# 前台年度个人工作总结报告

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-24

*每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《前台年度个人工作总结报告》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注工作总结频道！>前台年度个人工作总结报告（一）　　从事前台导医工作，对...*

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《前台年度个人工作总结报告》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注工作总结频道！

>前台年度个人工作总结报告（一）

　　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了，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。

>前台年度个人工作总结报告（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

　　1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等；

　　2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误；

　　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；

　　2、协助行政打电话催促加入玛卡协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表；

　　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xx的明天会更好！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！