 个月，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。

通过思索，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 9 个月的时间里我在公司领导和同事的关怀关怀下，顺当完成了相应的工作，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。

#### 一、前台日常工作

## 1、前台接待

接待人员是呈现公司形象的第一人，入职以来，从我严格依据公司要求，热忱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有用名片、宣布传达册整理归档，以便于以后工作的不时之需。

## 2、电话接听转接、传真复印及信件分发。

认真接听任何来电，精确率达到 98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时留意对方有无收到，是否完整清晰。复印时留意复印的资料完整否，避开复印资料缺漏。如有信件也准时交给了相关人员。

## 3、临时大事处理

饮用水桶水发觉不够时会准时叫物业送水。前台所需物品不够时，会准时申请购买如：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。假如办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会准时打电话给物业，让物业师傅查看缘由，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，遇到问题都会准时想方法解决。

## 二、综合事务工作

### 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准时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程。对于出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；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，生日当天发（生日祝福）。

### 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。

#### 4、组织员工活动

每周三下午 5 点组织员工活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的熬炼了身体，近段天气较冷，情愿出去的活动人数也在削减，期间组织过一次乒乓球角逐，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。

#### 三、其它工作

在完成本职工作的同时，也关心协作完成其它部门的工作。如关心软件项目部人员装订项目文档；关心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学问。

#### 四、工作中的不足

1、选购办公用品时没有能够很好地方案，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操劳。

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，但是这也提示了我细心的重要性，考勤做出来后，确定要仔细检查一遍，确认精确后再发出去，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简洁让别人认为你就是个马虎大意的人，虽然这种错误只是间或，但也确定要尽量避开。

3、组织室外活动的’效果很不好，中间也考虑在室内活动，给大家供应象棋、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，对于触决这种状况的方法也还在考虑之中。

#### 五、明年（工作方案）

1、提高自身的主动性及沟通力气，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。了解公司的进展状况和各部门的工作内容，有了这些学问储备，一方面能准时精确地回答客户的问题，精确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的一年中，我特别要感谢大家对我的关怀，她热心急躁教我许多，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高傲，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，为公司进展尽一份自己的绵薄之力！

前台个人工作总结范文 篇 12 不知不觉来到海龙已经一个月的时间了。在这一个月里，通过各位领导对我的指导，通过同事们对我的支持和帮助，通过自身的努力，我感觉自己在工作理念上有了很大的突破，工作技能上有了很大的提高。首先，在这里再次感谢各位领导对我的关怀和帮助，感谢你们对我的严格要求，正是这样的严格要求，才让我在短短的一个月时间里面迅速的成长起来。在上一个月中，通过领导的方向性指点，使得我认识到自己当前主要的工作目标是尽快融入到海龙这个大家庭，在领导指导下，参照当前公司宣传的重点，结合企业文化，完成自己的主职工作——在规定的时间内完成公司日常的前台客户接待和电话接待，并使之达到公司的基本要求。

下面我就自己上个月的工作、学习、思想情况进行总结汇报。

#### 一、工作情况报告

##### 1、负责公司前台接待工作

由原来的什么都不懂，什么都会做，什么都不会说，到现在能够独自接待，自己有了很大的进步。这要多多感谢公司里其它同事的帮助与支持。在这一个月中，我对 IT 产品所产生的简单故障问题有了一定的了解，但是我现在还需要丰富自己的知识，多向工程师们学习专业知识来提升自己。

##### 2、电话接待工作

在这方面，我要把所需要的话术全部记住，普通话说好，专业知识弄明白。说话态度要好，服务好每位客户，让每位客户都能感受到我们海龙服务的热忱。

#### 二、学习情况报告

通过对公司网站、相关文件的学习和领导的讲述，我对公司的企业文化有了一个清楚的了解。对自己的工作也有了一个更深入的了解。

每天的硬件学习让我学到了很多，这是我从学校没有学到的。在学校里学的基本上都是理念知识，很少有自己动手来干的，但在这里，所有的部件都在眼前，随时都可以拿来看，更容易掌握、记住。

但是学习是没有止境的，我仍需学习，向更高一层发展。

### 三、思想情况报告

我现在已经是一个工作者，一个成年人，一个步入社会的人，不再是个学生，不能再把自己看成是个不懂事的孩子，要成熟起来，尽量使自己变强。经过领导对我的指导教育，同事们对我的关心帮助，在加上自身的努力，我在工作、思想方面都有了很大的提高。今后的工作还需努力，不能懒惰，要主动工作，与其它同事共同打造我们更加美好的明天。

前台个人工作总结范文 篇 13 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。

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。



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。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

前台个人工作总结范文 篇 14 一、进步办事质量，规范前台办事

前台是展示公司的形象、办事的动身点。对付客户来说，前台是他们打仗我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是异常紧张的。所以前台在必然水平上代表了公司的形象。同时，公司对客户的办事，早年台迎客开始，好的开始是胜利的一半。有了对其紧张性的认识，所以我们必然要认真做好本职工作。

尽力进步办事质量。认真接听每一个电话，对反映的问题认真解答做好记录同时依据信息涉及的部门或责任人进行调整、传递、陈诉请示。客户来访时我们将时刻注重保持优越的办事态度，热情的款待。在适合的情况下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心过细、温馨提示等。在业余光阴我们将增强学习一些关于电话技术和办事礼仪知识。赅续的为本身充电，以适应公司的快速成长。

依据记录统计，20xx 年我来公司开始：填写钢、铝基价 80 余次、款待来访客人 30 余次、订饮用水 300 余次、做员工考勤表 2 次、转接电话 200 余次、更新通讯录 3 次、快递收发 100 余次、盘点申购库存 3 次、收发传真 50 余次、打印文件 100 余次、扫除卫生 80 余次、周末转接电话 4 次、指纹挂号 10 余次等。

二、做好仓库治理，按时盘点仓库，做好物品归类。

严格按照公司制度，做到每件物品进出都有挂号。实时查观物品的完好环境，对缺少或毁坏的物品实时上报相关部门进行采购或维修。依据统计 20xx 年 10 月份至今共解决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。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作光阴照样休假光阴，公司有临时任务分配，我们都屈服支配，积极去共同，不找来由推脱。

作为华天的一员，我们将奉献本身的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的运动，增强同事之间的情感和部门之间的沟通。并且多了解公司的基础环境和经营内容。为了今后能更好的工作赅续的打下根基。

固然前台的工作有时是对照的琐碎，但大小事都是要认真能力做好。所以我们都邑居心的去做每一件事。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，我也清醒地观到了本身还存在很多不够，在以后的日子里我们将增强学习，尽力把工作做得更好!

#### 四、来年工作计划

20xx年已过，将来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何成长没人能预料，我总感觉所要做的便是尽力和坚持着，观似容易的一句话，做起来倒是相当的不易，赅续的汲取，赅续的总结，汲取别人的长处，总结本身的缺点，学习别人的长处通过本身的方法表达出来，这便是我做人的看点，将来的一段光阴内，我会依照这个想法尽力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的尽力和坚持是一种真正的期待，等来的大概便是属于本身的一个机会”。是啊!我相信这句话，期待，期待的背后是必要赅续的尽力，始终觉得，只要尽力

了，不用本身去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来承认。现将对付来岁的工作计划如下：

- 1、增强本职工作，技能学习使本身本职工作才能得进一步进步于增强。
- 2、建立终身学习的看念，增强自身文化素质学习，赅续进步自身素质。
- 3、工作中做到积极主动，连合同事，结合不合的工作情况及个人脾气、性格做好一线工作共同，使各类人际关系加倍融洽协调。
- 4、在工程部工作中，尽力熟悉学习工程特点、施工技术、措施等，进步本身专业程度，为来岁工程部工作中供献出本身的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将增强自主治理的意识，勇于开发立异，增强理论和设计学习，赅续进步专业技巧程度。也将会遇到许多艰苦，我相信，在领导关切培养下、同事的赞助下、本身的尽力下，我将赅续提升本身的工作技能程度和个人文化素质，为企业扶植做应有的供献。

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/838064117032007002>