# 前台个人工作总结(精选9篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-03-11

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

**前台个人工作总结篇一**

光阴似箭，\_\_年过去了。不知不觉我在这家公司将近1年的时间了。在工作的日子里，首先，感谢公司的领导与同事之间的帮助，关心以及鼓励。彼此在办公室忙碌的情景，领导为公司员工安排的活动，让大家的心更紧密的连接在一起，一幕幕划过眼前，瞬间一阵暖流，感到很温馨。现将\_\_年工作总结汇报如下:

一、日常工作内容：

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;

6、协助财务统计每月公司所需办公用品，做好订购办公用品工作;

7、每天早上做好总经理、董事长办公室的清洁;

8、记录公司员工生日，参与场地布置，组织和安排公司举行的活动;

9、按照经理要求，每天打理好植物，营造清新环境;

10、不定时协助同事处理一些琐碎事项以及商务搜索;

11、部分办公设备的管理，包括使用情况的反馈，涉及维修、保养、更换的协助处理;

12、协助财务部做好每月电话费的统计。

二、存在的问题：

对于个人：做事有时候情绪化，不够细心。对于自身的办公软件能力有待提高。 对于公司：会议室长期堆放的物品太多，空气有点浑浊，且没有固定的椅子摆放。

三、对自己/公司的建议：

1、对于办公软件，包括word、e\_cel、photoshop在工作中经常会使用到，熟练的操作也是对文员的基本要求。在photoshop这方面非常薄弱，从现在开始，努力学习。

2、在协助船务部完成工作内容时，有时候还是会因为不够细心导致处理文件发生可以避免的错误，今后在这方面，会时刻提醒自己要认真核对数据。

3、前台是公司的窗口，前台的美观直接关系到公司的形象问题。有时还是没有把前台的桌面收拾整齐。现在的前台添加了一下小摆设和桌椅，给人亲切的感觉。我也会注意每天把桌面收拾整齐。

4、对于会议室建议：将里面的物品放到打印机旁边那个空旷位置，然后在会议室内固定放五张椅子，如果可以，在会议室的桌子上的中间放一盆小植物，美化环境。

在\_\_年开始之际，希望自己能够总结经验，克服自身不足，加强学习，提高工作能力，为公司发展走向辉煌贡献自己的一份绵力。

**前台个人工作总结篇二**

在这一年多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。

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从xx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，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。

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。

**前台个人工作总结篇三**

前台个人工作总结 篇一 我叫\_\_\_，是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的 20\_\_年我们迎来了崭新而又充满希望的 20\_\_年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家!前台个人工作总结 由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复 印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

前台个人工作总结篇二 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，现将一年的工作总结如下：

一、日常工作方面 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。

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。

二、加强自身技能和素养方面 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——-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。

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 20\_\_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。

前台个人工作总结篇三 自担任行政前台一职以来，我努力适应全新的工作环境与前台这个崭新的工作岗位，较为认真地履行了自己的工作职责，同时也较好地完成了各项工作任务。现将两个多月以来的学习与工作情况汇总如下：

一、在实践中学习，努力适应工作 这是我进入公司之后的第一份工作，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，多亏了老板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，短短的两个多月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，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，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我 加入到\_\_公司这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，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。

但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

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！

当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨--节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

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 20\_\_年的工作作以下总结。

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，20\_\_年 1 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。

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。

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，20\_\_年累计订生日蛋糕 17 个。

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。

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。

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，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。

五、20\_\_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。

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，20\_\_迎 20\_\_辞现在已是新的一年，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！

前台个人工作总结

真是太好看了！

前台月度个人工作总结

前台年度个人工作总结

前台个人工作总结

前台个人工作总结

前台个人工作总结

**前台个人工作总结篇四**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在挡一面，我相信这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，在这里被发挥到了极致。

酒店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。

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，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情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量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，工作量的时候又可以更多的吸收经验，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面对客人，员工的工作态度和服务质量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。

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情况，积极地推进散客房销售，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。

三、注重各部门之间的协调工作酒店就像一个家庭，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。

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，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情况，请求助。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！

**前台个人工作总结篇五**

不知不觉在材料员岗工作差不多一年了，作为10000号前台的材料员，赓续搜集材料和完善材料库是我们的工作和任务，更是可以进步前台话务员查找材料的精确性。总结来说，今年在材料采编工作有如下几方面：

截止至xxxx年11月26日，通过邮箱和oa系统共收到8724份业务文件，

比客岁增加了xxxx份文件，同比增加了60%，也便是说均匀每个工作日对34份业务文件进行整理、校对、审核、录入，同时对动态的信息进行跟踪、改动、实时汇总上库。

每天实时对前台的业务问题进行答疑，统计“客服查询单挂号系统”从xxxx年1月1日至11月26日共处置惩罚5832条业务问题，均匀每个工作日要处置惩罚23条问题解答，并将有代表性的问题通过常见问题解答的方法整理上库，使话务员对业务的了解进一步加深。

对后台同事转派一些必要材料员协查的华为电子流工单进行实时回覆,以便后台同事进一步向其他部门进行核实环境和回复用户。

今年开始，10000号班组按期组织前台话务小组、材料员及支撑人员参加聆听会议，该会议主要通过交流，让前台话务员与材料员可以直接沟通、反馈咨识库存在的问题。收集了相关问题后，并实时完善咨识库。

依据前台话务员及后台人员的反馈的环境，赓续完善业务处置惩罚标准。如“防止超级投诉”、“欠费申告期和非欠费申告期受理规范”、“移动业务受理标准”等。

第一，为了完善新咨识库平台，今年已共同测试新咨识库治理系统。

第二，针对现行的咨识库存在的问题，已向相关人员提出需求。

第三，为方便前台话务员查询知识库，已依据话务员的反馈的环境，已完善咨询库目录布局。

今年至7月份，我们都必要及时处置惩罚在线客服，在线光阴为每天的8:30-12:00、14:30-17:30，用户通过网上营业厅的在线客服提出电信业务问题，例如：“如何网上兑换积分？” 、“现在解决宽带有什么优惠？” 、“为何我的话费这么高？” 、“小灵通是否有送话费优惠？”等等，我们都必须及时在线为用户解答，如遇到需出电子工单处置惩罚的则记录用户环境在华为工作流出单跟进；另外，晚上非在线光阴，用户通过在线客服舷沉粞员匾咨询的问题，我们于次日在线后必要实时进行回覆，解答用户所需。

由xx年10月1日起，联通cdma业务的经营主体由中国联通变化为中国电信。因此，我们必要赓续完善中国电信移动业务材料。首先我们必要将原联通c网的旧材料、电信过渡期和现行电信移动业务材料逐一区分整理，以便话务员和后台同事方便查询和区分c网用户的材料环境。

由于电信业务种类多，五邑各市的营销及各种资费也会因此存在个性化差异，话务员对各市的规划很难凭记忆作答，现材料库不停延用表格形式进行编辑材料，以光阴、目标客户、规划内容、业务解决措施、注意事项、10000号受理指引等作为提纲，重点内容以颜色区分，应用视角后果使话务员方便查看，容易查找。由于该种形式前台话务员反馈后果也不错，因此今年继承沿用表格形式编辑各种材料。

介入市场部和业务部门的规划整理和新规划的讨论会议，帮忙市场部在新规划推出前提出一些的看法，通过oa邮箱进行问题提出和反馈。

对突发话务急增环境，做好10000号前台话务应急工作。如呈现片区性故障，导致话务员突增，即急时签入华为系统应急话务。

xx年的工作思路

xx年将一如既往抱着认真、细心、负责的工作态度做好材料的编辑工作。每天对材料实时进行整理、校对、审核、录入；对动态的信息进行跟踪、改动、实时汇总上库；按期收集话务员的看法，按期优化整理材料库；在编辑材料的同时对新、旧材料进行比较，对已过时材料进行备份储存；对散布在不合的目录但有关联关系材料的运用超衔接的方法编辑，方便查询。为了使到材料库更完善和方便前台话务员使用，我们会继承尽力做好材料采编工作的，并接收前台话务员的看法，赓续整改完善。

**前台个人工作总结篇六**

这次在xx酒店前台的实习，是我真正意义上的一次脱离同学，脱离学校后的宝贵的实践活动。不仅是感受颇多，也是受益匪浅。

首先，从专业技能方面来说，在师傅的严格教导与督促下，从一开始的对工作职责与内容的完全陌生到渐渐认识，到熟悉，从阅读《前台服务操作规范》到实际操作，从“幕后”走到“幕前”，不仅是自己的技能提升，更是对客人负责的表现。其中，少不了所有老员工不厌其烦给我提供的帮助，由心地感谢大家。每接待一位顾客，每接听一个电话，对我来说，都是一个新的挑战。没有丰富的接待经验，对业务不熟悉，使自己在实操中明显有工作效率较低的缺点，操作起来也略显生硬。

其次，让我感触很深的是xx的企业文化，各种类型与层次的技能与酒店文化相关知识培训，让我看到一个在前进中的企业，不仅是一种激励制度，也是一个自我提升的机会。还有，金海湾的薪酬制度也是我很感兴趣的范畴之一，灵活的分数与分值，再有奖金，不仅把薪酬与个人表现和发展潜力绑定了，也充分考虑了酒店的开房率与营业状况。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，“金钥匙”就是典型，也是我在这次实习中关注的，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

从另外一个角度来说，xx酒店有硬件设施的不足，开业至今已有十几个年头，客房已经略显窄小，设施也有老化现象，虽然有部分客房是经过新装修的，可是格局这些是很难改变的，相信只有通过给客人提供更好的服务还弥补硬件设施的缺陷。再者，通过在前台的实习，发现员工流动性很大，特别是外地的员工，也许这是酒店的普遍现象，可是这样势必会造成人才的流失与资源的浪费，需要酒店投入更多的时间和精力不断培育新员工。

通过这次短期的xx酒店的前台实习，使我比较直观地了解前台的操作进程，也认识到管理实践的重要性，为今后的理论学习进一步打下基矗同时，在实习中，也结识了很多同事和好友。

**前台个人工作总结篇七**

作为一个新公司，我很担心如何与人相处，如何做好工作；作为一个新人，刚入职时对公司的运营模式和工作流程并不熟悉。在领导和同事耐心的指导和帮助下，我在短时间内熟悉了前台的工作内容和公司各个部门的职能，很快完成了从学生到员工的转变。

实习期间在制造部工作过一段时间。虽然时间不长，但极大地改变了对事后工作的看法。才发现任何职业，任何工种都需要一定的基础知识。就像一个插件，看起来挺简单的，实际上并不是这样。插件最注重效率和质量。这是一个熟能生巧的细致工作，不是说你知道它的结构和性能就什么都不会做。一些我们平时不太注意的技巧和技巧。薄二极管如何快速准确地插入小孔？得靠平时的经验积累！当你走进前台的时候，你充满了纯真；就当前台只是接电话接待客人。通过深入了解，我发现其实挺复杂的。前台做的工作需要极大的耐心。头脑冷静，一切都会变成黎明。正是带着这个想法，我接手了这个职位。我突然意识到说起来容易做起来难。拿接电话来说，注意语气语调的通顺和说话的速度，不能太快也不能太慢；声音不要太大也不要太小，不要刻意修改自己的语气；注重亲和力！

办公用品的管理：首先要知道员工需要什么，不需要什么；其次，我们需要知道仓库物品的数量和类别；第三，我们需要了解接收办公用品的工作流程；第四，我们需要妥善管理办公用品的采购和接收。{我需要知道谁应该收谁不需要收，以及办公用品数量的规划统计}但是我搞得一团糟。

我认为有必要为前台文员的顺利工作建立一些新的系统。比如办公用品的管理制度，商品采购的统一，仓库的规划调整。初入职场不知道工作的真谛，有时候难免会犯一些小错误，需要领导纠正；但是过去的教训和未来的老师，这些经历也让我成熟了；当然，我还有很多缺点。我需要提高处理问题的经验，团队合作能力需要进一步增强。我需要继续学习来提高我做事的能力。在这段时间里，我从工作中学到了很多，也学到了很多。看到公司的快速发展，我感到非常自豪。在今后的工作中，我会努力提高自己的修养和内涵，弥补工作中的不足，总结新的学习中的经验，以谦虚的态度和饱满的热情做好工作，发挥自己的潜力，为公司的建设和发展做出贡献！

前台是公司对外形象的窗口。最近对这句话有了新的理解和体会。前台不是花瓶，一言一行代表公司。前来接待公司来访的客人应受到礼遇，接听电话时应和蔼可亲。他们要谨慎处理办公用品的事务，对待同事要谦和真诚。一点一点，让我在工作中学习，在学习中进步。

**前台个人工作总结篇八**

在工作期间，我想我能胜任前台的工作。我适应这里的工作环境。我也能接受系统的要求。我也有信心和能力做好这项工作。

由于我选择了这个职业，公司接受了我，我没有理由不努力工作。而且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事们也很容易相处。让我感觉很温暖。也能安心工作。由于工作时间不长，有些操作流程不熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多不足。在今后的工作中，我会多学习，勤补不足。努力做好以下几点:

虽然前台工作对公司的业务、营销、财务等部门的发展贡献不大，但由于公司设立了这个职位，领导者必须认为有必要存在。通过思考，我认为无论哪个职位，无论从事什么工作，都是公司整体组织结构的一部分，为公司的整体目标而努力。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，前台是他们联系公司的第一步，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。与此同时，公司对客户的服务，从前台户的服务是成功的一半。了解它的重要性，促使我进一步思考如何做好自己的工作。

前台的主要工作是迎接客户，回答客户的问题(包括你说的转接电话和快递)。因此，做好这项工作最重要的是服务态度和效率。------然后你可以谈谈如何注意保持良好的服务态度，如微笑、耐心、细致、温暖的提示等。在提高效率方面，谈谈如何注意快速、高效、无误等。参照首问责任制的要求，尽量让每一位客户满意。

要做好服务工作，仅仅有良好的意识是不够的，还必须学习相关的专业知识，以避免做坏事。例如，在业余时间仔细学习礼仪知识和公共关系。了解必须遵守的礼仪知识，包括坐姿、站立姿势、语气、眼睛、化妆、服装搭配、回答客户提问技巧等。

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，一方面可以及时、准确地回答客户的问题，准确地转移电话。如果某个部门没有知识，它会提醒电话人员，并简要解释什么时候可能有人，或者在力所能及的范围内，简要地回答客户的问题，并抓住适当的机会为公司做宣传。做好公司部门与客户沟通的桥梁。

要保持公司的立面形象，不仅要注意自己的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户感到愉悦。

**前台个人工作总结篇九**

新的一年，我将努力提高工作质量，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。首先，保持不迟到，准时上班。来公司首先开好空调、电灯，分发报刊、信件等，做好工作准备。工作时间内，保持良好的工作状态。笑脸相迎、耐心细致等等。处理工作事件，懂得按事情轻重缓急合理安排，做到：做事麻利、高效、不出差错，得到领导同事认可、满意。还有就是加强与公司各部门同事的沟通，以便于更好的开展工作。

我相信，新的一年会有新的气象，我会带着微笑迎接崭新一年的到来，积极面对工作中的新挑战，不断改进自我、完善自我，争取在工作中实现质的飞跃。

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、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。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。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。------接着可以讲自己如何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。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。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。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。

四、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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、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。

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