# 前台主管工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-01-28

*前台主管工作总结一前台工作是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。20xx年1月，开始做前台，知道前台是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位来访的客户，热情地引导他们到相关的办公...*

**前台主管工作总结一**

前台工作是一个需要耐心和责任心的岗位。热情积极的工作态度非常重要。20xx年1月，开始做前台，知道前台是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工作服，五官。热情对待每一位来访的客户，热情地引导他们到相关的办公室。为公司和客户提供了便利。接电话时，耐心倾听客户的询问，尽可能做出相应的回答。

在xx酒店工作之前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

1.个性化服务。客人办理手续时，可以多问客人。如果你是外国客人，你可以向他们解释当地的风俗。为了介绍车站、商场、景点的位置，问他们累不累。当客人退房时，他们需要等待几分钟进行房间巡视。这时候不要让客人站着，请他们坐下来等，问问他们住得怎么样或者对酒店有什么意见，不要让他们有被冷落的感觉。沟通可以让客人更加热情，也可以消除客人在酒店遇到的.各种不愉快。

2.微笑服务。和客人一起参观时要注意礼仪和礼貌。与客人交谈时，如果低头盯着客人看是不礼貌的，应每隔一段时间与客人交换眼神。倾听客人的意见，不要打断客人的发言，点头表示对客人的尊重。面对客人微笑，客人批评时微笑。客人再怎么生气，他们的笑容也会“灭火”，问题就迎刃而解了。

3.使用礼貌的语言，当客人来的时候问候他们，当他们离开的时候送他们，当你麻烦他们的时候道歉。当你和客人谈论这个问题时，不要和他争论。即使客人错了，也要耐心向他解释。只要你微笑，你就会得到你想要的。我，注重细节，从小事做起，从一点一滴做起，会让我的工作做得更好。

基于对接待工作的热爱，我会严格要求自己不仅要遵守公司的相关工作制度，更要积极踏实的对待工作。努力提高工作质量，增强责任感和事业心。我会进一步更好的展示自己的优点，克服自己的缺点，扬长避短。团结公司和同事，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以叫“前台”，是因为在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的认识，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台不能照字面理解。只是公司的门面。只要外观装饰精美就够了，而忽略了它的内饰。这恰恰是最重要的。前台员工作为前台公司整体形象的最直观体现，他们对来电、访客所说的每一句话、每一个动作都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台人员在他们的工作中起着非常重要的作用。

它是前台公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。前台实习可以帮助新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老客户的了解。作为一名接待员，我认为在处理这些信息的过程中，接待员应该注意多听多看，因为只有这样，她才能在收到一些信息时迅速做出反应。比如在多听中，要注意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以迅速把这个信息传达给对方，根据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思考中，你要关注自己观察到的、听到的信息，多思考如何用规范的方式处理来电者的信息。；另一方面，要时刻关注公司内咳嗽、钡、镝的情况。

不同的服务来解决各种问题。有时候工作真的很累，但是感觉很充实，很开心。我很高兴能在前台，我为我的工作感到无比自豪。我真诚地热爱我的工作。在以后的工作中，我会制定自己的工作计划，努力做到精彩！

**前台主管工作总结二**

根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操.

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为xx万元，比去年超额xx万元，超幅为xx%;其中客房收入为xx万元，写字间收入为xx万元，餐厅收入xx万元，其它收入共xx万元。全年客房平均出租率为xx%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为xx万元，经营利润率为xx%，比去年分别增加万元和xx%。其中，人工成本为xx万元，能源费用为xx万元，物料消耗为xx万元，分别占酒店总收入的xx%、xx%、xx%。比年初预定指标分别降低了xx%、xx%、xx%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的\'服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

我作为酒店前台主管率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重。

酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

**前台主管工作总结三**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx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xx年的工作做一个总结。

20xx年x月至x月，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xx人次。

1.外部会议接待

参与接待了xx联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、xx分公司与xx分公司共同召开的.经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，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。

2.内部会议管理

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，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，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；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

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系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx份。合同录入xx份。

xx年7月，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。

至11月底，共接待公安查询xx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，采编联通之窗x期。

对笔记本、台式机等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。

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\*\*联通诚信演讲活动中获得第一名；xx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。

1.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。

2.积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3.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。

4、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。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，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。

**前台主管工作总结四**

现在20年了。不知不觉已经在酒店做了xx年的前台。从我开始认识前台到现在，我相信这里面既有我自己的努力和付出，也有离开酒店带给我的培养，还有老员工和领导的支持。在半年的时间里，我学到了很多，著名的商业格言“顾客永远是对的”在那里得到了充分的发挥。

为了实现必要的财务目标，酒店不仅要满足客人的物质需求，还要满足他们的精神需求。所以作为酒店经营者，只要不违反法律和道德，客人的要求总会得到满足。所以从入职培训开始，就会给员工灌输:“客人永远不会错，只有我们会错”，“只有真诚的服务，才会带来客人的微笑”。我始终相信顾客是上帝的真理，我也总是尽力把自己服务到极致。

酒店前台的工作主要分为接待、客房销售、入住、退房、费用结算。当然也包括为客人答疑解惑，帮助客人办理服务需求，电话转接等服务。在酒店前台，工作分早班、中班、通宵三班。其中一个是专职出纳，其余两个根据实际工作量分配工作。

这种安排比较宽松，工作量大的情况下可以分配给一个收银员，一个登记推广，一个负责其他服务和联系。而且可以减轻收银员的压力，让收银员头脑清醒，不会出错。最重要的是，这种工作方式可以快速让新人获得经验，工作量小的时候会得到轮班同事的指导，工作量大的时候能够吸收更多的经验，快速成长。在这20年里，我主要做了以下工作:

每个员工都必须直接回应客人。员工的工作态度和服务质量反映了一个酒店的服务水平和管理水平，所以员工的培训是我们酒店工作的重点。我们将定期进行接听电话的语言技巧、接待员的礼貌和推销技巧以及外语培训。只有通过培训，我才能进一步提高自己的\'业务知识和服务技能，从而更好地为客人带来优质的服务。

今年，酒店推出了一系列客房促销活动。接待人员在给予酒店优惠政策的同时，根据市场情况和当天入住情况灵活掌握房间价格。前台散客明显增多，入住率提高。接待员强调“只要客人来到前台，就要尽力让客人留下来”的宗旨，以此来争取更多的入住率。

工作中部门之间难免会有摩擦，工作中协调的质量也会受到很大影响。前厅是整个酒店的中心部门，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作关系。如果出现问题，可以积极与这个部门协调解决，避免事情恶化，因为大家的共同目标都是为了酒店，解决和处理不当会给酒店带来必要的负面影响。

思考如何弥补同事和部门的失误，确保客人及时退房，让客人满意。前台是客人离店前接触的最后一个部门，所以他们通常在退房时会向我们投诉酒店的各种服务，而这些问题并不是收银员造成的。此时最禁止对造成困难的部门或个人进行搪塞或指责，最不可取的是“若无其事高高挂起”。反而弥补不了过错，反而让客人对整个酒店的管理产生了怀疑，从而加深了客人的不信任感。

所以中介职能要冷静发挥，出纳要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决后，你要再次询问客人的意见。这时，客人往往会被你的热情所影响，从而改变最初的不良印象，甚至在客人和我之间建立起亲密互信的关系。剑虽好，但不是不断磨练”和“不努力学习就不会懂得足够多”。

只有学习才能不断磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。让我们迈开矫健的步伐，不断前进，这样我们才能展翅高飞！优雅的兄弟姐妹们，为我们的明天努力吧！

**前台主管工作总结五**

时光如梭，对于酒店而言，就更是如此了。在今年的工作中，我们xxx酒店在工作中及时计划，在旅游和假期旺季前做好充分的准备，积极的开展活动，促进销售和入住。而在淡季方面，我们也积极的促进就酒店运转，维持酒店不断的前进！总而言之，这一年来我们在工作方面规律且严谨的完成了酒店的营业任务，并在年终之际，顺利的完成了销售目标！

作为酒店前台的主管，一年来，我也一直奋战在前台的第一线上！在这样的情况下，我对于酒店的发展、进步、调整……都有着深切的体会。

回顾这一年来的工作，尽管酒店前台部的人员并不算多，但作为酒店的门面，却是最为重要的一份工作！在此，我针对自己在一年来的工作情况做如下总结：

作为一名前台，更是一名前台主管，我深知自身的工作对酒店和前台部门的重要性！作为前台、作为酒店的.服务站，是专门为客户提供服务和收银工作的部门。为此，优良的服务，就成了我们在工作中最重要目标。

为此，在这一年的工作中，我以酒店的规定要求为基准，在思想上严格的要求并改进。思想方面，我重视客户的服务体验，服务时会以客户的角度考虑，感受顾客在对服务上的不满时的想法，并积极的在工作上改进。

此外，我也非常重视团队的思想，尽管比起其他部门，前台的人数并不多，但人越是少，就越容易看出其中的配合与默契。也正因为如此，在日常的工作中我都非常重视与其他前台的交流、沟通，保证工作内外默契的培养，并塑造队伍的团队思想。

在今年的工作上，我们重点加强了服务和纪律。在工作中，我每天坚持晨会和晚会，保证早晚两个阶段的前台人员都能认证自己自己一天工作来的不足和收获。此外，我还利用一些时间来强化了大家的服务能力和服务意识，加强大家的自我判断能力，让员工们能在工作中及时的分辨情况，并对工作进行处理。

其次，是对于团队的管理上，在工作方面，我们主要以酒店的要求和规定作为基准，但在其后，我么也有自身的要求和目标。为此，我们在工作中才能不断的进步，不断的提升。

总而言之，在今年来的工作中我以严谨、仔细、热情、积极的态度去认证的完成了自身的工作任务，并带领前台的团队积极发展，顺利的完成了这一年的工作。

**前台主管工作总结六**

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际、我站在新旧交替的时间站台、回首过去、展望未来、不禁思绪万千。过去的一年里、在集团的指引下、在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下、我的工作学习得到了长足的发展。

在前台主管、领班以及同事的热心帮助下、我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面、每个员工都要直接面对客人、所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分、我深知自己的责任重大、自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中、我认真负责的做好每一项工作、积极主动的向其他同事学习更多的专业知识、以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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、让客人喜出望外。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下、我们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、我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用、当hse房入住、当sales要带客人参观房间、我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量、给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿、各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制、为酒店创收做出前台应有的\'贡献、也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下、我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价、什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时、我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人、我都想尽办法让客人住下来、哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽、它同餐饮、销售、客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中、我时刻注意自己的一言一行、主动和各部门同事处理好关系、尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴、只有这样、我们的酒店、我们的集团才能取得长足的发展。

**前台主管工作总结七**

一、总结xx年工作，因前台接待人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在xx年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是广汽本田售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着广汽本田售后部的`形象，所以我们必为广汽本田售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、价格合理化，价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

四、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。五、面对广汽本田对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，广汽本田售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成xx年公司下达的工作任务。

**前台主管工作总结八**

一、 总结20xx年工作，因前台接待人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水 平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、 以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在20xx年我们需增强管理人员、职工对工作的.责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是广汽本田售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着广汽本田售后部的形象，所以我们必为广汽本田售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、 价格合理化，价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

四、 加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

五、 面对广汽本田对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，广汽本田售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

**前台主管工作总结九**

在过去的一年里，在院领导、部门领导及同事们的关心与帮助下，我圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面也有了更进一步的提高。现将一年来的的思想工作情况作工作总结如下：

能够认真贯彻基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

我是六月份来到学院工作，担任学院行政秘书，协助办公室主任做好工作。

行政工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了学院的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作行政前台年终总结行政前台年终总结。在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

（1）协助办公室主任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，给大家查阅文件提供了很大方便。

（2）做好了各类信件的收发工作，20xx年底协助好办公室主任顺利地完成了20xx年报刊杂志的收订工作。为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

（3）协助好办公室主任做好学院的财务工作。财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院\_\_年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作行政前台年终总结工作总结。学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。

（4）做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

（5）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行政前台年终总结行政前台年终总结。

（6）认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。为了学院工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的\'进步，开创了工作的新局面，为学院及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。

比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进行政前台年终总结工作总结。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为学院的发展做出更大更多的贡献。

**前台主管工作总结篇十**

转眼间，20xx一整年都过去了。我自20xx年x月来到了xxx公司，并负责保洁员工的管理工作。在20xx年里，我也和大家一样在努力和辛劳中渡过了这一整年。尽管作为主管，但除了对人员的管理以及各种大小事务之外，该做的事情还是要继续做。所以，比起打击努力的体力劳动，我这也轻松不了多少。

但也真因为如此，我在工作中的努力才能得到领导的认可，得到保洁部各位同时的认可，最终，才能组建这样一支优秀超群的保洁队伍。

如今，反思这一年来的情况，我收获不少的，也反思不少。工作的总是偶遇进步，但也常常会伴随着对错误的反思。为此，我对自己一年来的工作情况做如下总结：

在一年来，我们您能严格、严谨的这多好每天的日常工作，通过对团队的要求和培训，在工作中充分的要求了员工的责任感，并对工作认真积极，及时的处理好自己负责区域的卫生。

此外，每次再有节日活动或是其他项目之后，都会留下不少的问题，这些，作为保洁主管我也一直在积极的关注，并通过仔细的分配和检查，确保工作能顺利。

在这个团队中，我作为保洁主管，深刻的了解所谓的保洁，并非是的某一个地方打扫干净了就可以的。我么追求的是整体的效果，是无论领导和客户走到哪里，哪里都是最干净的一片区域！但是，这仅仅靠个人是没法做到的，为此，才有了我们xxx保洁的团队。

作为主管人员，在平时的时间里，我注重大家的工作和生活，在空闲中多去找队员聊天，谈心。通过每天的晨会来进行队伍的反思和总结。这不仅的`让我们的工作一步步的得以加强和进步，各位同事也能更加的爱护我们这个集体，团结一心，在工作中积极贡献的自己的力量。

最多主管，其实我也有很多不足的时候，尤其是我在工作上的马虎，这已经不止一次让我犯下了错误！尽管在之后都有认真的反省过，但却没能做到彻底根除。这为工作和团队都带来了瑕疵。但也正是如此，我在工作中开始锻炼每个员工的积极行动和责任心，让大家能做好自检工作，防止工作出现错误！同时，我自己也要加强自身的不足，在下一年的工作中，积极的改进并加强自己！

**前台主管工作总结篇十一**

时光飞逝，一年的工作转眼又将成为历史。回顾这一年的工作，有成功也有失败。工作总结如下:

一年来前台的主要工作有:接听客户电话，接待来访客户，收发传真，录入数据库，汇总每月考勤记录，核对发票信息等。

1.接听客户电话。

尽可能简短地回答客户的问题。准确转接电话。如果某个部门没人，提醒打电话的人，并简要说明什么时候可能有人，或者准确记录打电话人的电话号码、地区、单位，稍后转发给相关负责人。接到骚扰电话可以委婉拒绝，提高工作效率。平均每天接到客户电话85个左右，转接电话60个左右。

2.热情接待来访的顾客。

当顾客来的时候，他们会起身微笑着和对方打招呼。对于客户来说，前台是他们接触公司的第一步，也是他们对公司的第一印象，第一印象很重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。应防止不熟悉的人擅自进入办公区域，并礼貌谢绝销售人员。平均每天接待15人左右，客户数量达到每天25人。

3.发送和接收传真快递。

普通信件和报纸:每天按时到一楼收集信件和报纸，整理后发给相关人员。传真、挂号信、快递:请在登记表中登记，并发送给相关人员签字确认。今年，共收到1652封外国信件、2848份传真和2365封ems邮件。

4.小心地把它输入数据库。

是公司销售人员接触客户的方式。一旦出现错误，客户信息就会丢失，给公司造成一定程度的.损失。因此，在录入时必须将客户信息尽可能详细地录入数据库。另外，有时候需要录入网站信息，网站信息的录入一定要认真，避免出现漏录或错录的现象。平均每天有30个网站被输入数据库。

5.汇总月度考勤要谨慎。

日常管理要严格。供员工外出工作和请假等。，他们应该及时注册。为新员工办理门禁卡，设置系统权限。

6.检查发票信息。

一定要仔细核对，避免出错，给公司造成不必要的损失。平均每天开具15张左右的增值税发票和普通发票。

7.同时也协助其他部门，比如市场部贴材料，录入发票，系统开发部复印材料和文件。

店员除了要脚踏实地，认真做事，还要注意人际关系的把握。在按规定办事的前提下，他还要注意方式方法，态度要坚定，说话要婉转，做事要周到细致。此外，工作进展和工作过程中遇到的问题应及时反馈给上级。并努力营造良好的前台环境。维护公司的外观形象，不仅要注意自己的形象，还要保持良好的环境卫生，让顾客有愉快的感觉。这些正是我们工作中所欠缺的。

同时，个人也在不同方面取得了一些成绩，主要表现在以下几个方面:

一.提高认识

作为一项服务性工作，酒店业的本质是为客人提供优质舒适的用餐和休息环境。前台的接待工作是工作的第一个环节，也代表着酒店的第一印象。前台工作人员必须高度认识到工作的重要性，时刻牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，时刻面带微笑，认真虚心地接待来自各方的客人。只有不断提高对前台工作重要性的认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每一个服务环节，才能保证各项工作有序健康发展。

第二，扎实工作

一年来，我工作勤奋踏实，严格按照前台工作的规定和要求，认真履行前台服务职责，积极开展各项工作。工作期间，我准时值班，从不迟到早退。

确保接待中心的正常营业秩序。对待客人礼貌热情，友好微笑，耐心解答并虚心接受问题和建议，积极及时与相关单位协调解决，妥善处理各种规模客人的投诉，得到了我们客人的一致好评。在与同事的交往中，能够团结互助，友好和谐，妥善处理个人生活中的各种问题。

第三，加强学习。

在努力工作的同时，我坚持学习各种文化知识，主要是酒店管理、法律、会计等方面。一个人的学习能力可以决定他会走多远。只有不断向各方面学习，才能提高工作主动性和创新性，适应日新月异的酒店行业。

**前台主管工作总结篇十二**

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的.质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

**前台主管工作总结篇十三**

我是今年上半年刚刚升到主管的，其实职位上的转变给我带来了很大的压力。一晃眼，今年这一年又这样不经意间就过去了。对于这份工作来说，我尽了自己最大的能力和责任。虽然说今年工作也没有做的很漂亮，但是我认为今年算是打下了一个好的基础，明年的工作会在这个基础上更加的顺利的。以下我为自己今年的工作做了一项总结：

今年这一年，我刚刚升往前台主管一职，在压力上肯定是有一些的。上半年主要还是一个熟悉和掌握的过程，对于每一个刚刚升迁的人来说，最重要的就是要把自己稳定下来，不要太骄傲飘起来了。这次在主管这个位置上，我一直都是保持一个非常低调的态度的，和同事们像以前一样融为一团，团结好我们这个小小的团队。但是在这中间也多了一些东西，那就是我对管理不一样的理解，首先我认为我们应该首先去提升自己，这对于我以及对于每一位前台员工都是这样的，我们代表的是公司的门面，因此我们的形象是很重要的，而我作为一名领导人，也应该身先士卒，先做出一番成绩来。

下半年在团队的管理上是取得了一些重大的成绩的，我们酒店行业，前台是非常重要的。我在酒店也已经工作了差不多五年了，其实经验还是很丰富的。但是刚刚进入管理工作中，还是有一些部分没有掌握好的.。在这一年当中，我不断的尝试，不断的学习，最终凭借着自己的理解和努力，将我们这个团队建立起来了。我认识到作为前台的主管，想要和同事们达成共识，那就要多和他们去沟通，多和他们去联系，不要把自己高高挂起，好像前台的工作都是他们的事，这就是影响团队合作的核心了。除了做好自己的管理工作，也要搭建起自己的团队来，这才会让这份工作更加顺利的进展下去。

这一年，我组织了很多次培训，培训的内容也是关于前台工作最为核心的几个内容。其中让我印象最深刻的一个就是在做礼仪培训的时候，其实很多同事在这一方面都是做得很好的。我以前也是没有注意到，直到这一次培训，我才认识到其实同事们有很多部门做的比我好，这都是我应该去学习的。我站在这个岗位上，自然也有自己的优点，但是不管是在哪一个身份上，我都应该低调学习，这样才会让将来的道路更加的畅通！

**前台主管工作总结篇十四**

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xx大酒店在xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx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：

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。

“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用水电;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。

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。

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。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。二xxx年客房收入与二xxx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元，附上商务中心二xxx年经营简况表：

二xxx年商务中心经营简况表

项 目 现 金 总台代收 合 计 内部签免 总 计 备 注

复印2812.9 665 3477.9 13 3490.9

打字2549.5 1031 3580.5 12 3592.5

传真3931.2 668.8 4600 10206.1 14806.1

市话2466 2.8 2468.8 1.1 2469.9

长话2648 3.4 2651.4 2.2 2653.6

其它收入54 54 54

合 计14461.6 2371 16832.6 10234.4 27067

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二xxx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二xxx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

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！