# 公司前台工作总结及心得(模板12篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-20

*围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。公司前台工作总结及心得篇一自加入公司做前台以来已经差不多快x年...*

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**公司前台工作总结及心得篇一**

自加入公司做前台以来已经差不多快x年的时间了。这是我的第一份工作，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，在这里，我学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。特别是在领导的支持和同事们的帮助下，我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，不断的提升自身的素质。

现将我这快一年的工作总结如下：

1、要把事情细节化、条理化、规范化。

前台的工作比较琐碎，接听转接电话，收发传真、邮件、报刊，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，心里也是特别的着急、烦躁，曾经一度我对自己的能力产生了怀疑，感觉自己根本就不能把自己的工作做好。有的时候虽然完成了工作，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。只有永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我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。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。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，端正自己的对工作的态度。

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。我在日常的工作中，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。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。经过这将近一年的学习和积累，我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。特别对我深有体会的是我的外语水品，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在今后的工作过中我的加强自己的外语学习。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、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特别是经过ceo峰会的锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

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。

（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。

以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

在这将近一年的工作中，我学到了很多，成长了很多。真的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。感谢同事对于我工作的帮助与支持，让我的进步了这么多。在接下来的工作中，我一定会再接再厉，争取做得更出色。

**公司前台工作总结及心得篇二**

20\_\_\_\_已经过去，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20\_\_\_\_年的工作进行以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待接待人员是展现公司形象的第一人，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。

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，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等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

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。

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，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。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

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，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

五、明年工作计划

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。

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!

**公司前台工作总结及心得篇三**

即将过去的20××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！现对一年来的工作情况做个总结。

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。

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20××年xx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。

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。

作为公司的一员，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；通过这将近一年的工作，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！

20××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。

**公司前台工作总结及心得篇四**

本站后面为你推荐更多公司前台工作总结！

时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作内容：

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；

7、做好总经理、董事长办公室的清洁；

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；

9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；

12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

二、存在的问题：

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议：

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该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，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、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，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。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。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，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。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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

**公司前台工作总结及心得篇五**

时间总是转瞬即逝，在前台工作的\_个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自我的工作职责，完成各项工作任务。从来公司的第一天起，我就把自我融入到我们的这个团队中。现将这\_个月的工作情景总结如下：

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

4、签收邮件，送邮件至各级领导；

5、每一天早来、晚走10分钟，配合各部门的工作；

6、领取每一天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；

7、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；

8、下班时检查前台电脑的电源是否关掉。

在实践中学习，努力适应工作，刚加入公司对公司的一些事情都不了解，经过领导和同事的耐心指导和帮忙，让我在较短的时间内学到了很多知识。

做事情不够细心，研究问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

1、作为一名前台人员，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应当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资料，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应当注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自我的服务质量。

3、做事要研究周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡事都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。经过思考，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。对前台工作，应当是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分重要，所以前台在必须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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我必须会更加努力的工作！

**公司前台工作总结及心得篇六**

入职三个月了。在这里，我从学校的一名学生走上了员工的岗位，学到了更多的知识和技能，各方面都有所提高。在领导的支持和同事的帮助下，我很好地完成了工作。非常感谢公司领导给我这个成长的平台，让我在工作中不断成长学习，提高自身素质。现在，我三个月的工作总结如下:

1.把事情做得细致、有序、规范。

前台的工作很琐碎，收发传真，邮件，报纸，维护办公设备，送水，接待不同的访客。刚接触工作的时候，有时候事情凑在一起就应付不来，显得手忙脚乱。

虽然工作已经完成，但是在工作的过程中还没有注意到一些细节，事情显得杂乱无章。效率也低。经过不断的探索和总结，我意识到，要想高质量地完成这些任务，首先要对工作进行整体规划，然后从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有不断提升自己，才能胜任看似简单的行政工作。

现在，我们已经能够更好地统筹安排工作，并尽力妥善处理工作的细节。为大家争取最到位的支持和服务，不断提升自己的专业水平，时刻按照专业标准要求自己。同时规范化也需要加强，我在以后的工作中会更加关注这一点。

2.保持良好的工作状态。

低者为王，低地为海。行政本身就是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户来访或公司有大型会议时，前台会负责一些茶水准备和服务工作，以便了解大家的需求，及时为大家服务。接待其他人的司机，如送报、送水、访客等，也要提供周到的服务，体现公司的良好形象。只有保持良好的工作状态，才能提高服务质量。在工作过程中，我要求自己避免负面情绪，牢记自己的工作职责，时刻把自己的位置放在适当的高度，以服务他人、提升自我的态度投入到工作中。这也是一个管理者必备的素质。

3.学会沟通

学会沟通，学会团队沟通，是一个人在这个社会生存不可或缺的能力。前台需要和内外部门以及社会上很多人打交道。沟通，良好有效的沟通尤为重要。在这三个月的工作中，各种沟通基本顺畅，但本身也有很多问题。

当有事发生的时候，很多情况下，我缺乏沟通的积极性和主动性。总是花时间去思考，而不是及时去了解和沟通，处理事情略显被动。所以浪费了一些时间，降低了工作效率。这是非常不专业的。尽快主动解决问题。不仅能更好的完成工作，还能帮助自己养成不逃避、勇于前行、负责到底的品质。在以后的工作中，我会用这个标准要求自己，努力更好的完成工作。

公司是一个整体，每个员工都是这个整体的一部分。无论我们在什么岗位上，做什么工作，都离不开同事们的配合。这就要求我们要有团队精神。在良好沟通的基础上，只有积极配合同事，团结协作，才能做好工作。这一点在工作中也深有感触。我会一如既往的认真积极配合，同时严格要求自己做好各项工作。

初出校门，初入职场，能力和阅历都有所欠缺。经过三个月的学习和积累，我们已经能够保证这个岗位的正常运转，但是还有很多不足。我也在工作中寻找不足，努力学习，培养自己的能力。目前学习了相关的专业知识，包括前台的专业素质和能力提升，档案管理，行政统筹管理等相关内容。会计知识也欠缺，正在学习这些知识。通过这些学习，我的技能得到了一定程度的提高，希望在以后的工作中能有机会参加相关的培训，更大程度的提高自己的工作技能。在平时的工作中，看到同事的一些好的工作方法，我也会努力学习，也真切地感受到身边的每一位领导和同事都是各有所长的老师，每个人都有我可以借鉴的地方。有时候工作技能不仅仅是从书本上学来的或者做出来的，还需要吸收别人的精华。

1、工作成绩、办公设备、大桶水等。，各种台账已经建立完整；餐饮、酒店、预订等服务基本完善；日常检查，各种维护顺利进行；各类账户报销流程规范；其他服务和后续工作有序开展。

2.存在的问题

(1)工作不够精细:前台工作比较贵，但是有很多地方我还没有做到这一点。在服务保障方面，二楼会议室、茶水间、前台大厅、办公大厅卫生状况差，出现问题不能及时发现，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向也有问题，没有给大家提供方便的服务。

(2)执行力不足:在接到领导的指令完成某项工作时，往往会出现执行卡壳的情况。这跟自己对任务和指令的理解，以及自己在问题和行动上的灵活性有关系。

(3)工作效率低:由于自身的知识结构和工作技能，有些工作效率跟不上。比如一些文档由于缺乏办公软件的知识和技能，无法保质保量的完成。其他专业工作也是如此。

上述问题将在20xx年的工作中得到解决。在三个月的工作中，我真的学到了很多东西。非常感谢领导们的包容和支持，让我能有这样一个工作、学习、不断成长的机会。在接下来的工作中，我会再接再厉，做得更好。

当然，在过去的三个月里，我发现我的工作有很多不足之处。我不善于总结经验，从错误中学习，寻找更便捷的解决问题的方法，追求效率。所以希望在以后的日子里，在自己的努力和大家的帮助下，慢慢提升自己。在此，我也向xx总经理汇报近三个月的工作情况如下:

一、负责相关费用的申报。如果发生部门或公司活动产生的费用，需要填写费用单以抵消或预领预收款单，并将相关详细信息附在费用单后面的财务部。报销分为现金、汇款和核销。这些需要在备注栏注明。所附明细分为发票、收据、凭证。发票和收据不能放在同一个费用单上，所以应该分开填写。所有提交的费用单据都需要在账本上详细登记，费用报销后也需要在账本上相应注明。认真填写费用表，并妥善登记。

二、相关群文的归档和部门文的张贴，宣传栏的日常维护，宣传内容的及时更新。每期《湘报》都要尽快贴出，直到下一期《湘报》更换为止。活动公告一般在活动结束后撕掉，普通字迹三天后撕掉。表扬信可以张贴一周。

三、每期包厢的发行和归档。首先，打印包厢的信封。xxx报纸是xxxxx与客户沟通的重要方式之一。每次发报纸都需要一系列的准备工作。首先，打印发送的信封。每次打印前我都会和各部门电话沟通，确定是否需要更新数据，调整邮寄名单；然后链接发送数据，准备好相应的信封。接下来，做好报纸的包装工作，分类统计不同地区寄出的信封数量，是工作的重点之一。根据不同的送货区域分类并登记。一般需要划分的区域是广州、番禺、从化、花都、省内其他市和省外。

四、制作、印刷和分发员工生日、婚礼、产假和养老金贺卡。确保清单得到确认并签字。

五、负责安排企业各类会议，通知相关部门会议工作调试设备和播放欢迎词，会议室的日常使用和管理，日常检查和摆放。除临时会议外，所有准备工作都应提前一天做好。

六、职工和谐家园规划及相关图书借阅管理。

七、企业文化活动计划和文化室的管理。

八、每月群组展示内容收集更新，我的工作主要是收集适应公司文化的励志语句。

九、准备和协助集团的宣传材料和活动。

十、相关传真的传送

十一、重要会议和活动的接待和礼仪。

十二、做好各期培训档案的归档和数据的更新。

十三、完成xx主管安排的临时工作

这就是我过去三个月所做的一切。

xxxx是我毕业后的另一所学校，是我学习、经历、成长的地方。但是我知道我不能把公司完全当成学校。虽然能学到很多东西，但还是要为公司做贡献。

以后希望大家多提宝贵意见，让我从量的积累上有一个质的飞跃。最后，感谢您在百忙之中审阅我的工作总结。

**公司前台工作总结及心得篇七**

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，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年月入职至某某月以来，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，近一年来，共计接待用户某某人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发认真接听任何来电，准确率达到某某%；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某某人家送水。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某某张左右。对于来某某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，生日当天告诉某某在某某上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕某某个。

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某某本；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、考勤统计每月某某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，都能够按时发给某某。

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，新的一年即将来临，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！

**公司前台工作总结及心得篇八**

在20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用短x群发器发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

在20\_\_年x月xx日之前共发出份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单份，完成率%。x月xx日以后共递交客户投诉信息日报表份，投诉处理单份。开发公司工程部维修完成回单份，业主投诉报修维修率%。我部门回访份，回访率%，工程维修满意率%。

四、地下室透水事故处理工作

在20\_\_年x月x日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达%，接待电话报修的满意率达%，回访工作的满意率达%。

六、关于建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从前台人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**公司前台工作总结及心得篇九**

不知不觉，我加入公司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，现将一年的工作总如下：

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。

**公司前台工作总结及心得篇十**

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，不信你看看我的前台工作计划中的资料便知了。

我的个人工作计划范文中从四个方面出发：

1.在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原先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。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。[由整理]

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作。

(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。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我必须遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3.提高个人修养和业务潜力方面，我将做到以下三点：

(1)用心参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)透过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的潜力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。此刻是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人潜力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自我，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我必须会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4.其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际状况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位职责制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我必须注意办事到位而不越位，带给服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

**公司前台工作总结及心得篇十一**

20xx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、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，都诗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4月入职至12月以来，我严格按照公司要求，热情对待每一位来客户，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，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点组织员工去农活动，通过活动提高家团队意识，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！

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的.学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

**公司前台工作总结及心得篇十二**

1.严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

2.主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

3.做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

4.做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

5.做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

6.严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

7.协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

1.对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

2.对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

3.协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn