

最新前台员工个人本职工作总结(模板5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

前台员工个人本职工作总结篇一

匆匆而过的岁月，让我在前台岗位上收获了很多感悟。入职以来，我无疑对前台人员的职责有了更多的了解，但相应的肩上沉甸甸的责任感也让我明白了该怎么做。感谢领导对我工作的信任，我获得了很多机会，自然要珍惜。以下是我个人在前台岗位工作的总结。

做好客户接待工作，通过良好的服务让对方满意。由于前台工作人员在工作中的表现往往代表着企业的整体形象，所以我们理所当然要重视。所以我在接待客户的时候，会提前通知对方是否有预约。我通知领导的时候，也会安排会议室，安排客户坐下。无论是端茶倒水，还是整理文件，都是为了促进客户和领导的沟通。完成这部分工作后，再次打扫会议室，以便给客户留下好的影响。在这项工作中，客户提前预约通常是非常重要的。毕竟领导有很多事情要做，自然不能耽误对方的时间。此外，还应考虑顾客的要求是否重要，并做出相应的安排。

协助其他部门员工打印文件和整理档案。在这个过程中，我们需要定期维护打印设备，确保其能够正常使用。在工作日，我们会根据员工的需求打印文件。另外，我会根据领导的指示整理一些档案，交给有关部门。虽然这部分事务确实比较复杂，但也能反映出我在工作中是否足够细心。通过这方面

工作经验的积累，我能更快的得到领导的认可，所以无论事情大小，我都能集中精力做好。

做好邮件收发和电话接听工作，并认真记录。由于前台区域还将负责存放公司员工订购的快递，自然要做出相应的通知和安排，通过合理的摆放，使前台区域不至于显得杂乱无章，并通知员工及时前来领取。另外，我会认真记录通话内容，必要时会转接。但是，我也需要能够分辨出对方的真实意图，以免出现推销电话会耽误领导时间的情况。当天记录的内容也会在下班前交给部门领导，方便后续安排，按照领导的行程安排预约，及时通知领导。

前台的努力也会让我的职业生涯更加顺利。如果我不能在年轻的时候更加努力，将来只会后悔。所以我会努力做好前台人员的所有工作，通过自己的努力得到公司领导的认可。

前台员工个人本职工作总结篇二

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。以下是本站小编为大家为您整理的“前台员工个人工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

前台员工个人工作总结【一】

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，严格按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保持良好的服务态度，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，不断的为自己充电，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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，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xx年的后半年里我要不断提高自身形象，做好xx下半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(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！

前台员工个人工作总结【二】

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。透过思考，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发奋。在这9个月的时刻里我在公司领导 and 同事的关心帮忙下，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善，现将2018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□20xx年4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，准确率到达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、一次性纸杯等。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，需要自我买的设备自我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。

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和同事，订好房间后我会消息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刻，生日当天告诉王兰莹在oa上发生日祝福，2018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,透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,但效果是不是个性理想,这也是一方面以后需要改善的地方。

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。如协助软件项目部人员装订项目文档;协助营销部薛义明,与他一齐给客户送礼品,制作标书等。在这个过程中自我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,这点需要自我以后多用心,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,必须要仔细检查一遍,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,但也必须要尽量避免。

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齐在室内活动,给大家带给象棋、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户外的效果,对于触决这种状况的办法也还在思考之中。

五、20xx年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通潜质，多用心，细心，各方面周全思考，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资料，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，我个性要感谢张利对我的帮忙，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，辞此刻已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自我的工作，为公司发展尽一份自我的绵薄之力！

前台员工个人工作总结【三】

时间总是转瞬即逝，在公司工作的一年，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，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这一年中，我采用了看、问、学等方法，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊；

7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(一)在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 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变化。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。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。加入到神州长城这个大集体，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，我也会以这十个字为准则来要求自己，以主动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，认真听取领导及同事的意见，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。

(三)拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机认识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；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，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，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度做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

前台员工个人本职工作总结篇三

硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对房间进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于_月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备

工作，于_月_号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、_月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

前台员工个人本职工作总结篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，依据公司司理的，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将2__—_年度工作环境作总结陈诉请示，并就__—__年的工作计看成简要概述。

1、礼节礼貌要求每天例会重复演习，员工见到客人要礼貌用语，分外是前台收银和区域观位办事人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌利用到工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，配合提高。

2、班前坚持对仪容仪表的反省，仪容仪表分歧格者要求整理合格后方可上岗，岗上发明仪容问题急速指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种优越的态度。

3、严抓定岗定位和办事意识，进步办事效率，针对办事人员在用餐高峰期时候进行合理的调配，以工头或助长为中心

随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工互助。

4、倡导效率办事，要求员工只要有客人必要办事的急速进行为客人办事。

5、物品治理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然毁坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生治理公共区域，要求保洁人员观到有异物或者脏物必须顿时洁净。各区域的卫生要求沙颁发面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放划一、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店对照集中，往往会呈现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就必要工头组长人员作好款待高峰前的款待筹备，以削减客人等待光阴，同时也应注意桌位，确保无误。做好说明工作，缩短等待光阴，认真款待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的晋升自助餐办事的质量，订定了《自助餐办事整体实操》，进一步规范了自助餐办事的操作流程和办事标准。

9、树立餐厅案例收集制度，削减顾客投诉几率，收集餐厅顾客对办事质量、品质等方面的投诉，作为改良日常治理及办事提供紧张根据，餐厅所有人员对收集的案例进行阐发总结，针对问题拿出办理规划，使日常办事更具针对性，削减了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的紧张构成部分，可否快速的融入团队、调剂好转型心态将直接影响办事质量及团队扶植。依据新员工特点及入职环境，开展专题培训，目的是调剂新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心

理上作好充分的思想筹备，缓解了因角色改变的不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队的方式。

2、注重员工的发展，时刻关注员工的心态，要求保持优越的工作状态，不按期组织员工进行学习，并以对员工进行稽核，反省培训后果，发明不够之处实时补充，并对培训计划加以改进，每月按期找员工交心做思想工作，了解他们近期的工作环境从中发明问题办理问题。

3、结合工作实际增强培训，目的是为了进步工作效率，使治理加倍规范有效。并结合日常餐厅案例阐发的形式进行分析，使员对日常办事有了全新的认识和理解，在日常办事意识上形成了一致。

1、在工作的历程中不敷细节化，工作支配分歧理，工作较多的环境下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，经常是出了事以后才发明问题的存在。

3、培训历程中互动环节不多，削减了朝气和活力

1、做好内部人员治理，在治理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有办事水准的根基上对办事进行立异晋升，主抓办事细节和人性化办事，进步办事人员的入职资格，晋升办事员的薪酬稽核报酬标准，增强日常办事，建立优质办事窗口，制造办事亮点，在品牌的根基上再立异的'办事品牌。

4、在物品治理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加鼎力度对会员客户的维护。

1、严格治理制度、用工培训制度，划分明确岗位稽核品级，

加强员工竞争意识，进步个人素质及工作效率。

2、加强员工效益意识，增强本钱节制，勤俭费用开支。培训员工养成优越的勤俭习惯，合理用水用电等，发明挥霍现象，实时禁止并严格执行相关处罚制度。

3、增强部门之间和谐关系。

4、重食品平安卫生，抓好各项平安治理。

5、开展多渠道鼓吹，匆匆销运动并与周边各公司相互互助，增加会员率。

前台员工个人本职工作总结篇五

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。

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和同事，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大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。