

# 最新后勤维修部工作总结 公司后勤人员 个人工作总结(模板7篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 前台个人述职报告篇一

在经济飞速发展的今天，述职报告与我们愈发关系密切，写述职报告的时候要注意内容的完整。那么前台个人述职报告要怎么写呢？下面小编给大家带来前台个人述职报告，希望大家能够喜欢。

时间弹指而过，三个月的试用期匆匆的就过去了。这几个月来，我有幸来到了\_\_公司的行政前台的岗位工作，并在这段时间中充分学习并适应了这份岗位的工作要求，对\_\_公司也有了一个充分的认识。如今，试用期的工作已经结束了，按照公司的规定，我在此申请转正为一名正式员工，并在此对这几个月来的工作情况做总结如下：

### 一、态度和责任

在工作期间，我严格遵守公司的规章制度，能做到按时上班，不早退、不违纪，认真做好领导交代的工作任务。并认真学习工作知识和经验，积极提升自我的行政业务能力。作为一名公司的新人，我时刻牢记公司的规定和自身义务，严守工作秩序，自觉维护公司的环境和纪律，沟通理解各部门情况，履行自己的职责。同时，对待自己的工作我也保持着极高的热情和责任心，能时刻保持自身的良好态度，认真对待自己的岗位和任务。

## 二、工作和学习

对于工作，三个月前我几乎只是一个完完全全的新人，但在工作上我热情积极，能主动学习工作方法，寻找工作中的不足并积极改进自身。这段时间的工作中，我深刻认识到了行政工作的复杂和繁琐。虽然都是一些公司相关的小事情，但要将这些小事有条理的整理好，并发挥自身的作用去优化和推进公司的工作，这才是一名行政的作用。为此，在工作方面我经常虚心地向领导请教，并沟通其他部门的同事，加深对公司了解的同时也认识了许多同事和领导，帮助我更好的完成了岗位的任务。

## 三、今后的目标

总结自己的工作后，我认识到自己能在处理文档和公司事物上有不错的表现，但在其他方面，如：接待来客和新人安排上略有不足。为此，在接下来我要着重加强对自己不足方面的强化，并提高自我的服务意识和招待礼仪，保持自己作为\_\_公司前台的良好形象，完善自我的业务能力，保证能全面担任好行政前台的岗位任务。

如今，试用期已经结束，对于自身的考核任务我也都已经顺利完成，还望领导考虑我的'情况批准我的转正申请，我会在今后的工作中再接再厉，努力发挥自身的能力和热情，努力为\_\_公司贡献更好的服务。做一名出色的前台工作者！

我于20\_\_年\_\_月\_\_日正式在行政部前台工作，试用期三个月，时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。在这段时间的工作学习中，对\_\_有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了\_\_承担、

探索、超越的精神，团结协作、开拓创新，为\_\_的稳步发展增添新的活力，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到主动工作。经过x月中旬去\_\_的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为\_\_的蓬勃发展贡献我全部的力量。

我于20\_\_年\_\_月x日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任\_\_一职，负责前台工作。本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和酒店同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正在\_\_就读专科，以期将来能学以致用，

同酒店共同发展、进步。

两个多月来，我在x总、酒店领导和同事们热心帮助及关爱下取得了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

一、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从。

二、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己。

三、工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离。

四、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步。

根据酒店规章制度，试用人员在试用期满两个月合格后，即可被录用成为酒店正式员工。且本人在工作期间，工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力。因此，我特向酒店申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。来到这里工作，我的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。

试用期结束了，总体来说，这次的试用期真的给了我很多的体会和感悟。从校园走向工作，自己的感受变得不一样了，要求也变的不一樣了。一切都在改变，而自己也随着工作的近战在不断的完善着。尽管，自己在目前的工作中还算不得优秀，但是我相信，在未来的工作中，一定会有更多的收获。现在，针对自己这个试用期的工作情况，我对自己的工作进行了一个简单的总结，希望自己能从总结中认识自己的情况，更好的去改正自己的问题，提升个人能力！我的自我总结如下：

## 一、我的工作情况

作为一名新人，我在工作方面其实还是挺糟糕的，作为前台的文员，我们不仅仅要负责接待来访人员和电话信息，更要负责整理好公司内的一草一木。这繁琐并繁重的工作，在开始的时候给了我很大的压力。甚至在一开始的时候，自己工作的时候总是丢三落四，没少给领导添麻烦。但随着工作的进展，自己在工作中慢慢的也适应了，不仅认识了很多的同事和领导，对工作的布局自己自己的工作流程也有了认识。但是在很多的地方，依旧需要领导的教导才能完成任务，在各方面都受了领导许多的照顾。就目前的情况来说，自己在领导的来领和培训下，已经基本上能顺利的完成这些工作任务了，在工作中，也能主动的判断一些事情，对员工的管理也做的是井井有条。尽管自己后面还有很多需要学习的地方，但是我有信心，自己一定能有更多的收获！

## 二、个人的不足

首先，自己经验上的不足是压倒性的，自己才经历了试用期，在工作中可谓是非常的不足！很多工作和任务都还需要依靠领导的教导，在今后慢慢的熟悉工作。这其实并不好。在未来的工作中，我要更加主动的去学习工作的知识，更好的完成自己的工作任务，这样才能更好的完成这份工作。

### 三、结束语

三个月的时间说长不长说短也不短，但是想成为一名真正合格的文员，我在各个方面都需要全面的去发展，去进步！希望自己能给自己定下工作的目标和计划，让未来的前进之路更加的顺利和畅通！也希望自己能继续努力，真正的适应\_\_公司的文员工作！

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。要最好的形象，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，并尽最大努力客人，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

#### 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，就会收到理想的。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！

20\_\_年x月x日入职公司，任职深润川公司前台文员，在试用期届满之际，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

试用期三个月来，在领导和同事的耐心指导之下，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也逐渐熟悉了公司的整个操作流程。主要做了以下一些工作：

1. 负责来访客人的接待、登记，并通报相关部门；
2. 负责收发传真、快递和报刊；
3. 负责办公人员的考勤监督和统计，每月制作考勤表报集团人事部；
4. 负责每月行政费用的统计，制作行政报表并通报相关部门；
5. 负责电话总机的接转工作，同时负责公司通讯录的编制及更新；
6. 负责公司办公用品的验收、登记、入库、保管、发放等工作；

7. 负责公司报刊的收发，外来文件信函的收发，以及对外发放的各类文件信函进行登记；
8. 负责会议室、接待室的安排及文印室耗材统计的管理；
9. 负责每日的定餐工作；
10. 协助行政主管处理日常行政事务及职场环境管理维护；
11. 协助做好公司办公饮用水、办公场所的花木管理；
12. 协助文秘做好各部门之间文件的收发、传递以及一般的打字、复印工作；
13. 协助本部门做好开工仪式的后勤服务工作；
14. 领导交办的其他工作。

自进入公司以来，在公司领导及同事的大力支持及关心下，让我学到了很多新的知识，也感悟了很多。我迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为办公室工作的正常开展提供有效的保证。同公司一起展望美好的未来！

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时光，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我的付出与努力，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。半年时光里我学到了好多，“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我的服务做到极致。

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。在这半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，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，“事不关己，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!

## 前台个人述职报告篇二

自xx月xx号入职以来，我在前台接待岗位工作已有两个月的时间，认真学习和执行遵守公司的各种规章制度，了解并贯

彻企业文化和管理理念，遵守保密制度。从初期熟悉公司环境到如今适应公司的日常管理，在岗期间我能做到认真履行工作职责，努力完成各项工作任务，近期的工作内容如下：

1. 热情接待来访人员，了解其来访目的，基本的咨询、登记，做到及时的通报引见；

3. 认真仔细做好每日考勤登记。

每月最后一天将考勤表交给绩效专员核对，对一些有误的进行修改；

4. 对打印机、复印机、传真机、扫描仪、电话等办公设施设备进行维护、报修，保障其正常工作。

5. 做好会议前的茶、水果，调试好投影仪等的准备，会中认真仔细的做好会议服务，会后及时整理相关设备，打扫清理会议室。

6. 保持前台卫生清洁，维护好公司的良好形象；

7. 参与公司相关活动，协助部门其他同事进行活动准备；

9. 自行学习完成一些工作表格，工作文档；

11. 将公司发文进行认真的打印、复印及时下发到各部门并做好登记，同时将文件的电子版存放到相应文件夹。

个别发送电子版的，电话提醒对方查收，共计发文20份；

共计12个会议。

14. 及时完成领导临时安排的事项。

2. 做好每日办公用品、物资的领用登记，每月24号的盘点，

随时检查补充。

新购办公用品入库登记整理摆放在相应位置，让同事领用方便及时；

公司前台是一个公司的门面和名片，所以前台工作人员必须掌握公司前台接待礼仪。这对于塑造公司形象有着非常重要的作用。在接待来访人员时，最重要的是态度，自身要热情有亲和感，与人交谈要保持笑容，语气温和，认真耐心询问来访人员的来访目的，再进行初步筛选确定如何处理。

1. 在行政工作中最重要的是保密和细心，凡事要做到最细、最小心。
2. 我的体会就是与其他部门同事的沟通非常重要，工作不单单要苦干，更重要的是交流和互助，行政部的工作更是需要其他部门的配合，所以与同事之间良好的沟通是必不可少的。
3. 事无巨细，打扫卫生也要细心，一个好的环境不仅使身在其中的人感到身心愉快，来访人员的第一印象也会随着干净整洁上升一个层面。

在这两个月的工作中，我深深感到自己的行政办公知识的肤浅，在这样一个快速发展的企业里我要加紧步伐，努力提高自我修养和能力，弥补在工作中的不足，在新的学习和工作当中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，拓展自己的知识面，发挥自己的潜力，不断的完善自己，加强办公软件的学习和实践，更好的掌握和完成办公用品等各类台账的技巧，改掉自己浮躁，不细心的缺点，再处理问题和工作中把问题考虑到面，杜绝失误的发生，无论何时都要肩负起兆顺人的使命、担起兆顺人的责任、做好每一件事，和公司一起走向明日的辉煌。

在这两个月的时间，我虽然在思想和工作上都有了新的进步，

但与其他同事相比还存在着很大差距，因此，我在今后的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：

1、自觉加强学习，像理论学习、专业知识的学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

总之，在今后的工作中，我要继续努力，克服自己的缺点，弥补不足，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的应变能力、协调能力、以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

回顾这段时间的工作，让我在各方面都得到了锻炼，接触到了许多新鲜的事物，同时也发现了自己很多不足的地方。希望在不断认识本部门工作职责的同时，也能了解其他部门的工作，以更好的提升自己在这个岗位上应尽的职责；最后，希望在今后的工作中，大家能继续给我建议和指点、提醒，让我更好更快地提高，并且力争在这个岗位上做得更专业，为公司发挥自己的光和热，同时也不不断的拓展知识面、丰富自己，谢谢大家！

述职人□xx

## 前台个人述职报告篇三

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!过去的\_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，我在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。

## 二、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进行采购或维修。根据统计20\_年\_月份至今共办理各部门各项物品入库\_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\_公司的一员，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,努力把做得更好!

#### 四、来年工作计划

20\_年已过,未来的日子依然会很漫长,接下来的20\_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。

前台个人述职报告 篇5

## 前台个人述职报告篇四

尊敬的领导：

各位同事，各位领导，新春即至，万象更新，在这里我就前厅部20××年度工作情况和20××年度的工作打算与设想向酒店领导及同事们汇报一下，不当之处，请大家提出宝贵意见。

20××年，前厅在中心领导的决策下、所领导的正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实酒店领导的各项指示精神，在前厅工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

二、深入学习上级领导工作指示精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到“人人都知晓，事事有跟进”，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查；特别是酒店在引进iso9000质量管理体系期间及达标合格后，前厅各员工对此高度关注，本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，还组织大家进行概括总结讨论及心得交流，共同展望iso9000质量管理中对酒店管理规范化描绘的美好前景，进一步激发了员工工作热情和进取精神，



为全面完成20××年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

三、加强酒店服务理念的宣传，使“顾客第一、员工第一”达到质的统一前厅站在酒店服务的最前沿，服务的好坏，事关酒店的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各管理人员灌输“顾客就是上帝”“客人永远都是对的”“服务要超越宾客的期望”这一酒店服务理念，并组织员工进行了此类……的专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范和指正，重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，从而使“顾客第一、员工第一”达到了质的统一。

虽然，我部在对客服务方面做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离酒店的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。同时不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、员工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、通话质量不好，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、对员工的专业化、系统化培训力度仍不够；
- 5、车队车辆老旧，小车较少，严重影响了酒店的租车收入及对客的租车服务；

6、商务中心功能未建立，服务不专业。前期复印机老化，复印机效果不好；传真机老旧，效果差；打印机陈旧，无专业的商务文员，影响了对客的商务服务及商务中心的收入，今年全年商务中心的整体收入只有xx元。

根据酒店制定20××年房务新的销售指标和任务，20××年对前厅部来说是个重要的1年，为能配合酒店各部门完成任务，特制定出20××年工作计划：

- 1、关注顾客需求，积极真实的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；
- 2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 4、“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；
- 5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；
- 6、完善各工作标准及程序，推行iso9000质量标准化服务；
- 7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

各位领导、同事们，在新的一年里，前厅部所有员工将会在酒店总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在推行“关注顾客、注重细节、关心员工”的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、不辱使命、扎实工作，为使前厅及酒店工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

述职人□xxx

20××年x月x日

## 前台个人述职报告篇五

前台之所以被称之为前台，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。

通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司总经理(番禺总经理)、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。

因此，在工作过程中，前台文员(番禺文员)一定要注意自己

的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。

对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

## 前台个人述职报告篇六

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；个性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必须的基础，只有透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，才能更好的为客人带给优质的服务。

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，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自我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（原先不管是团队还是散客，每间房间都务必填写房卡和使用钥匙袋，透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，每一天团队房都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。透过这些控制，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。

### 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必须的负面影响。

### 五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并

输入电脑，境外客人的资料透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，认真执行公安局下发的通知，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年客房收入进行比较，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竞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。

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](#)