# 2024年前台文员年终个人工作总结(实用13篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-10-17

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

**前台文员年终个人工作总结篇一**

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：

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，形成电子文档，使图书、杂志的管理规范化;

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。

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积极性，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。

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”这一角色以外，希望我能在开发部掌握更多的技术知识，做好个人工作计划，不断提升自己。

**前台文员年终个人工作总结篇二**

在公司总目标的指引下，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。特作此总结：

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。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

对自己责任范围内将会保持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，做好沟通工作，学习沟通技巧

学会与同事之间、各部门之间、与顾客之间沟通

四、做好物品管理

按时盘点，做好物品归类。严格接照公司制度，做到每件物品借出归还都有登记。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xxx的一员，我将奉献自己的一份力量给公司。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!

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

**前台文员年终个人工作总结篇三**

新的一年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。20xx年，要认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，力争取得更大的工作成绩。以崭新的工作风貌、更高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到办公室的各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工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、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工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，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工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方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。

四、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一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**前台文员年终个人工作总结篇四**

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。今年年初我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。以下是我的工作总结。

一、前台工作的基本内容

在工作中，严格按照公司的要求，热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训

在来到我们专营店前，虽然也有过前台接待的工作经验，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学好业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！工作如同于革命，一个目标有了信念才会有充足的动力去奋斗，今年对我个人而言就是调整与转变的年度，在这一年我踏入了这个神圣而又复杂丰富多彩的社会。在今后的工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

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。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。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。

**前台文员年终个人工作总结篇五**

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xx月入职至xx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xxx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xx%；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，到目前为止累计订票xx张左右。对于来xx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xx在xx上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕xx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xxx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xx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xx。

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xx，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xx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xx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！

时间总是转瞬即逝，在前台工作的一年，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。现对今年工作进行以下总结。

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。来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录。

记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。每天按时开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修。领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员。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。会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁。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。

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。

作为前台文员，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。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。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。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。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。

**前台文员年终个人工作总结篇六**

来到金光华，我感到很幸运，应该可以说是我人生的一个转折点。公司给了我一个很好的平台让我能够发挥我的潜能。也学到了我以前从不会涉及到的东西。回顾这一年，感觉特别充实。这一年让我更加认识到一份耕耘一份收获。勤勤恳恳，脚踏实地地做好一个前台的本职工作，认真完成公司领导交给我的任务，虚心向各位同事学习工作经验，并注意不断阅读各种书籍，充实自我。公司组织的各种培训，让我收获颇丰。现在想来也都记忆犹新。“有笑有泪，学着团结，心存感恩，接近成功”等等有个老师说过“将成功灌于心志中”。而那几个定律也深深的刻在了我的脑海之中“习惯定律，情绪定律，反转定律还有实践重复定律”一直支持着我做到“思想进步，严于律己不断学习，提高能力快乐阅读”。

最近我一直在看一本书“活在当下”，每天也在问自己今天活在当下了么?欲念多，快乐少。一个人不可能没有欲念，否则都成佛了，关键是在于怎么去把控和利用。减少欲念或者放下一些欲念，可能是获得快乐最简单的方法。欲念和快乐是相关的，快乐是一种心境，发自于内心，和自己的心态切实相关。

**前台文员年终个人工作总结篇七**

在公司领导及各部室支持下，商场物业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，我在商场主要做了以下几点：

一、管理精细化

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场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。为此我们在商场管理中，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。在商场数据管理中，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，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

商场工作中我坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场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，限时赔付，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。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

三、服务规范化

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场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，我把商场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x月，屡屡攀升的气温，象征着我在xx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。今后我还要加强学习，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xx事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**前台文员年终个人工作总结篇八**

即将过去的2024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。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。

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!

**前台文员年终个人工作总结篇九**

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坚持良好的服务态度，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，不断的为本身充电，以适应公司的快速发展。

二、努力打造良好的前台环境。

要坚持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要坚持良好的环境卫生，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，我将奉献本身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。但本身也有不足的地方，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15年我要不断提高自身形象，做好15

工作计划

，提高工作质量、效率。还有增强责任心。

（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！

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。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。

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！

**前台文员年终个人工作总结篇十**

今年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，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事们的耐心指导和帮助，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。也让我很快的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，短短的一年时间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，对待不必要的电话和事物要学会拒绝，处理公司的日常事务要仔细认真，对待同事要虚心真诚。点点滴滴都要让我在工作中学习，在工作中进步，受益匪浅。

加入到xx公司这个大集体中才真正体会到了xx人的精髓。我想这也是激励我们每一位员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也要以这样的规范来要求自己，以积极的工作态度投入到工作中，踏踏实实的做好自己的本职工作，及时发现工作中的不足，及时的和公司领导，同事们进行沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的职员。这也是我今后工作努力的目标。

一年的工作也让我产生了危机意识。发现工作和学校中的学习是有很大出入的，在课本中学到的在工作中可以正好用得上，还有更多更陌生的知识要面对。所以单靠我现在掌握的和对公司的了解是完全不够的，我想以后的工作过程中不断充电，工作之余，学习文稿的排版及设计，详细的业务项目等等。初入职场，难免会出现一些小差错需要领导不断指正，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，杜绝类似事物的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的业绩，我深感骄傲，也会不断努力提升自己的修养和弥补不足，在新的学习中总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力更好的为公司的发展贡献自己的力量。

**前台文员年终个人工作总结篇十一**

在这一年里，我清晰的分析了自己的工作，将自己的工作分成了“前台”和“文员”，详细的对自己做好了规划，通过一年间自己的努力，让自己的工作能力变得更加优秀可靠。现在我将自己的工作的想法和问题总结如下：

一、个人的提升

前台方面的工作：

作为一名公司的前台，我要做的是招待好来访的客户。在对自己的工作有了认识之后，我开始更加的注重自己在仪表方面的问题，注重自己在前台工作时的形象。同时，我也积极的学习在接待方面的礼仪，让到访我们公司的客户与领导们，更加体会到我们xx公司的热情。

文员方面的工作：

作为文员，我除了在基本的对文件资料的工作中学习提升外，我还在其他方面做出了改进。如在各个节日到来的时候我都会积极的去寻求意见，将今年的公司活动举办的更符合各位同事们的想法。其次我在空闲的时候学会了如何去保养和维护打印机以及复印机，以便在日常也能维护公司的器材。

二、工作方面

在平常的工作中，我努力的做好公司资料和各种数据的收集整理，并按照公司规定及时归类。记录并总结好每次公司的重要会议，及时且准确的了解公司领导的安排动向，并根据安排，通知到各个部门。

在公司办公用品方面，我在x月找到了更加物美价廉的用品店，并积极的对公司的消耗类办公用品进行了置换，减少了公司在这方面上的消耗。x月的时候，我发现在公司用电和用水的消耗比较严重，和领导商议后，发出对用电和用水节约的通知，有效的减少了之后几个月公司的水电消耗。

今年的公司活动我多是收集员工们的意愿制定的，但是因为意见众多，我在采取折中的情况下，也考虑到了不少其他同事的意见。让大家对节日活动都能满意而归，很好的提升了公司的凝聚力。

三、不足

在一年的工作中，尽管我一直在努力的做好自己的工作，但是并不是只要努力就一定能获得好结果。而且，在对自己的情况分析之后，我更加的认识到了自己的不足。

而且在今年的工作中，我也犯下过一些不因该的基本错误，给同事们带来了不少的麻烦，为此，我要在今年的工作中更加的谨慎专心。努力的保证自己工作的准确性以及及时性！

四、总结

一年的工作有失也有得，但是作为一名xxx的员工，我还是要把注意力放在自己没做好的工作中，努力的补足自己的缺点，为公司做出更多的贡献。同时，也是为同事们提供更多的便捷。

现在20xx年已经过去，今后我也会努力的提升自己，让自己的工作能做的更加优秀。希望xxx公司的大家都能在明年的工作中顺顺利利！

**前台文员年终个人工作总结篇十二**

对于每一位来访xx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。现对自己今年的工作进行总结。

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坚持良好的服务态度，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，不断的为本身充电，以适应公司的快速发展。

要坚持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要坚持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

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xx的一员，我将奉献本身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。但本身也有不足的地方，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。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。

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。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！

**前台文员年终个人工作总结篇十三**

不知不觉已经加入公司一年了，刚开始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工作内容和自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。现就进入公司以来一年的工作情况向领导作简要汇报：

一、主要日常工作

3、认真做好客户档案入库工作。

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、发快件、印名片、文件的保管、协助技术部工作人员打印、整理、装订标书等，每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度公司的考勤统计工作由我负责，在执行过程中，严格遵守公司的

规章制度

，做到实事求是的统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料严格执行公司的规章制度，填写《应聘登记表》《入职

简历

表》等做好、入职员工的档案管理。填写《派车单》《

请假条

》等做好公司规章制度的贯彻执行。

新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。针对这一年工作中存在的不足，在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、在日常工作中注意收集信息，以备不时只需。例如快递公司的名片等。

2、处理好日常行政管理管理，协助领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。

3、加强业务知识的学习，深入了解公司的产品，以便能更好的协助领导及销售人员的工作。

作为一名前台行政文员，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中，我会努力向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够提供给我这个工作平台，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事对我在这段时间里工作的热情帮助。虽然我还有许多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司明天会更好！

回顾20xx年，作为公司的前台行政文员，一年来，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了本年度的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。现将这一年的学习、工作情况总结：

一、踏实的工作态度

一年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。行政文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

（1）每天我都认真做好各项服务工作，以保障xx部、xx部、xx部、xx部及xx部门工作的正常开展。

（2）文员日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。

（3）在xx部经理指导下，建立当日备忘录。我将当天的工作列入到备忘录里，一项一项的去完成，以免出现遗漏现象。

二、尽心尽责，做好行政人事工作

1、招聘工作：查收邮件阅读简历，预约安排应聘人员进行经理面试以及总经理复试。

2、商务会议及展会行程安排工作：制定出差计划表，预订国内、国际机票和酒店，确保出差人员的行程正常进行。

3、财务工作：办公用品费用、快递费用的核对及申请，机票、酒店费用的支付，确保及时支付相关合作公司的月结费用。

4、快递工作：做好国内国际寄件登记和签收递交工作，定期上、网站跟踪查询客户签收情况，如发现有不正常的快件，及时反应到对外业务人员和相关领导。

三、20xx年度需要努力的方向及感想

前台行政文员对于我来说是公司赋予我的一个新的挑战以及肯定，希望能通过近一年内的学习，努力提高工作水平，适应新形势下工作的需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的行政工作做得更好。感谢栽培和给予学习的机会，感谢同事们的每一次帮助，今后我将不断自我鞭策，自我激励，时刻严格要求自己用心做好每一件事。

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