# 前台年终工作总结(优质12篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-03-08

*总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。前台年终工作总结篇一xx已经过去，不知不觉我已入司...*

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**前台年终工作总结篇一**

xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9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9个月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xx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，xx年4月入职至12月以来，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9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大河人家送水。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。对于来郑州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，生日当天告诉王兰莹在oa上发生日祝福，xx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张利先盖章，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，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动。

每周三下午5点组织员工去农大活动，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;协助营销部薛义明，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!

**前台年终工作总结篇二**

作为一名前台员工，我时刻知道自己的职责，现在试用期的时间过去，我更加明确，在x的前台工作是一个的稳定的郭成，虽然这几个月的时间不足决定我以后就是什么样的，但是我觉得这次试用期的时间让我更加坚定了自己，作为前台我的工作经验不是很多，我需要花很多时间去学习，去告诉自己一定要学习一定要建设自己，就是这几个月来的一个工作我更加看到自己需要补充的地方，还有一些需要学习的地方，三个不是很久，但是足以看到这些，也能够看到今后的很多方面，现就这段时间工作总结一番。

一、初来乍到。

作为一名前台我的工作经验不是很多，这里一系列培训就让我加快了对工作的了解，首先我很感激x能够给我时间培训，能够给我这个工作的机会，来到这里的时候一切都是很陌生，工作上面我没有很高的理解，现在也是对工作充满了信心，这是一个很变化，刚刚来到这里我需要话时间适应，就是热情的同时让我在这里快速的掌握了很多，包括工作的技能欧，通过培训我学习了更多的前台知识，作为一名前台我掌握的技能不是一辈子的，我也不能一直只有这些，这是一个学习的过程，一开始来到这里我就深刻的明白了这一点。

二、工作方面。

面对日常的前台工作，第一我当然是摆好心态，我的心态是我一直需要把握的，心态问题是最直接的，我来到公司之后就一直保持着，现在我已经能够适应下来了，我对前台工作已经能够做到标准化了，这三个月是一个过程，是一个学习与成长共存的过程，只有把这个过程好好的体会才能够看到自身的发光点，现在的我已经很明确工作了，我需要话更多的时间去深入，在日常的工作中我做到了态度认真，我积极的保持一颗心态，这种积极是一定会保持下去的，这三个月来我也做到了这一点，每天的前台工作很多，我都是提前来到工作安排一天的工作，积极的做好工作安排，还有日常公司员工的一些问题，我都会保持好的态度回应。

三、不足之处。

我的不足也很明显，作为一名前台工作者，我实在是少了一种细心，做什么事情都需要细心，前台工作是公司对我的信任，现在这般我实在是羞愧，在工作中我还是不够细心，都说在其位谋其职，这是一点没错，我要做到这一点我就需要纠正缺点，当然每个阶段都会出现不同的缺点，我会一直端平心态，好好纠正缺点。

**前台年终工作总结篇三**

时间总是转瞬即逝，又一年即将过去。我收获了很多，感受了很多。上任以来，我努力适应新的工作环境和前台，认真履行职责，完成各项任务。

1、转接电话，准确转接来访者电话，礼貌对待骚扰电话，提高工作效率；

2、接待和引导来访者，配合人事部门登记申请人信息；

4、考勤记录，为新员工输入指纹，做好补充考勤记录；

5、记录每日值班情况，打扫前台和贵宾室；

7、打扫总经理和董事长办公室；

8、接收日报和邮件，并将信件及时交给相关人员；

9、公司文件的分发，及时向各部门分发文件，迅速传达公司的政策和措施；

11、每天登记温度，按规定打开空调并做好记录；

12、下班时检查前台的灯、贵宾室和仓库的锁，确保空调和电脑的电源关闭。

事情做的不够细致，问题考虑的不够全面，有时候还会出错。目前公司人员流动较大，进出人员多且频繁，因此存在一些疏漏。

1、作为代理人，除了脚踏实地，兢兢业业的做事，还要注意与各部门的沟通。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，你就可以及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来访者的电话。

2、在按规定办事的前提下，也要注意方式方法，态度坚定，说话婉转，努力提高服务质量。

3、做事要体贴细心。有时候因为一些小问题犯大错误，首先要想到后果；

4、如果工作进度和工作过程中遇到的问题不能及时处理，应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。上班学习远远不够。在业余时间，你必须学习相关的专业知识，了解与人交往时必须遵守的礼仪常识。

这些正是我在工作中所缺乏的。通过思考，我认为，无论哪个岗位，无论什么工作，都是公司整体组织架构的一部分，都是为了公司的整体目标而奋斗。前台工作应该是“公司形象和服务的起点”。因为对于客户来说，前台是他们接触公司的第一步，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。同时，公司对客户的服务是从前台欢迎客户开始的，良好的开端是成功的一半。我对其重要性的理解促使我进一步思考如何做好我的工作。所以我以后一定会更加努力！

**前台年终工作总结篇四**

时间流转，转眼间，我即将在xx酒店工作后迎来第一个春节！尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在xx酒店的前台做了x个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

在这x个月里，我最大的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各种方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不少新的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习中收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

作为一名新员工，我在工作中的不足是非常的明显的。反思自己这x个月来的工作，首先最大的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了很多顾客的不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

**前台年终工作总结篇五**

眼看着1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**前台年终工作总结篇六**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的x年里，我在公司领导和同事的关心帮忙下，顺利完成了相应的工作，现对x年的工作做一个总结。

x年1月至7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，为领导带给了方便，也为客户带给了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1.外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、=经营部工作会议、神族分公司与神族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，用心协调酒店相关事宜，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，以及会议室的卫生持续，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员带给更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

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状况出现;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erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

x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300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90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2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，并要求为我们带给备用机，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，并用心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;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在用心筹备x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，遇事思考不够周全、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行。

1.加强自身学习，结合综合部实际，多从细节思考，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2.用心学习其他单位、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，推出有好处的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

**前台年终工作总结篇七**

不知不觉来到海龙已经一个月的时间了，在这一个月里，通过各位领导对我的指导，通过同事们对我的支持和帮助，通过自身的努力，我感觉自己在工作理念上有了很大的突破，工作技能上有了很大的提高。

首先，在这里再次感谢各位领导对我的关怀和帮助，感谢你们对我的严格要求，正是这样的严格要求，才让我在短短的一个月时间里面迅速的成长起来。在上一个月中，通过领导的方向性指点，使得我认识到自己当前主要的工作目标是尽快融入到海龙这个大家庭，在领导指导下，参照当前公司宣传的重点，结合企业文化，完成自已的主职工作——在规定的时间内完成公司日常的前台客户接待和电话接待，并使之达到公司的基本要求。

下面我就自己上个月的工作、学习、思想情况进行总结汇报。

由原来的什么都不懂，什么都不会做，什么都不会说，到现在能够独自接待，自己有了很大的进步。这要多多感谢公司里其它同事的帮助与支持。在这一个月中，我对it产品所产生的简单故障问题有了一定的了解，但是我现在还需要丰富自己的知识，多向工程师们学习专业知识来提升自己。

在这方面，我要把所需要的话术全部记住，普通话说好，专业知识弄明白。说话态度要好，服务好每位客户，让每位客户都能感受到我们海龙服务的热忱。

通过对公司网站、相关文件的学习和领导的\'讲述，我对公司的企业文化有了一个清楚的了解。对自己的工作也有了一个更深入的了解。

每天的硬件学习让我学到了很多东西，这是我从学校没有学到的。在学校里学的基本上都是理念知识，很少有自己动手来干的，但在这里，所有的部件都在眼前，随时都可以拿来看，更容易掌握、记住。

但是学习是没有止境的，我仍需学习，向更高一层发展。

**前台年终工作总结篇八**

伴随着新年钟声的\"敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零二一年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的二零二二年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为xx%，各项指标较xxxxx年所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作;坚持每天对客房进行检查;对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒;在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮;采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于xx月底对咖啡厅进行改造，开发xxxx茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于xx月xx号正式对外营业，从xx个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受xxxx茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把xxxx部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**前台年终工作总结篇九**

自加入\*\*公司以来已经一年多的时光了。在那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忙下，较好的完成了自我的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我能够在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将一年的工作总结如下：

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、接待不一样的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付但是来，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，持续良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自我，才能胜任看似简单的行政工作。此刻，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，不断提高自我的业务水平，按职业化的标准时刻要求自我。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。

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。

只有持续良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自我避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自我的位置放到一个适宜的高度，本着为人服务提升自我的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种潜力。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，很多状况下我在沟通时缺少用心性和主动性。总是花费时光在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时光，降低了工作效率。这是很不专业的一面。

遇事用心主动，在第一时光去解决问题。不仅仅能够把工作更好的完成，也能促使自我养成做事不逃避、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我，争取把工作完成的更出色。

**前台年终工作总结篇十**

即将过去的\'20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在美容院的指引下，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不少的进步。

前台是展示美容院的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们美容院的第一步，是对美容院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了美容院的形象。同时，美容院对客户的服务，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。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照美容院的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传美容院，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。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应美容院的快速发展。

按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

学习一些采购技巧。了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为美容院节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格接照美容院制度，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。

不管是工作时间还是休假时间，如果美容院有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为美容院效命。平时积极参加美容院组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解美容院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。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和美容院给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**前台年终工作总结篇十一**

本站发布2024年前台年终工作总结，更多2024年前台年终工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，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，公司对来访客人的服务，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。

一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。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。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，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。

三，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。作为万达的一员，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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在2024年的后半年里我要不断提高自身形象，做好13半年工作计划，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。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(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。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

范文二

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。

**前台年终工作总结篇十二**

回顾这个八月的工作，，可以说出游的人也是比较的多，而我们酒店也是比较的繁忙，作为前台，我也是认真尽责的去做好这月的工作，而今到了月尾，我也是就这月的一个工作来做好总结。

作为前台，面对着客户，我知道要做好服务，而这月我也是尽责的去做好服务，无论是一家人的接待，或者老师，学生各类的团体接待，我都是尽责的去做好，确保酒店前台的`工作做好了，而服务做好，其实很多的时候后面的事情也是可以更好的去完成，对于领导交代的销售工作，我也是尽责的去到位，去把客户安排好。

对于客户的要求，我也是尽可能的满足，客户联系我们的时候，一些需求我也是会和同事去配合做好，最后做好跟进，确保客户是满意的，最后离店的评价里面，我也是得到了很多的肯定，工作上的认真其实也是和之前上半年的一个培训和自我提升是有关系的，疫情的出现也是让我们更加的意识到，如果客流少了，那么我们的每一个客户都是要格外的珍惜，除了硬件方面要去做好，而我们服务的人员更是要去做好服务才行，这样才能让客户更加的满意，有更多的回头客。

此次的确也是有很多的客户是之前的老客户，对于我们的工作满意也是让他们愿意多次的来我们酒店，虽然竞争的压力很大，甚至一些店比我们的硬件条件要好，价格也是低一些但是很多的客户也是看中了我们的服务水平，八月除了工作做好，自己也是不断的去反思总结，每天下班也是会和同事沟通哪些方面要做的更好一些，哪些地方也是可以再继续的完善的，服务的工作就是如此，不但是流程上要做好，同时也是要不断的思考，究竟如何，能把服务做的更为出色，有特色，让客户更加的满意，虽然我做前台也是不短的时间，但是我也是知道，服务是没有尽头的，还是要多一些思考，才会更好。

一个月工作的结束其实也是意味着要进入到下个月工作里头了，而对于九月我也是制定好了工作的计划，同时也是不断的改进完善，争取自己的工作越来越好的，我也是相信自己会做到，对于八月自己发现的一些问题，也是会去做好改变，来让自己的前台服务做的更为到位，得到更多认可。

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！