

# 前台个人上半年总结(优秀5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 前台个人上半年总结篇一

时光飞逝，在即将过去的上半年里，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，现对20\_\_年上半年的工作做一个总结：

### 一、前台接待方面

20\_\_年\_至\_，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，工装上岗，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。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 二、会议接待方面

#### 1、外部会议接待

参与接待了全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、\_\_分公司与\_\_分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

## 2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

## 3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

## 三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

## 四、综合事务工作

20\_\_年\_\_月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至\_\_月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

## 五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20\_\_年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

## 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

## 七、下半年工作计划

- 1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
- 2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
- 3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
- 4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20\_\_年上半年即将过去，充满挑战和机遇的下半年即将来临，在下半年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 前台个人上半年总结篇二

在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。

××公司的前台工作，面对的是所有的用户，是形形色色的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是我们不断进步的追求。

还记得工作中有那么一件事，那是一个星期天的下午，天气特别寒冷，一位大爷满面沧桑地来到我们营业厅。远远地，我就看到了他。也许是心有灵犀，他走到了我的营业前台，我热情地招呼道：您好，请问您需要办理什么业务？大爷依旧站在那里，摩挲着双手不安地说：我想，我想查下话费。也许意识到了什么，我继续招呼道：好的，您请坐。大爷说：没关系，我站着就行了。农村人就是这样，总是特别小心，怕麻烦别人，哪怕你是服务行业，他也是这样小心，我知道这样的人自尊心特别强。我使用地道的方言安抚道：大爷您请坐，我来帮你仔细查查。大爷终于坐了下来，报了号码之后，我发现他的话费每月只是基本月租，本地通话费很少，然后就是大量的信息费用。我便明白了。我赶紧问道：大爷您的手机带了吗？麻烦您让我看下好吗？大爷里三层外三层地把手机从外套里面的口袋里掏了出来，用微微战抖的手递给我，我发现他的手已经像枯树皮一样的了，那是和我的父亲一样的大手。仔细检查了下手机，我说道：大爷，您的这部手机是山寨手机，它里面出厂时内置了很多的病毒软件，收费的功能特别多。大爷激动地说：那怎么办呀？这手机还能用吗？我继续说道：大爷，您别急，我们为了保护客户的利益，也一直在大力打击山寨手机以及不规范服务商。这样的山寨手机最好还是不要用了。大爷立刻沮丧了：那怎么办呀？我出门卖水果还要靠它联系业务呢。我说怎么费用这么贵呢？这么大的公司，很多人都在用卡，不应该乱收费的呀！我想了想说：大爷，您身份证带了吗？我来帮您设个密码吧，帮您仔细查查

那些多收取的费用，根据有关条例，多收取的费用是可以为您退费的。大爷的眼睛像是看到了希望，我赶紧把大爷的问题反映到计费中心，求助it人员帮忙计算之前多收取的信息费用。于此同时，我继续安抚道：大爷，您的这部手机也不是不能用，我们只是建议以后不要用这种不正规的山寨机了。我这里可以帮您把信息给关闭掉，以后手机不要乱点，您正常拨打电话，发信息也是可以的。大爷很高兴地连声说好。

于此同时，计费中心那边很快回复了，然后我申请值班长给予退费。大爷看着我忙里忙外，很激动地说：我只是个乡下人，你们却给予我这么热情的服务。哪怕话费问题不给我解决，就凭这你们这种热情的精神，我也会继续使用移动。他终于伸出宽大厚实的手，我赶紧握祝这是我感受过的最温暖的握手，十指相扣，扣住的是服务和感谢，付出和信任，坦诚和理解。通过这次事件，我认识到移动的服务任重而道远，很多不法商利用移动的影响力在做非法的事情来坑害我们善良的用户。既然用户选择了我们移动，我们就要为他们负责，就要继续与不法服务商和不规则合作伙伴做斗争。

服务无大小，关键在于用心。没有解决不了的问题，也没有真正难缠用户，只要我们做到了，我们追求了，我们的服务还会继续进步，更上一层楼。满意100不是一个口号，而是一个目标，我们要为了这个目标去努力！

自x月xx日开业以来，酒店前台从开始的临时手工帐到x月份的系统到位，从刚开始营业时客房的低价卖出到现在的灵活买价，从一开始对出现纠纷的不知所措到现在处理问题的有条不紊，我们克服了种种困难，使前厅部的工作逐步走入了正规。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，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

x月份酒店客流量并不大，由于市场的不良性因素，完全的进入到了淡季。虽然面对淡季，可我们更应该加强酒店销售，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。再过去

的这一个多月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，在人员不断更换的情况，前台还是保持着正常的运营，接下来我将x月工作做以下几点总结：

## 前台个人上半年总结篇三

日月更替，在忙碌的工作中，不知不觉就迎来了2020年的夏季。随着时间变化的，不仅仅有我们的服装和温度，公司在这半年来的时间里，也在各位同事的努力和拼搏下有了不错的成长。

回顾这半年来，作为一名前台的文员，我的经验其实还算不上丰富。但是在积极努力的工作中，我们也得到了不少的收获和体会，并且为公司的提升提供了自己的力量！回顾上半年的工作，我有了不少的提升，同时也还是有没能做好的地方。为了供自己今后的工作参考和改进，我现将2020上半年工作总结如下：

### 一、年初的忙碌

尽管今年的复工很晚，但正因为如此，在工作方面反而堆积了更多的工作，甚至还有不少的员工更替，导致在员工的管理上又增添了许多的工作。

过去我并没有这样的经验，导致在忙碌中总是难以完成工作任务。但慢慢的，我也逐步适应了这样的节奏，尽管忙碌，但是每天都能从工作中收获很多的经验，也能清楚的看到自己在工作中有哪些方便的不足。这都是我在后来对自己改正和反思的重要参考。

### 二、个人的情况

在上半年的工作阶段，我因为认识到了自己的不足。为此，我也开始在有机会的时候补足自己的问题。比如在工作的时候

候，我会有意识的去学习前辈们的工作方式，并在尝试后慢慢改进自己。在空闲的时间，我也会通过网络和书籍来提升自己，学习一些作为文员的工作技巧，并在工作中锻炼自身。

此外，我还在努力加强自己对于公司的认识。如：牢记公司的一些常用信息、重要客户的联系方式、以及对公司方方面面的事物管理。这些都让我在个人的工作能力上有了很打的进步。

### 三、工作情况

在上半年的工作中，我们整理了公司目前的情况，并对员工的信息以及纪律的管理做了强化，此外，在上半年里我们共召开了\_\_场会议，会议资料我也都整理完毕。如今，我们还在计划着下一部的工作计划。随着6月的结束，接下来我们还有很多事情需要忙起来。

回顾这半年来的工作，我在工作中的成绩变化并不是特别大。但是在稳定性，以及工作的基础上，我却有了不小的进步。相信这些基础的提升，能让我在今后的工作上有更大的收获和进步！

## 前台个人上半年总结篇四

过去的上半年是充实忙碌而又快乐的半年，回首来时的路，在来到我们\_酒店的差不多半年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面半年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台

是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是宾馆的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了宾馆的形象。同时，宾馆对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的半年我一直都严格依照宾馆的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

## 一、礼貌，礼仪

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

## 二、注意形象

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们\_\_的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

## 三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

## 四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可



是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还宾馆的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们宾馆组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

## 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，如果宾馆有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为\_\_的一员，我将奉献自己的一份力量为宾馆。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的半年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!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!

## 前台个人上半年总结篇五

入公司半年多来，在各位领导的关心下、全体同事的帮助下，我迅速适应工作岗位，全身心的投入到工作中，恪尽职守。

现将半年以来的工作情况作以下汇报：

1. 负责接听\转接电话；平均每月1100次.
2. 接待来访人员平均每天15人；
3. 负责传真文件的收发每月平均30次；
4. 电话机与时钟管理：
5. 每月更新内部联系电话卡.
6. 公司饮用桶装水（彩田）共2413桶，及招待客人用瓶装水（益力）455箱.
7. 放行条整理录入.
8. 车辆档案管理. 公司目前客车共有15辆，货车3辆. 总计18辆.
9. 统计每月外请车辆费用及报销司机出车费用.
10. 统计司机每天加班工时；每次出车登记，及登记车辆维修记录.
11. 每月集团短号办理资料登记.
12. 其他工作等。

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。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；文员工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。

1. 工作上，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好本质工作；
2. 思想上，服从领导分配，做事不计得失、不挑轻重；
4. 生活上，我坚持谦虚、朴实的作风，摆正自己的位置，尊重领导、团结同志、以诚待人，正确处理好与同事的关系。