# 最新前台个人年终工作总结个人(通用8篇)

作者：午夜清风 更新时间：2024-03-29

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。前台个人年终工作总结个人篇一带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**前台个人年终工作总结个人篇一**

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，xx共xxxx间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个xx来说都是一样的，前厅部是整个的xx的核心，也应当是xx的脸面，所以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，个人素质包括语言本事和接人待物的应变本事，以及处理突发事件的态度，是整个xx的信息中心，绝大部分的客人从那里获取xx的信息，所以工作人员必须对xx的信息有很好的了解。总结起来能够用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人供给服务、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xx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供给的一系列服务包括行李寄存，问询，最终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xx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xx住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅仅要对郑州旅游景点等有必须的掌握，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我的工作做好，仅有这样才能不断完善和提高自我。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研究再三。当然，我时刻提醒自我以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自我的人生，自我的人生价值才能得以体现。

**前台个人年终工作总结个人篇二**

时间总是飞快而过，一转眼间，新的一年悄然而至。在过去的20xx年中，不论功过与否，我都应该向前台服务台的妹妹们表示感谢，如果没有她们的积极配合与辛勤付出，很难让服务台的工作顺利进行。同时，也借此机会感谢店长，以及各楼层经理、各部门主管的大力支持与配合，让我们服务台员工能大胆的开展工作。

说到服务台，首先服务台要为整个卖场的顾客及整个超市的员工服务。顾客大大小小的包裹至少有一多半是由服务台员工手中存取。我们已经把弯腰、踮脚习惯的当成身体锻炼；我们又是“道歉专员”。无论是与非，顾客有什么不满意的，向我们反映、抱怨，我们都有责任和义务代表丰彩超市向顾客赔礼道歉。

记不清楚有多少次，我们以身试法，喝下顾客认为过期了的饮料，来说服顾客；其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。

由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。（到底有多忙？简单说一下要做的事，如；播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换·退的商品，为顾客存取包裹等等）往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。

因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将下一年的工作做得更好，更到位。

**前台个人年终工作总结个人篇三**

从20\_\_年2月进入深圳\_\_服饰以来，我努力适应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。前台工作是琐碎、繁杂的，我根据实际情况进行合理分工、合理安排，在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位，我也有信心有能力把这份工作做好。现将一年的工作情况总结如下：

一、提高对前台工作重要性的认识。

前台工作虽然没有象公司市场部、生产部、财务部等对公司发展所作贡献直接，但对客户来说，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。公司对客户的服务，也是从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、增强服务意识，认真做好前台服务工作。

1、认真接待访客、来宾，仔细登记相关信息、按流程安排到会客厅，并通知相关部门人员进行接待。

2、完成20\_\_年3月至11月员工的考勤记录汇总及外出登记，为工资计算提供基础依据，在工作中认真负责，没有出现一次统计错误，受到领导和同事的肯定。

3、完成电话、邮件、信函的收转发工作，做好相关信息的记录，及时通知和传递到相关部门，保持信息流转高效。

4、完成市场部、加盟部等部门员工出差预订机票、火车票、客房等累计384人次，并进差旅人员行程及联络登记。

5、每天打扫前台区域内的整洁，定期进行该区域内的报刊杂志更新、精心对盆景植物的进行日常维护和保养，通过我的努力公司前台小天地成为展示公司形象大舞台。前台工作是琐碎、繁杂的，这些工作必须细致而有条不紊地进行。一年来每一项工作我都认认真真，尽职尽责做到不漏一项、不错一项，我的工作态度和工作质量也得到公司领导和同事的肯定。

三、加强礼仪知识学习，提升自我。

做好前台工作，最重要的是服务态度和服务效率，既要注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等又要注重办事麻利、高效、不出差错，尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。我在深圳服饰的一年时利用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。公司在迅速发展，我也在努力提升自我。

四、提高工作主动性，加强与公司各部门的沟通。

**前台个人年终工作总结个人篇四**

过去的2024年是充实忙碌而又快乐的一年，那么你们的前台工作总结都写好了吗?下面是小编给大家整理的前台个人年终工作总结七篇，欢迎大家来阅读。

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

一年的时间转瞬即逝，转眼间20\_\_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20\_\_年终工作总结如下：

一、工作方面

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。

二、个人方面

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。

三、不足的地方

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。

四、总结

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。

不知不觉在这个酒店已经做了有一年多的时间，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己的付出与努力，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己的服务做到极致。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方案，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！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

不知不觉中，20\_\_年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。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，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，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。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

第三，讲究礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。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为出色。

第四，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，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。作为阳光365酒店的一员，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，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，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坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

自学校毕业来\_\_酒店工作，是一名客房服务员前台服务员。以下是我20\_\_年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌!

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。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形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，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。经过2024年一年的酒店前台的锻炼，我总结出来以下几点：

一、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作

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，我们都要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。

二、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

三、微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

四、销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

五、财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大;电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格;这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪腐金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好!

在这岁末之际，从去年开始担任管理部前台文员以来，工作认真负责，任劳任怨，在这岁末之际将去年的工作总结如下：

1、认真负责的完成了文员的例行工作。

认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作;做好文具的购买计划和消耗总结工作;做好每月的考勤工作;做好长途电话的管理工作;将公司内的图书、杂志编号、分类整理，构成电子文档，使图书、杂志的管理规范化;协助做好招聘工作;做好办公室内务管理工作。这其间，因为排气扇导致电源跳闸多次与装修公司、物业管理处协调;注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁;注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成公司临时安排的工作。

组织每个月的团队活动。先后组织到暨南大学打球、天河公司游泳、天河公司烧烤、员村文化宫打球、从化温泉度假，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。另外，9月底曾策划员工欢送大会，欢送吴涛等离职员工。

办好公司的内刊。从七月到十二月，一共办了五期内刊。经调查，普遍认为水平尚可。但因为大多数人工作较忙或其他原因无法投稿，造成每一期内刊的都存在稿源不足的问题。未能想方设法调动员工的写稿用心性，除了自身原因之外，也与管理层等其他因素有关。

公司网站的建设。由于没有制作网页的经验，所以存在很多技术问题不知如何实现。在不断学习的过程中，修改了主页，实现了公司产品等部分链接。因为公司形象需要重新策划，此项工作暂时告一段落。

3、同时还协助其他部门工作。

销售部成立后，曾参与销售部的销售例会，整理会议记录及销售部一些常用资料、表格;协助开发部制作国资、灯饰erp等项目的部分图片;协助市场部进行国资宣传资料的排版、整理;另外还参与了公有物业产品化的测试及《授权管理》等几次幻灯片的制作。

总的来看，在过去的一年里，我的工作是尽职的，但也有不少的遗憾。考勤的管理一开始并不规范;长途电话也因为疏于管理存在一些不良现象。

调到开发部，这是上级对我工作的肯定，对我个人而言是新的开始，也是新的挑战。除了要努力扮演好开发部“文档管理员”这一主角以外，期望我能在开发部掌握更多的技术知识，做好个人工作计划，不断提升自我。

-->[\_TAG\_h3]前台个人年终工作总结个人篇五

光阴似箭，日月如梭，一年的齿轮又转了一圈。回顾过去作为前台客服在公司工作的一年，有很多感叹。因为在过去的一年里，我学到了很多工作上的技巧，学到了很多职场上的生存之道，学到了很多在学校和课本上都学不到的知识。所以20xx年是宝贵的一年，是值得我去记录和收藏的一年。

在20xx年的年初我通过在校园的招聘会上有幸认识到了\_公司，经过一番了解和咨询，我觉得我对\_公司的前台客服一职很感兴趣。所以我就决定要前去面试这个岗位，因为我在面试过程中的优秀表现，我很快就被公司录用了。之后就是带着我的满腔热情来到公司上班的日子了。

其实作为一个前台客服的工作内容很简单，但是再简单的工作也是需要我们用心去对待，认真的去完成。

首先我们来到公司的第一件事情，就是检查自己的仪容仪表有没有达到公司前台客服的标准，因为作为公司的一个前台，形象好气质佳是她们必须要做到的一点。所以我们平时要十分注意自己的形象管理。

其次，就是负责接待重要客户的来访，并做好来访记录。在接待客户的过程中，我们要注意自己的礼仪，要举止大方，要亲切温和，要让客户有如沐春风的感觉。

最后就是要接听好打来公司的咨询电话，回答好他们所提出来的关于公司产品的问题。在这个过程中，我们既要用专业的产品知识来为他们解答解惑，又要用耐心且温和的语气来进行回复。另外，我们还要给客户打回访电话，询问他们对我们公司产品体验的感受，让他们对我们公司产品提出建议，并把这些感受和建议都记录整理下来，交给我们公司的产品经理。

以上就是我作为前台客服一年的主要工作内容，虽然难度不是什么很大，但是我在这一年学习和工作里，也收获到了很多东西，积累了很多职场经验。比如说，在对自己的形象管理中，我的气质越来越好。在接待客户的过程里，我学到的礼仪越来越多。在我接听和回复客户电话的过程中，我越来越有耐心，我的服务意识和专业水平也得到了提高。对待同事，我学会了以礼相待，对待客户，我学会了热情相迎等等。

在接下来的一年里，我只会更加努力，只会继续前进和成长，我相信只要我去努力，只要我肯拼搏，那么来年一定会是精彩的一年。

**前台个人年终工作总结个人篇六**

即将过去的xx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，详细内容请看下文前台个人年度工作总结。

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。

“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。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**前台个人年终工作总结个人篇七**

20xx年以来，我主要从事xx公司前台工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习公司服务礼仪和结账业务知识、前台注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名公司前台人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。认真做好前台工作。我努力学习前台业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为增加收益，又能满足客人的需求，但绝不为附和客人而违背原则。增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉公司的种种服务，而这些问题并不一定由引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对公司方面的良好印象。

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好前台工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护公司工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

**前台个人年终工作总结个人篇八**

本站发布前台个人年终工作总结，更多前台个人年终工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

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10月份开始，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。

一、提高服务质量,规范前台服务

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。

根据记录统计,20xx年我来公司开始：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类。

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。根据统计20xx年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，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！

四、来年工作计划

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，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。现将对于明年的工作计划如下：

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，在来年中，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。

-->

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