# 2024年前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划(十篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-03-12

*前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划一1、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...*

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划一**

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。

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13个。 在这一周的前台工作体验中，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15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。

（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。

希望在新的日子里通过自己的学习，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1周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\*\*的明天会更好 !

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划二**

时间匆匆流逝，转眼间，到公司任职前台文员已过去了一个星期，在这短短的几天内，我的收获和感触良多，自任职以来，我努力适应工作的环境和熟悉前台的工作内容，以认真的态度去履行自己的工作职责，较好的完成自己的各项任务。现在将上个星期的工作情况总结如下：

要做好前台文员这个岗位的工作，就必须要深刻的认识到这个岗位的重要性。前台这个岗位不仅体现了公司的形象，还是外来客户对公司的第一印象，前台也是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，前台的形象就是公司的形象。过去一个星期内的工作量相对来说还是比较轻松的，主要都是整理一下办公室的环境，考勤，接待，打印、复印，下班后关窗断电以及领导临时性吩咐的工作，或许是因为社会经验不足，工作任务完成的不是很出色，希望接下来能取得进步。由这几天的实践，可以总结出，能把一些简单的事情做好就已经是一件不简单的事情，所以简单的事情要细心做，重复做，快乐做!

作为一个应届毕业生，也是刚踏入社会的新人，在社会经验这方面稍有欠缺，对前台文员这个岗位的工作经验也更需要累积。在这段时间里，感谢上级领导和同事的指导、包容，让我能更快地适应岗位，更出色的完成工作任务。

接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话要态度和蔼，处理日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚，要以空杯的心态在工作中取得收获。

在短短的几天工作中，就暴露出我许多方面的不足，如一些接待的礼仪还是不够规范，一些接电话的用语不够专业等，所以在以后的\'工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的学识，以便更好更出色地完成工作。

接下来的周计划：

1、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。

2、继续增加接待方面的学识和加强这方面的实践能力，能把过去的不足得以改正。

3、协助领导和同事继续开展招聘这方面的工作。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划三**

经过了实习阶段，逐渐体会到办公室文员岗位职责有多么的不容易，工作报告、打印文件、整理资料等一大堆事都等着处理，忙完了，好不容易等到星期五，想放松一下，可是，还有一周工作总结没写好，个人认为：办公室文员一周工作总结具体有几个细节要注意的。

一、记录每天所做的工作内容，做好工作记录表

二、做好会议记录，列出一周的工作重点

三、做好奖励、处罚的登记表，将公司制度落实到实处

四、做好新人培训计划，让新人入职到转正更快地成长

五、协助领导做好考核制度，加强对人事的管理

总结：一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。条理要清楚。总结是写给人看的.，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的，有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划四**

上周在公司的指引下，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。

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。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

严格接照公司制度，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。

不管是工作时间还是休假时间，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!

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。现将对于下周的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在今后，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划五**

由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点―明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类名牌建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、费尽了口舌，经果我们没有找到或只是找找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的找开营销局面。

列举了很形象的例子，规章制度就是一个烧得很热的锅，第一次摸会很烫，第二次摸还是烫。规章制度强有力的执行，是保证各项工作得以顺利开展的基本条件，任何人违反了规章制度，必须得到相应的处罚，同样，任何人只要维护酒店利益，多做有利于改善酒店管理、提高酒店经济效益的事，就会得到相应的奖励。他还列举了一个例子，狼有什么优点？在所有人的思考下，想出了狼具有团结合作、纪律性强、忠诚、有毅力、暴发性强等10多种优点。在很短的时间想出这么多的优点，不是一个人能做到的，说明要完成一个制定的目标，个人的思维和能力是极其有限的，集思广益是达成目标一个良好的方法。

酒店投诉的主要内容包括三项：设施设备投诉、服务质量投诉、其它投诉。处理客人投诉的方法：首先要向客人致歉，安抚客人，争取客人的谅解，第二、认真聆听客人的投诉，及时处理问题，第三、不找任何理由为自己开脱，第四、处理投诉以客人利益为出发，同时也要维护酒店利益。

客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作, 防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

1、宾客投诉行为实际上是酒店基层管理质量的晴雨表，通过投诉，酒店可以及时发现自己发现不了的工作漏洞；通过投诉，可以鞭策酒店及时堵塞漏洞、对症下药，解决可能是长期以来一直存在着的严重影响酒店声誉的工作质量问题。即使是客人的有意挑剔、无理取闹，酒店也可以从中吸取教训，为提高经营管理质量积累经验，使制度不断完善，服务接待工作日益完美。

2、成本的控制，每个客人的早餐标准是4.5元内，我们既要保证客人能吃得营养丰富，同时也要控制早餐成本，尽量买一些价格便宜又方便存放的时蔬。

3、卫生管理，客人吃的各种饭菜、餐具炉具、餐厅的桌面、地面卫生，都必须符合酒店规定的标准。

4、服务质量，虽然只做自助早餐，很简单的收票、收台、及时通知厨房出品等几个环节。

但由于餐厅员工素质不高，劳动强度大，很多服务礼仪如果培训不好，就可能引起客人的投诉。比如问客人要餐票时有两种说法：

a、你的餐票呢？

b、请出示你的餐票。

当客人打包出餐厅时，服务员为了维护酒店成本，会和客人说：

a、我们酒店是不能打包的

b、你好，我们是自助餐厅，如果你没有吃饱，可以继续吃。很显然，后面的处理方法会比前面的处理方法要好，客人容易接受。

如果服务员不懂如何处理问题的时候，要及时通知经理，以免因为一点小事情处理不好而得罪客人。

5、经营氛围的维护。按时开关灯，开空调、开电视、随时调整好客人坐乱的桌椅、保持自助餐台的整洁等，给客人创造一个温馨的用餐环境。

6、客人需求和客诉管理，做为店长，要每天在现场查看用餐情况，通过观察和询问的.方式，了解客人的对早餐品种及口味的需求，在成本控制范围内，做适当的调整，以满足绝大部分客人的需求。对服务员不能处理客人投诉，及时给予处理。

7、关键时刻管理。也就是现场管理，通过一段时间的观察，我们可以很确切的知道用餐高峰期在什么时间段，在这个时间段，店长一定要在现场协助餐厅服务员，用自己的行动告诉服务员应该怎么做，不能再充当指挥者，此时的行动比我们平时的培训有用得多。这种管理方法适用于任何 部门。

通过学习酒店经营分析，了解到城市便捷酒店90%以上的营业收入来自客房，会员卡收入、商品销售收入、服务收费收入等，只占酒店收入很少的一部分。如何提高酒店整体收入，必须在客房销售上大做文章，除正常的全天房销售外，要在钟点房、日房、午夜房上多想办法，分析各个时间段的客人需求，推出合理的价格，提高客房利用率。在保证完成酒店下达的经营指标时，还要千方百计提高revpar，才能为自己和酒店员工拿到更多的经济收入。

在扩大收入的同时，还要控制成本，才能使收益最大化。由于采用集团化的采购模式，各方面的采购成本已经做到了最优惠的价格，在租金成本、人力资源费用、能耗费用、易耗品费用、洗涤费用、收视费用、网络费用、通讯费用、卫生费用相对固定的情况下，要在可控制的费用项目上细化管理，在房价不能提升的前提下，要节约成本，从管理中要效益，具体有以下几方面：

1、充分利用现有人力资源，在业务不忙的时候，通过部门之间交叉培训，既能提升员工工作技能，又能在酒店各部门业务繁忙的时候可以随时调动相关人员帮忙，实现人员精简化。

2、餐饮材料管理。买方便存放、保鲜期长、易清洗、价格优惠的时蔬，联系本地质量有保证的蔬菜供应商和点心店，长期合作、大批量的采购往往能得到较优惠的价格，同时要不定期的进行市场询价，做到心中有底，以免被供应商欺骗。

3、水、电、汽、油等能耗的控制，制定严格的规章制度，做到人走关灯、关电器、关水、关气等，杜绝长明灯、长流水现象，要细化到各岗位如何控制成本，如客房：打扫住客房客人不在房间，要切断电源，如厅餐：客人未吃完的鸡蛋或点心，要放回原处供其它客人食用等，做到人人有节约意识，个个会成本控制。

4、易耗品费用，客人如需要增加日用品，原则上控制一个房间可多增加一套的原则，多出则要收费，同时防犯客人或员工偷拿的现象，要有严格的进、出仓登记。如：按工作车标准配备相应数量的日用品，同时严格按照当日做房表统计的数量将日用品发放到各楼层等。在做房的过程中，收集客人用过但可以卖的日用品、矿泉瓶等，可做为员工活动的经费。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划六**

在领导的支持和同事们的帮助下，我较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，不断的提升自身的素质。

现将我这一周的工作总如下：

1、要把事情细节化、条理化、规范化。

前台的工作比较琐碎，接听转接电话，收发传真、邮件、报刊，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱，心里也是特别的着急、烦躁，曾经一度我对自己的能力产生了怀疑，感觉自己根本就不能把自己的工作做好。

有的时候虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当，争取给大家最到位的支持和服务。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，端正自己的对工作的态度。

3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。我在日常的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。

总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这将近一年的学习和积累，我已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。特别对我深有体会的是我的外语水品，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在今后的工作过中我的加强自己的外语学习。

在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

1、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特别是经过ceo峰会的.锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。

以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

在这一周的工作中，我学到了很多，成长了很多。真的非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长。感谢同事对于我工作的帮助与支持，让我的进步了这么多。在接下来的工作中，我一定会再接再厉，争取做得更出色。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划七**

时间总是转瞬即逝，在\*\*的一周，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，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。

一、在实践中学习，努力适应工作。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。也让我很快适应自己岗位内容。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短一周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学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到\*\*这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，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，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门领导沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的\'员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。 这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，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！

1．在日常事物工作中，我将做到以下几点：

（1）协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作

（2）做好了各类信件的收发工作。

（3）配合上级领导于各部门做好协助工作.

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作.

（5）做好办公用品的管理工作。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。

（6）做好办公室设备的维护和保养工作，以及及时报修。

（7）认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

（8）负责与监督办公室人员打考勤及统计。

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。

2．在行政工作中，我将做到以下几点

（1）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。

（2）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。

（3）协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3．提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

（1）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。

（2）向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

（3）通过个人自主的学习来提升知识层次。

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已的个人能力，提高自已的业务水平，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。

4．其它工作

（1）协助人力资源部做好各项工作

（2）及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

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.

总结人：

年 月 日

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划八**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有深刻的认识。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印象。所以，从前天迎客开始，好的开始就是成功的一半。我觉得，不管是哪一个岗位，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。虽然我到公司只有两个多月的时间，但是对其工作已有了深刻的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我上周的工作总结:

一、每天到公司保安领取当天报纸。到达办公室要做好前台整理工作，查看一切电源是否打开。打扫领导办公室及前台大厅卫生。并且始终保持前台大厅整洁大方。把当天要做的工作整理好，记录在备忘录上。每天看过的报纸要整理好。检查饮用水是否充足，不够时要及时调取。

开会时饮用的矿泉水同样要每天检查、补给。当前台打印机、复印机、传真机没有墨时要及时添加。公司各部门如有坏的用品、器具、设备等要及时报修。检查每天要用的办公用品，不够的要及时补给。离开公司时要整理好前台，确保电源全都关闭。检查好当天的备忘录是否还有没完成的工作。

二、接发传真都要做好登记。发传真时要注意发给谁，并要确认对方已收到无遗漏。接受传真时要注意对方传给谁，问清楚传真内容、页数，以免接受到垃圾短信，浪费公司资源。接受到的传真确定无遗漏后及时转给相关人员。

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。看到有客人来访，要立即起身主动问好。对第一次来访的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，其中还要了解到是否把客人留在前台大厅还是会客厅，还是引客到负责人办公室、会客室等。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客人入座后倒上水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、接听电话，要注意礼貌用语。使用公司的标准用语，外线时:您好，鞍山龙源公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找谁，贵姓，有什么事，了解情况后通知相关人员。内线时:您好!

五、公司公章的管理。无论任何人、任何情况，使用或者是借用公章时必须经过代总的许可。并做好记录请代总签字。当借用公章时，必须有行政部人员一路跟随。

六、周一要询问代总是否开例会并通知相关部门。每周三放置监督台，并提示领导。周三向集团公司上次会议纪要及简报。周二、周四整理需要代总签字的文件并记录，一起提交代总，签完后返给各个部门。

七、档案的管理。对公司文件做好归档工作。包括:内部公函、红头文件、会议纪要、简报等。并熟悉知道每个文件的存放位置。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划九**

转眼间一周的工作结束了，给我感觉最深的就是使我了解到了很多很多和前任公司不一样的经营管理模式，也学到了很多以前不懂的知识。之前的行政前台工作内容、重点主要就是一人多责、多岗，所以，可能之前工作内容太繁杂，以至于有些前台方面的工作内容思考的还不够。而我们公司则分工明确，职责清晰。工作要求更加正规专业规范，尤其是孙总经理更是以正规专业来管理来要求我们。

虽然有些东西、有些事情可能不会手把手教我很多，但是有时候，孙总会一句话点醒我，或启发我们的独立思考和独立工作能力。这样的领导方式是我从前没有接触过的。也使我收益匪浅，所以我要更加努力的按照孙总的正规化要求去工作，达到孙总和公司的认可，我更希望一位像孙总这样有魄力、有能力、工作严谨的`前辈指点我。

下面我将向公司组织汇报一下在工作的一周里我的所获所感。

1.前台卫生以及办公区域卫生的清洁工作;

2.来电电话的及时转接和处理工作;

3.来访人员的及时接待和引见工作和处理工作;

4.应聘人员的及时登记和引见工作;

5.员工外出办公做好登记工作;

6.信件的及时揽收和转达工作;

7.公司的每日考勤工作(电子版和手写版);

8.办公设备的维修处理工作;

9.饮用桶装水的管理工作;

10.领导安排完成事项的完成工作。

1.普通话、仪表不规范;

2.去卫生间、吃饭考虑不周。没留人替班;

3.学习工作目标不够深刻;

1.每天用普通话朗诵一小时报纸或者周刊;尽快达到标准规范;

2.完善离岗管理;

3.每天阅读一遍《前台接待岗位职责》，把内容铭记于心，随时约束自己的行为;

4.应当树立自我学习的作风和学习意识，不断的给自己充电;

5.在最短的时间内最准确完成自己的分内工作，做到不拖延;

6.有效的对自己设立近期目标和方向，完善自我。

1.从囫囵吞枣，不求甚解到清晰详实

在行政人事部部门里，由行政专员和我开展各项的工作。刚刚开始的工作，有点囫囵吞枣，像一只无头苍蝇。工作中感到头绪乱、心态没有摆正、走马观花。所以才会造成工作上的一些小差错，这些的小差错给自己的工作上带来了很大的教训，所以只有不断的问自己为什么?应该怎样去做?应该怎样合理效率的完成?做好了这项工作，连带的还有哪些工作需要完成?才能够明确地、准确地、具体地把握好上级的指示。

2.独挡一面不如团结一致

俗话说\"滴水不成海，独木不成林\"，所以每个项目的圆满的完成必须要有一个\"人心齐，泰山移\"的团队小组。在行政人事部门里，有许许多多琐碎的杂事。整个部门虽然暂时只有2个人那么少，但是任务却也是繁重琐碎有时还需要很及时去处理，在孙总的指示下，我们两个下属分工合作，只为了把工作做得更加全面和到位，力争到注意整个公司今后各个同事的需求，为各个部门提供方便快捷的服务，准备好经常使用到的资料等等。

这同时也挑战了我们的各种工作和为人处世的能力以及态度。为了能够使到每一次的项目、每一步的目标、每一个的计划能够圆满完成，会努力地向公司优秀的同事学习，向上级学习有关的工作能力和工作的态度。自己也会牢牢谨记：\"三人行，必有我师焉\"的名言警句。同时也告诫自己一个人在公司中，不可能是孤立的个体，而是要融入到一个公司的文化当中，只有团结一致，才能更好地完成任务。

一周总结让自己对自己的工作行为和以后工作目标有了更清晰的认识。深刻认识到只有不断地提高自己的职业素养、在不同场合扮演的角色、注重工作每一细节,才能出色的完成本上级交给个工作任务。与此同时，我自己也会不断地要求自己达到更高的层次，找出工作中得不足，不满足于现状，不断完善自己，勤于和善于学习，努力提高分析和思考问题的能力，工作时会更加主动付出，凡是都会出于真心，以大局为重，共事多沟通，交往相互尊重，相互信任，相互支持。我将和公司一起成长、一起努力、一起奋斗。

**前台周工作总结及计划 前台一周工作总结及下周工作计划篇十**

不知不觉中，我已经在酒店实习一周了。时间过得很快，回忆这一周时间，并没有我想象中那样枯燥难熬。相反的是，工作的每一天让我觉得很充实很开心！

从入店报到那天，酒店就给我了一种严肃但不失温馨的感觉，人资部的三位经理（其实叫姐更亲近~）对我既是严格又很关心，让我对这个陌生的地方消除了很大的紧张和生疏的感觉。在领到实习计划后，肖经理亲自为我介绍酒店的企业文化，规章制度，并带我去酒店员工区域完整走了一遍，让我知道上下班的通道，更衣室，食堂在哪儿，并嘱咐我上班时间的一些

琐碎的注意事项。对于一个新员工，肖经理对我的亲切和耐心让我感动不已，让我更加坚定了努力工作的信心。

在了解完工作之外的内容之后，肖经理带我去了26楼金时尚楼层，将我交付给了楼层卫生员-刘彭丽，开始了我第一天的工作。由于我从来没有接触过酒店的工作，对于其工作内容知之甚少。彭丽姐便一边工作，一边为我介绍工作内容。知道那时我才知道，酒店客房的工作是如此繁杂而又重要。

但一口吃不成胖子，我只能一点点学习一点点实践。彭丽姐告诉我，酒店每层24个客房，22层除外，因为有服务中心。四个角落是四个角套，01、02、21、22是四个大床，其他是金时尚。各个楼层有区别但大同小异。随后又教我清理客房的\'内容，首先是房间的清理，主要内容就是怎样铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可；套枕套，要让枕头充满枕套。

除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。擦尘也是一项重要环节，右手湿抹布左手干抹布，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处；吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。

而清扫的房间又分走房和住房两种，走房要彻底清理，住房则是整理房间为主，三天一更换床上用品，但每天要补足客用品。在金时尚学习工作了三天之后，我又去23层水床楼层学习。带我的师傅刘健蕊是一位有五年客房工作经验的“老江湖”，清理房间的速度和质量让我瞠目结舌。

如果说彭丽姐的工作作风是刚健有力的“少林派”，那么建蕊姐的工作风格则是以柔克刚的“武当派”，两人各有特点但工作完成的都是那么出色。建蕊姐告诉我水床是咱们酒店的特色项目，非常重要，每一个房间的打扫都要尽心尽力。方水床和圆水床的床上用品种类不一样，一定要分清楚。每次吸尘一定要吸角落和沙发底下和床下。她的严谨而温柔的工作方式让我受益匪浅。

时间过得很快，三天又过去了。离开水床楼层，我去了最后一个楼层-16层商务楼层。带我的师傅是刘宏杰，用心做事金质奖得主！！！还是新工辅导员！不一样就是不一样，洪杰姐那无时无刻的微笑让我真正感受到了工作的快乐，而她那温文尔雅的教导方法，让我更是将她教给我的内容铭记在心。不得不说她是一个很有工作魅力的一个人，我很期待，这三天和这样一位高手一起工作！

最后，我想说，发现没有，带我客房的三位师傅，都姓刘~~

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！