# 最新会务前台年终总结(15篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-01-29

*会务前台年终总结一1、 时刻坚守在前台的工作岗位，遵守公司的各项规章制度，做好本职工作，不得随意离开。2、负责日常来访客人的接待和登记工作，应大方得体，礼貌待人。问清客人来意及本公司接洽人，来访人员在公司会客厅等候会见，不要进入办公区域，谢...*

**会务前台年终总结一**

1、 时刻坚守在前台的工作岗位，遵守公司的各项规章制度，做好本职工作，不得随意离开。

2、负责日常来访客人的接待和登记工作，应大方得体，礼貌待人。问清客人来意及本公司接洽人，来访人员在公司会客厅等候会见，不要进入办公区域，谢绝闲杂人员、推销人员进入公司。

3、负责公司的文件处理工作，打印、复印、传真的收发。

4、负责公司各类信件、包裹、报刊杂字的签收及分送工作。

5、做好公司员工生日登记，凡公司员工生日当天，我会把公司的生日补贴费用与及公司最真诚的祝福一起送到员工手中。

6、负责公司led内容的及时更换，让公司员工更好的了解到公司的信息。

7、饮用水桶发现不够时,做好各部门用水量的登记并叫公司签订送

水公司及时送水。

8、负责公司办公楼和会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。做好会议前的\'准备工作，尽量给客户一个舒适的会议环境。

9、各部门打印机没有墨时，及时电话通知添加打印机的硒鼓。

10、如果办公室内的物品坏了如：空调，卫生间灯，电脑，门窗等会及时打电话给相关人员进行维修，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。

11、接受公司领导工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

12、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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为钢城的一员，我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。

1、负责提醒司机车辆的定期检查和保养，并凭《车辆维修派遣单》交由相关负责人员对车进行维修保养工作。维修人员负责填写《车辆维修派遣单》并经部门总经理签名审批。

2、做好专车专档案，负责登记好出车时间、用车人、用车部门、出车事由、及目的地及驾驶司机。并凭《车辆派出通知单》出车。用车人员负责填写《车辆派出通知单》并经部门总经理签名审批。

3、实行公司用车预、拼车制度，做好与外出人员的对接工作，提前

做好登记，尽量减少小车费用，做到合理用车。

4、下班负责车钥匙的收回、如有特殊情况，应及时向部门领导报告。

5、每个月初，及时向财务获取小车费用，做好每月公司公务车辆用油总金额与总公里数以及每月小车费用总合计并交由公司领导查看。 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，所以我一定要认真做好本职工作。

20xx年我将以一个崭新的面貌投入到今后的工作中，做好20xx年个人计划，争取将各项工作开展得更好，同时也希望能和公司一起成长，共同进步!

**会务前台年终总结二**

入公司也快将近2年的工作时间了,作为公司的前台文员，在各位领导的关心下,全体同事的帮助下,适应了前台的工作岗位,全身心的投入到工作当中,恪尽职守，勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了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，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷，在这岁末之际现将半年以来的工作情况作以下汇报：

1、 时刻坚守在前台的工作岗位，遵守公司的各项规章制度，做好本职工作，不得随意离开。

2、负责日常来访客人的接待和登记工作，应大方得体，礼貌待人。问清客人来意及本公司接洽人，来访人员在公司会客厅等候会见，不要进入办公区域，谢绝闲杂人员、推销人员进入公司。

3、负责公司的文件处理工作，打印、复印、传真的收发。

4、负责公司各类信件、包裹、报刊杂字的签收及分送工作。

5、做好公司员工生日登记，凡公司员工生日当天，我会把公司的生日补贴费用与及公司最真诚的祝福一起送到员工手中。

6、负责公司led内容的及时更换，让公司员工更好的了解到公司的信息。

7、饮用水桶发现不够时,做好各部门用水量的登记并叫公司签订送

水公司及时送水。

8、负责公司办公楼和会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。做好会议前的\'准备工作，尽量给客户一个舒适的会议环境。

9、各部门打印机没有墨时，及时电话通知添加打印机的硒鼓。

10、如果办公室内的物品坏了如：空调，卫生间灯，电脑，门窗等会及时打电话给相关人员进行维修，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。

11、接受公司领导工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

12、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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为钢城的一员，我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。

1、负责提醒司机车辆的定期检查和保养，并凭《车辆维修派遣单》交由相关负责人员对车进行维修保养工作。维修人员负责填写《车辆维修派遣单》并经部门总经理签名审批。

2、做好专车专档案，负责登记好出车时间、用车人、用车部门、出车事由、及目的地及驾驶司机。并凭《车辆派出通知单》出车。用车人员负责填写《车辆派出通知单》并经部门总经理签名审批。

3、实行公司用车预、拼车制度，做好与外出人员的对接工作，提前

做好登记，尽量减少小车费用，做到合理用车。

4、下班负责车钥匙的收回、如有特殊情况，应及时向部门领导报告。

5、每个月初，及时向财务获取小车费用，做好每月公司公务车辆用油总金额与总公里数以及每月小车费用总合计并交由公司领导查看。 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，所以我一定要认真做好本职工作。

20xx年我将以一个崭新的面貌投入到今后的工作中，做好20xx年个人计划，争取将各项工作开展得更好，同时也希望能和公司一起成长，共同进步!

**会务前台年终总结三**

xx年马上就要过去了，在经历了一年的工作之后，我们是一定要为这一年的工作做出总结，在做工作总结的同时也不要忘了对下一年工作的计划，下面就来看一篇xx年工作总结及20xx年工作计划的范文，希望对大家有帮助。

我认为公司处于探路和摸索阶段，对公司未来发展起着至关重要的作用。我们就企业岗位组织架构、完善优化人才招聘、完善调整管理制度、协调优化劳资关系、绩效薪酬管理、企业文化建、质量体系贯标、5s开展等多方面取得了一定的效果，同时也存在了诸多不足之处，接下来就这几方面工作总结分析如下：

一、自我反省，工作总结。

1、人事管理方面

（1）人员流失率

xx年全年全公司的人员流失率约为8.55%,整体来看相比去年人员稳定性有所增强。但离理想控制线6%，仍不是很理想。具体每月的人员状况及流失统计分析见图表。员工离职原因分好多种，有公司环境因素、工资福利因素、主管管理因素等等，但是作为管理者应该想办法尽量降低员工流失率，尤其是控制技术能力强的老员工。

（2）管理员工劳动合同、办理劳动用工及相关手续

本年度所有入职员工（个别管理干部说与公司签订协议的除外）过了试用期均签订了劳动合同，劳动合同的及时签订对员工的稳定有一定的促进作用，从根本上约束员工的一切劳动行为。此外不同员工签订劳动合同是企业的违规之举，因而劳动合同及时签订有很重要意义。

（3）对于公司员工的人事档案及其他资料进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。

（4）管理员工考勤和请休假，按月准确出具考勤表。

我认为本公司员工考勤也是一个难点，公司实行上班按指纹办法已经一年多了，受本公司工种影响，个别员工的指纹很难刷上，时常有刷不上的现象发生。其次我们的刷卡指纹机器也不是很好，有时也不是很稳定，时有故障发生。我们的请休假手续执行的还不是很到位，极个别填写不规范，有没日期的，有没姓名的，有没经过部门主管审核的甚至有不写请假单的等等不良现象，一些部门主管不负责任，审核把控不严所致。

2、招聘与配置工作

本年度人员招聘配置方面基本满足公司生产运营之需要。相比去年公司规模在扩大，具体岗位人员招聘情况及全公司每月人员情况见人员统计流失分析表中图标。

3、培训与开发

xx年度公司的各项培训工作得到了初步开展，尤其是iso质量管理体系与erp工作的开展与推进，但综合来看培训工作开展并不是很理想，虽然根据各部门提交的培训需求制定了年度培训计划，大部分的培训计划得以了开展落实，但是培训抵触情绪较大，大多流于形式过过场而已，培训质量效果较差，培训的有效性不理想。

个人认为主要原因如下：

1、各部门对培训的重视不够，力度不足，公司培训管理制度的约束力不强，因此存在着各部门为应付培训考核指标随意安排培训课程或者未按月度培训计划严格执行的情况；

2、未能系统化和规范化实施，培训存在盲目性，多为应急式的培训，临时说说谈谈的培训；

3、培训跟踪考核机制不健全，相关培训都是三分钟热度，后续跟踪考核执行不到位进而影响到培训效果的达成；

4、明确岗位说明书、绩效考核及工资福利方面

xx年进一步明确了公司各个管理岗位的岗位职责，让员工清晰地知道自己的岗位责任、工作内容、工作权限、工作条件、必备的岗位技能及与相关岗位的汇报与负责关系等。今年岗位说明书虽已成文下发，但我认为各部门只流于形式，并没有真正的了解明白自己工作岗位应该去做那些事，需要对那些事负起责任。

本年度公司绩效考核工作有所开展，不论对一线作业人员还是管理人员都有了一定的约束，工作质量和效率有所提高。我认为我做的还不够，我们对绩效考核的理解不够全面，绩效考核的目的是为了帮助我们发现不足，通过总结绩效面谈寻求改进改善的办法，从而推动工作目标实现，也就是说重点应放在改进提高将来，而不是考核过去木已成舟的事实。

绩效考核工作的实施推动了我们公司薪酬体系的改革，更加科学合理完善的薪酬体系才得以适应新的环境。本年度末我们对公司的薪酬体系重新进行了设计，薪酬体系偏重于工作能力，工作目标的达成，全面系统的整合公司的福利待遇，力求公平公正，缩短同岗同工种的两极分化差距。

5、企业各项宣传工作、企业文化建设、5s现场管理工作

企业文化建设方面在本年度没有什么特色的业绩，虽然办公环境有所改善，办公室、车间增添一些标语，食堂、楼梯、楼道、卫生间也增添了一些小标语，车间墙壁有混刷、墙洞有填充，但管理者的影响力、感染力这些能促进企业文化形成的并没有实质性的增强。

企业制度的各项宣传工作不够理想，出现脱节的现象。往往上面的政策制度难以执行落

实到位，这是20xx年必须加强的工作。

建议公司整理整顿所有管理看板，常规的管理通知与文化建设制度完善的政策文件图标加以区分宣传，规划设计宣传橱窗。这样不仅有利于宣传公司制度，更有利于提升我公司形象。

公司5s现场管理工作在本年度得到了一定的开展，工作场所有所整理、整顿，但受各方面阻力影响和督导不严，没能制定出有效的5s现场管理制度，缺乏通过评比实行奖惩的方案，虽然一直在酝酿中，但终究没能落实到位。

6、其他

作为总经理助理一职，深感羞愧，没有从真正意义上减轻总经理的工作量，也没能为公司提供到可行性的发展建议。原因是多方面的，但是自身的不足是不可回避的，新的一年里我将努力提升自我、加强个人综合能力。

公司的iso质量管理体系和pdca循环管理模式没有得到充分的实施，经过半年的培训学习，现在公司整体人员针对此概念略懂皮毛，作为内审组长或总经理助理我有不可推卸的责任。

二、新年新气象，20xx计划：

1、建立健全合法规范的.人力资源管理制度

20xx年度需进一步强化人力资源管理工作，完善各项制度。主要工作是建立健全人力资源管理的各项规范及管理制度：《人事管理制度》、《劳动合同管理规定》、《绩效考核制度》、《员工培训管理制度》、《新员工考核管理办法》、《员工转正程序》等等。员工从进入公司到岗位变动，从日常考评到离职，人力资源部都按照文件的程序进行操作，采取论事不论人的原则，希望能达到各项工作的合法性、严肃性，让员工感受到公司人性化管理的同时感受到制度的严肃氛围。

2、人事管理方面

（1）人员流失率

受各方面因素影响人员流失管理方面统计分析还不够细致，将在20xx年更加细致，更加科学的统计分析，以“已办入职手续”为标准统计；以“上了一周班离职”为标准统计；以试用期未满离职为标准统计；以部门划分为标准统计；更加全面的科学的分析人员流动情况。

（2）、管理员工考勤和请休假。

针对目前本公司的考勤管理现状，鉴于20xx年全公司推进全勤奖福利工作。本人建议纸质考勤与指纹电子考勤同步使用，以电子考勤为主，两者相互验证。电子考勤主要精确用于控制迟到、早退、旷工等。纸质考勤有利于一线主管实时了解及控制在职在岗人员情况。

4、招聘与配置

目前全国多省市调整最低工资标准，根据常武地区目前的现状，20xx年招聘工作有一定的难度，3月初各部门务必及时准确的填报部门人员需求表，预计4月初人员能全部配置到位。以后每月根据生产运营情况及现有员工技能素质适时招聘，适当调整。

5、 培训与开发

有关培训方面的工作，进一步完善改进公司的培训体系。各部门根据xx年的公司现状分析各部门的培训需求，务必在20xx年3月中旬提交部门的年度培训需求，人力资源部将根据各部门需求制定全公司的20xx年度培训计划上报总经理。平时工作中的临时或额外的培训需求将作为20xx年度培训补充计划。

6、绩效考核与薪资福利

从xx年的绩效成果来看，我认为我们绩效考核不是技术性问题，而是组织管理问题。绩效考核体现了公司对中层管理人员和一般员工的绩效要求，核心问题是一种管理习惯的形成。养成行为习惯，关键在于坚持和制度保障。我们必须做好以下任务：

1、不断优化完善绩效指标；

2、努力抓好绩效过程监控；

3、严格施行考核结果反馈和应用（绩效面谈及成绩薪酬挂钩）；

本部门20xx年需要做好以下工作：

1、协助各部门继续完善《绩效考核管理办法》和配套文件、表格；以及新增设岗位考核指标；

2、考核结果反馈与改进情况跟踪，保证绩效考核工作的良性运行；

3、相关宣传工作：

绩效考核工作牵涉到各部门员工的切身利益，要从正面引导员工用积极的心态对待绩效考核，达到通过绩效考核改善工作、校正目标的目的。

绩效考核并非是人力资源部门的单独工作，在操作过程中应当以部门负责人为主导，并听取各方面人员的意见和建议，及时调整和改进工作方法。

**会务前台年终总结四**

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着道虽通不行不至，事虽小不为不成的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐, 围绕支行工作重点, 出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己20xx年工作进行总结:

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事

来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

在工作方法上，我始终做到三勤，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念.在与客户打交道的过程中,真正做到以诚相待,把客户的利益视为自己的利益,了解客户的动向,知晓客户的所思所欲,为每位客户量身推荐我行的.各种金融产品，通过我的不懈努力，在争一保二活动中完成了营销存款180万,理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩,最令我欣慰的是客户也得到了双嬴,他们在满足自己需要的同时,也享受到了建行更加细致周到的服务。

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

**会务前台年终总结五**

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着道虽通不行不至，事虽小不为不成的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐, 围绕支行工作重点, 出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己20xx年工作进行总结:

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事

来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

在工作方法上，我始终做到三勤，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念.在与客户打交道的过程中,真正做到以诚相待,把客户的利益视为自己的利益,了解客户的动向,知晓客户的所思所欲,为每位客户量身推荐我行的.各种金融产品，通过我的不懈努力，在争一保二活动中完成了营销存款180万,理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩,最令我欣慰的是客户也得到了双嬴,他们在满足自己需要的同时,也享受到了建行更加细致周到的服务。

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

**会务前台年终总结六**

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近一年的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这一年的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

也许\_\_的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好!

通过近一年的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这一年的时间里，自己一直保持着对工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的.工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短一年的时间，但给自己的的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

**会务前台年终总结七**

自xxxxx加入xxx公司以来已经一年多的时间了。在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。在领导的支持和同事们的帮助下，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，提升了自身的素质，现将一年的工作总结如下：

1、把事情细节化、条理化、规范化前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，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。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结，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。只永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的\'行政工作。现在，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，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。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。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。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，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

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。在这一年的工作中，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。这是很不专业的一面。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，团结协作，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。经过这一年的学习和积累，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。目前，我通过xxx学习了相关专业知识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知识。通过这些学习，使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。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、工作成果

办公设备、大桶水等各项台账建立完备;餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善;每日巡检、各项检修维护顺利进行;各类账目报销流程规范;其他服务、跟进工作有序进行。

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。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家 提供方便的服务。

(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：由于自身知识结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。

以上的问题必会在20xx年的工作中加以解决。一年的工作中，着实学到了很多，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，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

**会务前台年终总结八**

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，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。一年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

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，工作半次分为早班、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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，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应对客人，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。只有透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，才能更好的为客人带给优质的服务。

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状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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。

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必须的负面影响。

四、思考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，“事不关已，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状况，请求帮忙。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忙感化，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。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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**会务前台年终总结九**

在这20xx年我主要做到以下工作：

前厅部作为宾馆的门面，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宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。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。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆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。

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

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宾馆的种.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，\"事不关已，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宾馆的管理，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。

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!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**会务前台年终总结篇十**

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。宾馆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。所以在做为宾馆的经营者，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。

宾馆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。宾馆的前台，工作半次分为早班、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更多的吸收经验，迅速成长。

在这20xx年我主要做到以下工作：

前厅部作为宾馆的门面，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宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。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。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆优惠政策的`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。

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆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宾馆的种.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，\"事不关已，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宾馆的管理，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。

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!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**会务前台年终总结篇十一**

时光飞逝，不知不觉即将迎来新的一年，在即将过去的20xx年里，在领导的关心和严格要求及同事的帮助下我顺利的完成了自己的相应的工作，现在其自己20xx年度工作做个总结：

作为vip前台这份工作的新人，在刚加入部门时，我对部门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接待工作内容还有部门的职能所在。都说接待员是公司对外形象的窗口，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，处理办公日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等。。

以下：每天班前工作准备到位，做好界面相关事项，如事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑“呀诺达v礼迎接问侯，问询客人的需要，做好免票购票登记，指引客人到所需地方等候接洽，必要时要及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。

以及协助宾客的相关事宜，做到我们的服务理念让游客“乘兴而来，感动而归”。做好迎来送往，做到站岗一分钟，尽职六十秒。

1、完成部门交办的事项：

以下：将每个月的签单每周入往电脑一次，不同类目的签单报表（每半个月一次）给内务主管核对汇报；每个月初统计各类木商品的用量以及电话记录交给内务主管留底汇报，尽量做到节省公司资源；每个月各类商品费用的统计，做好与相关部门文员的核对商品的数目及相关费用的纪录，做到认真仔细，尽自己能所力及范围做好每个月乃至每季度再到每年度的工作。

2、完成日常的.正常涉及范围内的工作：

以下：商品类较杂入各个点水的签单，鞋子，衣服类，吉祥睡蛙，烟类等，滑索，踏瀑戏水，茶叶，精油产品，蟒蛇产品，花梨木。就以上信心尽量做到每天入单一次，避免月底手忙脚乱，同时要跟踪各个领导签字工作。

3、讯息处理和工作记录：

以下：过滤各类目产品的信息及时转接给所需部门；将相关统计的数量及费用及时转达给上级领导过目，；以及记录好常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

**会务前台年终总结篇十二**

回忆即将过去的20xx年，充实而忙碌；放眼现在的自己，充满了激情；新年伊始，对未来也是充满了无尽的展望。

在过去的一年里，每天的生活都很充实，接听电话、接待业主及来访人员、跟进业主收楼手续及情况、装修申请手续办理及相关证件资料的归档、公司档案及钥匙管理。这些工作，看似细微，却让我了解到各方面信息，如：业主、装修单位、施工单位等信息，了解到这些信息，为我之后的物业服务提供了更多的便捷。为了工作有据可依，有证可循，也需对相关手续及信息做好详细的记录；另外通知相关人员进行事物处理及情况跟进也是本职工作。

每一个企业存在的根本就是利益，而作为前台，与金钱挂钩的就是停车场车位的.收费，记录好账目与现金的校对是最重要的工作。这些工作看似简单，顺风顺水，但是与人打交道，避免不了遇到一些棘手的问题，起初依靠自己的能力没法妥善解决，公司领导和同事给了我很多的指导和帮助，才得以顺利解决这些问题，避免公司一些不必要的损失。这一年来，对我来说，这些工作已经能够熟练的应对；我从一个职业菜鸟到职业熟手，得益于公司领导耐心的指导和同事悉心的帮助。

这一年里，不仅我个人的能力及素养得到提升，公司的形象及业绩也得到改善，业主数量增加、服务质量提高、公司效益提升这是我们公司的宗旨，也是我们这些员工在过去的一年里取得的成绩。作为一个物业管理公司，他首先就是一个提供服务的公司，以一个良好形象展示给业主就会给人赏心悦目的感觉，热情周到、态度亲和、面带微笑是我们工作的常态，即使是不友善的业主也会因为我们这样的态度变得情绪缓和，这为成功解决问题做了一个良好的开端。

作为一个服务型的公司就必须注重细节，见面“你好”是基本的礼貌，业主造访“站立服务”是基本的尊重，行为举止得当是公司的立体广告。任何一个公司，都有自己的规章制度，无规矩不成方圆，希望在新的一年里，每一个员工都能够遵守规章制度，以一个全新的面貌展现给业主，使业主体会到更加优质的服务，将物业管理事业推向一个新的极点。

**会务前台年终总结篇十三**

时光飞逝，不知不觉已经过去一年，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对这一年的工作做一个总结。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，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。

这一年来，通过努力学习和不断积累，不管是思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了前台工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的\'各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过这一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

前台部门年终总结5

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年x月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx市住宅区物业管理条例》、《xx工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们xx物业公司xx服务中心谱写崭新辉煌的一页!20xx年我们的工作计划是：

1、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来xx服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

**会务前台年终总结篇十四**

一年来，在xxxx公司的指导下，在公司xxxx主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创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一致好评，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一定的成绩，主要总结如下：

xxxx行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着xxxx的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，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认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了公司的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的\'客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在xxxx管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。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，才能适应不断变化发展的xxxx行业。在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，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心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为公司的全面发展贡献自己的光和热。

**会务前台年终总结篇十五**

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近x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。在这一年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 20xx年的工作作以下总结。

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人， 20xx年x月入职至今以来， 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x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xx送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。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。

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，以免费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xx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xx在oa 上发生日祝福，20xx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xx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xxx。

4、组织员工活动 每周三下午5点组织员工去x大活动，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。

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xxx，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。

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。

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，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，为公司发展尽一份自 己的绵薄之力！

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！