# 前台年度工作总结(汇总11篇)

作者：心灵之歌 更新时间：2024-03-28

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**前台年度工作总结篇一**

时间转瞬即逝，20\_\_年过去了，在新的一年即将到来之际，我对这一年中自己的工作做出了以下总结，希望得到领导及同事们的评定和指导：

1、尊守宾馆的各项规章制度，每天按时上下班，不迟到不早退，认真做好自己的本职工作。

2、工作态度认真负责。做好旅客入住登记，认真填写旅客住宿登记表，仔细核对旅客信息，做到公安部门要求的实名登记。旅客离店时，做好结帐工作，认真核算费用，尽量做到准确无误。

3、每天认真核对当日帐务及票据，上交财务部，并于次日与同事做好交接工作，发便于工作继续顺利进行。

4、克服工作中遇到的一切困难，在人手不够工作量大幅增加的情况下能够坚守岗位。在新进人员对工作不熟悉的情况下，能够手把手不厌烦的教她们并做好带头工作，认真执行领导的各项工作指示，让她们快速投入工作状态。

5、在日常工作中遇到紧急情况或突发事件时，能够冷静的做出分析及相应的应急措施，第一时间汇报给领导等待指示，并及时通知有关负责其部门，以便于做出更好的解决方案。

前台是宾馆的窗口，是至关重要的一个部门，也是顾客光临时的第一印象，我们要始终秉承礼貌热情，耐心周到的服务理念，让客人真正感受到宾至如归。

首先要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美好的一面去迎接客人，让每一位客人走进宾馆都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进宾馆时，我们要主动问好，称呼客人时如果是熟客我们要准确的说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息，并尽最大的努力满足客人，让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

景点的位置，询问客人是否疲劳，快速的办好登记手续。当客人退房时，客房查房时需要等待几分钟，这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对宾馆有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨，所以面对客人的投拆与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通的过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时应保持与客人有时间间隔的目光交流，不可低头或是长时间直视客人。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，听的过程中要不断点头示意，以示对客人的尊重，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。只要我们保持微笑就会收到意想不到的效果。我认为只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更加色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲！

以上是我对这一年来的工作所做的小结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于\_\_。

在20\_\_年始，我会认真回顾过去，反省自己的不到之处，更加端正自己的工作态度，努力提高各方面的业务能力，新的一年里，我将和同事们一起做出新的成绩，让我们的\_\_给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌！

**前台年度工作总结篇二**

回首前台部一年来的工作，感慨颇深。这一年来前台部在公司各级领导的关心和支持下、在前台部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。现总结如下：

在日常工作中无论遇到任何问题，我们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。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

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。在对物业的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现物业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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往前台部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，心得体会建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，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。前台部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，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平。

前台年度工作总结

物业前台年度工作总结

公司前台年度工作总结

最新前台年度工作总结

前台文员年度工作总结

酒店前台的年度工作总结

酒店前台年度个人工作总结

**前台年度工作总结篇三**

一年的时间转瞬即逝，转眼间20xx年的时间又这样过去了，反思过去的一年，自己过去的真的非常曲折。因为受到领导的表扬得意过，但也曾因为服务的不周被顾客投诉过。这一年里我既有成长，也有犯错，但总的来说，在这一年里，我的收获还是不少的。

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获!充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的20xx年终工作总结如下：

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的绝对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在x月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的.去了解，以便更加方便的为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面!在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况!也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，自己身为一名服务人员，理应是以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的!在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。x年，酒店xx客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍xx客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

还记得今年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知道，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下x，因为前台主管xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

20xx，自己在xx酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

**前台年度工作总结篇四**

即将过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年，前台年终总结。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，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公司文化，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，年度工作总结《前台年终总结》。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二、注意前台的卫生和形象，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。

三、做好文具采购工作，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。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四、做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，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。

五、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。作为京信的一员，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。

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公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**前台年度工作总结篇五**

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xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的二零零五年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

坚持每天对ok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。

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、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa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。

前台年度工作总结工作以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的.工作岗位，对于这个新环境新领导新同事，我带着我的好奇和紧张的心情，开始认真地学习我的工作范围以及工作内容，并开始履行起自己的工作职责。

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，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。我相信在领导和同事的帮助下我将很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的几天也让我对这句话有了新的认识和体会。

学习公司企业文化，提升自我。加入到汉海物业这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，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。

前台的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，点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

**前台年度工作总结篇六**

首先，加强政治学习，提高思想认识。全体健身房人员积极参加时事政治学习，学习老干部各项方针政策，学习尊老爱幼，不断提高自己为老干部服务的理论水平；加强本职业务的学习，提高服务技能。其次，将老干部的健身安全为重中之重，为了给老干部提供一个好的健身环境日常保洁、秩序维持、活动设施的\'维护保养等工作落到实处，使工作长抓不懈。中心工作分工明确，责任到人。每天对包干区域进行卫生保洁工作。由于各项服务到位，管理有序，日常来健身房活动的老干部会员逐渐增多，让老干部老有所依，老有所乐。

健身飞房有氧10台跑步机，28俩动感单车力量器械20多种，由教练轮排日常维护面面俱到让所有健身器材排除安全隐患，责任到人，在加强教练巡视的同时，发动会员相互监督，活动秩序井然有序。除此之外，健身房还可以负责或协助各种体育赛事举办和活动中心各协会的服务，全体人员各司其职，各尽其能，发挥团队精神，相互协作，务必完成领导下达的任务。

展望

目前健身房发展趋势特别好，健身房全体工作人员都准备好了，将每一项人任务都落到实处，给领导一份完美的答卷。

**前台年度工作总结篇七**

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，从20xx年x月入职至今，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，近一年多年来，共计接待用户达1600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。

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工去xx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，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，辞20xx迎20xx，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！

**前台年度工作总结篇八**

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，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。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。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，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

**前台年度工作总结篇九**

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回顾这一年来的工作，有成功也有失败。现将工作情况总结如下：

在过去的一年中，前台的主要工作是：接听客户来电，接待来访客户，收发传真信涵，录入数据库，汇总每月的考勤记录，核对发票信息等工作。

1、接听客户来电。

在力所能及的`范围内，简要回答客户的问题。准确转接电话，如果是某个部门没人，要提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或是准确记录下来电方的电话、所在区域、单位稍后转交给相关负责人。接到骚扰电话能够委婉拒绝，提高工作效率。每天接到客户来电平均约85个左右，转接60个左右。

2、热情接待来访客户。

客户来时面带微笑起身相迎，对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。不熟悉的人擅自进入办公区要加以阻止，对于推销人员要婉言谢绝。平均每天接待约15人，接待客户人数时达到一天25人。

3、收发传真快递。

4、认真录入数据库。

数据库是公司销售人员联系客户的途径，一旦出错客户信息就将丢失，一定程度上给公司造成了损失。所以录入的时候一定要尽量详细的把客户资料录入到数据库中。另外有时候要录入网站资料，网站资料的录入一定要做到认真仔细，以免出现漏录、错录的现象。平均每天录入数据库50个网站资料30个。

5、汇总每月考勤必须要谨慎。

日常管理要严格。对于员工外出办事及请假等事物的事情要及时的做好登记。为新入职的员工办理门进卡，并在系统上设置权限。

6、核对发票信息。

一定要认真核对，避免错误的产生，以免给公司造成不必要的损失。平均每天发增殖税发票和普通发票15张左右，同时还协助其他部门工作，例如协助市场部为资料贴标签、录入发票，协助系统开发部门复印资料文件等工作。

前台文员的工作除了要脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意人际关系的把握，按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，做事要考虑周全、细心；另外工作进度及工作过程中遇到的问题应及时向上级反馈。还要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，让客户有种赏心悦目的感觉。以上这些正是我们在工作中缺少的。

回顾20xx年工作中出现的问题，要积极改正不足。在新的一年里不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务。在工作之余还要努力提高自己，有计划的学习。我们知道，自己还有很多很多需要学习的地方，也一直在努力，希望可以“每天前进一步”。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**前台年度工作总结篇十**

本人工作过的岗位大部分在前台，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，除了在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

一、在思想上，积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法规。

二、在工作上，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，并在熟练每科工作都会详细做工作总结，目前已成为本行业务的行家里手。

三、在学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，用青春的烈火点燃着身边的`每一位同事。

**前台年度工作总结篇十一**

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忙下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个年终工作总结。

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，为领导供给了方便，也为客户供给了方便。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，以及会议室的卫生坚持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员供给更好的服务。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情景出现;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。

20xx年x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12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，并要求为我们供给备用机，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xx联通诚信演讲活动中获得第一名;xx联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备\_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，遇事研究不够周全、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，多从细节研究，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。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com