

前台个人年终工作总结

总结就是把一个时段的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的总结，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，因此好好准备一份总结吧。总结怎么写才不会流于形式呢？下面是小编帮大家整理的前台个人年终工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

前台个人年终工作总结1

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xx联通诚信演讲活动中获得第一名；xx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。

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！

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。

所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。

这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以吸收经验，迅速成长。

在这一年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

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一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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、加强我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，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，争取的入住率。

提高岗位的适应能力，把自己该完成的工作任务都有质量地做好，并抽取时间向同事学习更多其他方面的知识，丰富自己的见识。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都

能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。

所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

感谢您的阅读，祝您生活愉快。

前台个人年终工作总结2

不知不觉间，我来到4s店已经有一年的时间了，在这里的工作中，尽管起初在我刚进入公司的时候，我在工作中的表现并非有多么的出色，甚至因为自己经验和能力的不足，总是给店里惹来一些麻烦。当时，对于这样的情况 and 麻烦，甚至我自己都打起了退堂鼓。毕竟这是我第一次走上工作，也是我第一次在工作中遇上各种各样的麻烦。但只要是人就会有第一次的时候，尽管这是困难的任务，但也已经被无数的“前人”证明，这不过是来自工作的第一道坎，只要度过了这道坎，今后我要面对的就是不同的世界。

如今，在工作中已经学习并努力了一年在，我已经充分的改善了自己，并克服了工作中大部分的“第一次”，现在，我对这一年来的工作做如下总结：

一、业务能力的改进

尽管初次的工作确实非常困难，但其实比起许多人来说，我的情况其实是非常幸运的。因为在我们的店里，有很多出色且优秀的工作前辈。尽管他们并非前台，但做为销售的同事们能给我许多关于服务的以及与客户交流的技巧指点！在大家的帮助下，我不仅在交流能力上有了极大的改进，而且还更加轻松的学到了店内各种业务已经汽车的知识。我非常感谢大家对我的帮助，这使得我更简单的度过了最困难的时期。

当然，除了各位同事的帮助，在领导的指点下，我也通过自学和复习累积了不少工作相关的知识，尽管还算不上万事通的程度，但现在，对于店内的情况和车辆我都有了很好的掌握。

二、工作的情况

作为前台，我们可以说是就是工作对客户的面子。在工作中，我能第一时间注意到客户的光临，并及时的招呼。并给，在自己负责的区域内，我也能更好的掌握客户的动向，对有需要的客户能及时的上前服务，给客户一种无时无刻都被服务保卫的感觉。

当然，作为服务者，最少不了的就是学会“察言观色”，面对顾客不愿意服务的`场合，我也会在问候后默默的退到一边，等待客户的呼唤。

在今年的工作中，我招待了许多客户，也通过自身的能力促成了好几次交易。这些都是我在工作中的收获和改进！尽管在前台的资料整理上我还有些许不足，但我相信只要继续努力，今后我也能更出色的完成自己的工作任务！

前台个人年终工作总结3

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx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20xx年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

年初开始，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_人次左右。

二、会议接待方面

参与接待了多个大型会议，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_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。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17咳嗽碧峁L好的服务。一年来，共安排内部会次以上。在召开视讯会议的时候，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_会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个_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_余份。合同录入_余份。

四、综合事务工作

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。对笔记本、台式机 etc 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、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。

六、工作计划

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。积极学习其他单位、_等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。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。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。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。

前台个人年终工作总结4

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。现对今年工作总结如下。

一、日常工作

在日常事物工作中，我将协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。做好了各类信件的收发工作。做好低值易耗品的分类整理工作。配合上级领导于各部门做好协助工作。

做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。做好办公室设备的维护和保养工作。协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

二、在行政工作中

做好各部门服务，加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

三、提高个人修养和业务能力方面

积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。通过个人自主学习来提升知识层次。协助人力资源部做好各项工作。及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

我深知一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

前台个人年终工作总结5

时光飞逝，日月如梭，年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是款待客户，为他们解决业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，纯熟的业务知识、业务技能是权衡一个营业员是否合格的根基。为了尽快的熟悉业务，我客气的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课温习揣摩，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的光阴内，我熟知了业务，当胜利的开展一个业务的时候，我认为自满和自豪；观到顾客脸上满意的笑容时，我认为由衷的快乐。

有人说，营业员的工作是死板的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口办事是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的间隔，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，居心办事”的办事理念，热情的、真诚的款待每一位客户，让客户快乐而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的办事。随着通信业突飞大进的成长，市场竞

争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，刊出业务。我观在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的解说我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、过细的说明下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的说明，对你大叫大呼，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情常常会发生，但我始终切记我们企业的办事宗旨：“用户至上，居心办事”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的本日，电话已经成为人们越来越紧张的通信对象，它不仅可以或许满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多条理的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，实时的向公司反馈信息，依据客户的需求，满足他们更高条理的必要。为此，我常常观有关新业务方面的信息，了解新形势，控制新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的看法和建议，实时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业紧张的对外窗口，办事的短长，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务根基，尽力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质办事。切记营业厅治理制度，在工作中，自觉遵守公司订定的各项规章制度，凡事相符公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”

精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，打扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对浩繁的客户，对每一位客户努力做到态度热情、和睦、耐心，解决业务更应迅速、精确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的转达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

前台个人年终工作总结6

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

在xx公司xx总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自己，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身能力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自己能够胜任本职工作，就是称职的。”现将20xx年的主要工作情况述职如下：

一、服务要求

每天上班之前永远记住：

- 1、客户满意第一。
- 2、客户永远是对的。

3、如果客户错了，任然记住客户永远是对的。

二、加紧跟踪车辆行驶位置

做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。

三、中转情况

为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转情况，尽力做到不让客户打电话催货物。

四、上报货损

及时上报货损，让发货公司第一时间知道货物的情况。

五、库存清点

上下班时间清点库房的货存。

六、电话记录

每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

七、不足

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：

1、在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。

2、在接待客户电话能力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改进。

因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的能力。强化敬业精神，增强责任意识。关心、爱护同事，我们是一直强大的团体，一定可以做的更好，最好。我一定可以做到业务内勤应该具有最基本的素质：有强烈的事业心与责任感。

以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我的各位领导表示诚挚的谢意。

20xx在各种惊喜和挑战中徐徐而去，迎接我们的是一个充满爱和鼓励的年份，那就是我们的20xx年，这一年，无论是从年份的数字上来看，还是从新的开始上来说，这都是值得期望和憧憬的一年。今天在这里，我想对我20xx年商场前台客服的工作做一次总结，为此来为我一年的工作做一次总结升华，也向公司交上我这份一年的工作答卷，如若有什么认识不对的地方希望各位领导作出指点！

一、前台是商场的形象

作为商场前台的客服人员，我是很骄傲的。虽然看上去只是一名前台客服，但是这是一份十分有标准也有要求的工作。一是需要良好的外貌形象，二是要有温和的气质，三是要有自己的能力。这三者都是对一个人的肯定，而公司能够给我这样的机会让我做前台客服，这无疑是对我的肯定，所以在这年的工作中，我尽自己的能力维护商场的形象，商场是一个客流量很大的公共空间，而我们前台的形象也直接代表了商场

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/875200232100011
331](https://d.book118.com/875200232100011331)