

联通前台营业员年终工作总结(大全5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

联通前台营业员年终工作总结篇一

尊敬的领导：

自学校毕业来宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为前台主管，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年述职报告：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们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我们的真诚和热情。

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和职务，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。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，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步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。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，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。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。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。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分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，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

述职人□xxx

20xx年x月x日

联通前台营业员年终工作总结篇二

尊敬的领导：

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的过程中扮演着相当重要的角色。

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。

因此，在工作过程中，前台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，所以对待每一位客户都要认真对待，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。

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要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！

述职人□xxx

20xx年x月x日

联通前台营业员年终工作总结篇三

尊敬的领导：

我是今年上半年刚刚升到主管的，其实职位上的转变给我带来了很大的压力。一晃眼，今年这一年又这样不经意间就过去了。对于这份工作来说，我尽了自己最大的能力和责任。虽然说今年工作也没有做的很漂亮，但是我认为今年算是打下了一个好的基础，明年的工作会在这个基础上更加的顺利的。以下我为自己今年的工作做了一项总结：

今年这一年，我刚刚升往前台主管一职，在压力上肯定是有的一些的。上半年主要还是一个熟悉和掌握的过程，对于每一个刚刚升迁的人来说，最重要的就是要把自己稳定下来，不要太骄傲飘起来了。这次在主管这个位置上，我一直都是保持一个非常低调的态度的，和同事们像以前一样融为一体，团结好我们这个小小的团队。但是在这中间也多了一些东西，那就是我对管理不一样的理解，首先我认为我们应该首先去提升自己，这对于我以及对于每一位前台员工都是这样的，我们代表的是公司的门面，因此我们的形象是很重要的，而我作为一名领导人，也应该身先士卒，先做出一番成绩来。

下半年在团队的管理上是取得了一些重大的成绩的，我们酒店行业，前台是非常重要的。我在酒店也已经工作了差不多五年了，其实经验还是很丰富的。但是刚刚进入管理工作中，还是有一些部分没有掌握好的。在这一年当中，我不断的尝试，不断的学习，最终凭借着自己的理解和努力，将这个团队建立起来了。我认识到作为前台的主管，想要和同事们达成共识，那就要多和他们去沟通，多和他们去联系，不要把自己高高挂起，好像前台的工作都是他们的事，这就是

影响团队合作的核心了。除了做好自己的管理工作，也要搭建起自己的团队来，这才会让这份工作更加顺利的进展下去。

这一年，我组织了很多次培训，培训的内容也是关于前台工作最为核心的几个内容。其中让我印象最深刻的一个就是在做礼仪培训的时候，其实很多同事在这一方面都是做得很好的。我以前也是没有注意到，直到这一次培训，我才认识到其实同事们有很多部门做的比我好，这都是我应该去学习的。我站在这个岗位上，自然也有自己的优点，但是不管是在哪一个身份上，我都应该低调学习，这样才会让将来的道路更加的畅通！

述职人□xxx

20xx年x月x日

联通前台营业员年终工作总结篇四

尊敬的领导：

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的述职报告：

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服

务。

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月內召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年里，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

述职人□xxx

20xx年x月x日

联通前台营业员年终工作总结篇五

尊敬的领导：

不知不觉间本年度前台主管工作已经顺利完成了，能够通过这项工作的完成为酒店的发展贡献力量让我感到很荣幸，由于这是酒店发展的重要一年从而让我倾注了不少心血，我除了做好前台人员的管理以外还会在工作中严格要求自己，但回顾已经完成的前台主管工作让我意识到自己存在许多不足，现对本年度的酒店前台主管工作进行简要总结。

做好对前台区域的巡视工作从而督促员工履行好自身的职责，前台工作的完成对酒店的发展十分重要自然容不得任何疏忽，因此我加强了这方面得到监管力度并要求员工认真做好前台工作，至少在前台工作没能做好的时候自己能够及时进行指正，对于员工无法做主的情况则会协助对方完成工作，总之要在前台工作中有着严格的要求才能够通过经验的积累提升综合素质，每周我还会召开例会并让员工探讨前台工作中遇到的问题，在集思广益的情况下员工在工作中存在的疑虑能够得到很好的解决。

认真展开客户接待工作并对预约的情况做好登记，我明白接待工作的展开是前台人员的主要职责，因此无论是客户前来办理业务还是通过电话或网络进行办理，我都会做好严格的登记从而帮助对方办理业务，在办理的同时也会要求客户出示身份文件证明，对我来说能够做好这项工作也意味着自己能够给客户带来良好的体验，即便是已经完成的前台工作也会予以反思是否存在不足之处，由于我十分重视的缘故导致这一年的前台工作能够得到较好的完成。

注重效率的提升以便于在办理业务的时候能够让客户感到满意，由于部分客户办理入住或者退房的时间比较相近的缘故，因此在酒店比较忙碌的时候也会出现排队的现象，而我也在致力于工作效率得到提升并希望能够尽快解决客户的难题，

若是因为长时间的等待导致客户对酒店的服务感到不满则是得不偿失的，而且我也始终以严格的标准要求自己并希望在工作中能够做得更好，这样的话我也能够以此来鞭策自己并对前台工作的完成提出新的要求。

随着前台主管工作的完成意味着我从中积累了不少经验，因此明年我会继续做好前台工作并为酒店的发展而努力，希望通过前台工作中的良好表现从而获得领导的认可。

述职人□xxx

20xx年x月x日