个人前台工作总结(实用10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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

个人前台工作总结篇一

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的x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，现对总结。

x年1月至7月，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。

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省经营部工作会议、神族分公司与神族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。

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。

x年7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11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。

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x年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

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。

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。

x年即将过去，充满挑战和机遇的x年即将来临，在新的一年里，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。

个人前台工作总结篇二

20xx年已经结束，根据自身工作的实际情况，对自己这一年的工作做出分析评定。总结经验教训，提出改进方法，以便自己在今后的.工作中扬长避短，提高工作效率。现就这一年的工作从“得”与“失”以及“19年的工作展望”三个方面进行总结。

在横店这个大家庭中我目前在卖品前台这一岗位，这里不但需要学习场务等基础岗位，还要学习票房和卖品现金岗位。工作当中发生任何事情都是有可能的。这就要求我们必须保持高度的注意力，稍微疏忽一下，就可能出现出错票，找错钱，出错套餐，电脑操作错误等现象。刚到这一岗位时间不长就出了几次错误，也受到公司的惩罚。前事之鉴，后事之

师。正是如此，锻炼了我后期工作生活中有一个严谨乐观的态度。

在前台工作我们还要面对各种各样的顾客，每个顾客都是独立的个体，但他们又都互相联系着，一个客户处理不好，就可能影响到其他的顾客。在我们这个服务行业里看重的就是服务态度，服务就是交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。在这点上我觉得我做得还不够好，自觉主动意识还不够须加强锻炼，我觉得我们要做到以客人为中心，只有首先以客人为中心，服务客人，才能体现出自己存在的价值，才能站在客人的立场上，急客人之所急，想客人之所想。正因有了对服务更深层次的理解和感触，在后半自己年影院的包场业务上有很大的突破。

在新的一年里我有坚定的信念和信心做好本职工作，更要不断提高自己的业务水平，更好的为客户服务。自我认为主要做到以下几点：

1、要充分认识服务重要性，才能更好的进行服务。作为卖场前台工作，必须站在公司的高度以微笑、严谨、认真的态度去工作。为公司创造更高的销售业绩。

2、加强个人专业知识学习，增加对突发事件的处理能力。积极主动参加公司组织的消防演练，弥补不足为以后更好的工作奠定基础。

3、加强团队的配合，积极主动的配合其他岗位的工作。使我们这个团队能高效有序的配合起来，为此我要努力成为我公司各个岗位的能手，是我新一年的目标。

正是因为我们的团队不断的强大,才使我们影城这一大家庭也日益的壮大。也使我的信心更加充足！我为能加入这个大家庭感到自豪！古诗有云：长风破浪会有时、直挂云帆济沧海。相信在19年我们横店票房再创新高，我们宝鸡横店再创佳绩！

让我们撸起袖子加油干！谢谢大家！

个人前台工作总结篇三

20xx年业已结束，一年来，我处在学校新的党政班子的正确领导下，全体教师同心同德，按照期初制定的教学计划，充分利用学校的'有限教学资源，以重实际，抓实事，求实效为教学工作的基本原则，以培养学生创新精神和实践能力为重点，加强教学常规管理，深化课堂教学改革，认真落实课程计划，抓好教学监控，强力推进技能教育，大面积提高教学质量，从而加速了学校发展。现将本学期工作总结如下：

一、教学常规管理

1、建立正常的教学秩序。严格执行课程计划，开齐、上好规定课程，坚持做到“三表”上墙，严格按照课表上课。坚持学生的全面发展，差异发展和可持续发展，使每一位学生能健康发展，严格控制学生的在校时间和学生作业量，切实减轻学生的课业负担，规定用好教辅用书，不得私自课外征订。注重抓好培优补差工作，在照顾好差生的同时，要重视培养优等生。重申了学校课堂教学常规，进一步规范教师的课堂行为。

2、切实抓好课堂教学。首先教师根据工作要求早作准备，早落实。做到认真钻研教材，掌握教材编写意图，用好教材。认真备课，明确教学重难点，精心设计教法，认真上课，积极倡导合作、探究、自主的学习方式，规范作业格式，认真批改作业，及时反馈；认真组织学生参加各类兴趣活动，认真辅导，认真组织学生进行考核，统计好考核成绩，做好试卷分析。

3、加强对教研活动的管理。本学期，教务处根据各学科及本校实际情况，初步调整了教研组的分类，建立了教研组长例会制度，确定了本学期教研活动的重点，制定了相应的措施，

明确了教研活动的具体要求，如定时间、定地点、定专题、定主讲人等。通过争创先进教研组，进一步规范了工作程序，明确了管理职责，确保了教研活动的正常开展，有效地提高了教研组活动的实效性。

4、加强对听课活动的管理。学校通过建立随堂听课制度，提倡跨学科听课，鼓励教师积极开展相互间的日常听课活动，进一步明确了听课要求。如要求校行政人员每人听课不少于20节，教师每人听课不少于10节。并把听课数量、质量纳入教师常规考核之中。

5、加强对各类文档的管理。根据市县教育局和学校的工作思路及要求，进一步明确了本部门的职责，各项工作力求做到规范、有效。如学生的学籍管理、作息时间的安排、课程计划的执行、教辅用书的征订、上级通知的接收与转发等，同时能认真做好各类资料的收集与整理工作，为学校教学工作的正常有序开展提供了保障，也为迎接市县人民政府督导室的综合督导工作做好了充分的准备。在综合督导情况反馈中，我处的管理工作得到了上级领导的充分肯定。

二、常规工作情况通报

1、出勤：

9月份，正课迟到10节次，请假20节次，缺席5节次；辅导迟到5节次，早退2节次，请假30节次，缺席10节次。10月份，正课迟到4节次、请假23节次（包括婚假、事假、公假）、缺席4节次；辅导迟到2节次、早退1节次、请假52节次、缺席8节次。11月份，正课迟到7节次、请假15节次（请假最多的一人5节次）、缺席9节次（缺席最多的一人4节次）；辅导迟到4节次、请假14节次（请假最多的一人4节次）、缺席20节次（缺席最多的一人4节次）。12月份，正课迟到17节次、早退4节次，请假67节次（包括婚假、事假、公假）、缺席4节次；辅导迟到5节次、早退3节次、请假39节次、缺席7节次。

2、教学评估：

9月份学生评估满意率100%的有75人，不合格4人；10月份学生评估满意率100%的有87人，不合格3人；11月份学生评估满意率100%的有84人，不合格2人；12月份学生评估满意率100%的有87人，不合格4人。

3、公开课

本学期我校开展了校级公开课研讨课等多种活动，其中，语文青年教师公开课4节，数学青年教师公开课3节，英语教师公开课3节，机电模具教师研讨课3节，电子电器教师公开课2节，服装美术教师3节，财会教师2节，旅游农科类教师2节，新教师汇报课4节。教务处组织听课教师对研讨活动中存在的问题进行了及时的反思、交流，在反思与吸纳的基础上再次进行公开教学与研讨，使广大教师的业务能力得到了明显的提高。

三、先进典型事例

冯斌老师、龚建英老师、蔡洪老师、阳华老师、康桂兰老师等平时加强教学之间的交流，在高三英语教学中，从备课到课外练习，彼此之间团结协作，取长补短，做到资源共享，保证了各知识点的广泛性、全面性、系统性和准确性。康桂兰老师、刘嶷老师、王蕾老师等，家离学校较远，早辅导不受天气影响，不受交通不便的困扰，能坚持开展早辅导，从不迟到，不早退，工作兢兢业业。杨智如老师为克服上课声音较小的毛病，自购扩音器用于教学，以保证教学效果。计算机组吴学军组长、电子组唐仁雄组长，针对学校目前情况和本专业教学特点，拟改革本组专业课教学现状，创新教学方法。曾利仁老师在传授专业理论知识的同时，加强学生的专业思想教育，在学校实习条件较差的情况下，发动组织电子专业学生购买万用表、起子、烙铁等基本而又必备的实习工具，既大大提高了学生的专业兴趣，又为学校解决了实际

困难。杨新林老师的班主任工作富有创新性，他以“挑战极限，超越梦想”为主题在班内开展励志教育，为全班学生制定了09年下学期期中期末考试和明年高考成绩的奋斗目标并制成宣传板报于以公示，大大激励了全班学生的学习积级性，目前288班学生学习目的明确，学习态度端正，学习风气浓厚。龚建英老师担任276班英语专业课程的教学，多方积极寻找资料，主动为学生垫资购买音像资料。黄绘元老师身怀有孕，但上机时没有缺席过一节课，并且每节上机课自始自终耐心细致的辅导学生。谢继禹老师利用晚自习讲正课，受到学生的好评。机房管理员彭祥云老师想尽一切办法，不分白天黑夜，耐心细致的辅导学生，及时处理突发事件，认真核对考试数据，保障了我校职业应用能力等级考试的顺利完成。刘岚岚老师自费去杭州参加教研教改研讨会。

四、两项开创性的工作

本期组织了两项具有开创性意义的工作：一是组织学生参加了娄底市中职英语口语赛，276班周玉霞获二等奖，邹白娟获三等奖；二是组织学生参加了湖南省职业院校冬季技能大赛，288班王丽获酒店服务与管理组第26名，邹柳获第31名。

首次组织学生参加这样的竞赛活动，既扩大了学校的声誉，又为我校今后的教学工作积累了不少经验。

个人前台工作总结篇四

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！现对一年来的工作情况做个总结。

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。

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进行采购或维修。根据统计20xx年xx月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

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，我们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，努力把工作做得更好！

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx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。

个人前台工作总结篇五

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_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，

我们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。

根据记录统计□20xx年我来公司开始：填写钢、铝基价8余次、接待来访客人3余次、订饮用水3余次、做员工考勤表2次、转接电话2余次、更新通讯录3次、快递收发1余次、盘点申购库存3次、收发传真5余次、打印文件1余次、打扫卫生8余次、周末转接电话4次、指纹登记1余次等。

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进行采购或维修。根据统计20xx年1月份至今共办理各部门各项物品入库2余次，入库物品都配有相应出库记录。

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xx的一员，我们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；通过这些日子的工作，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，努力把工作做得更好！

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx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。

个人前台工作总结篇六

真的很快，我们再一次结束上半年的工作。作为酒店前台经理，其实我对自己的工作还是掌握的比较稳固了的'。这半年的工作中，部门人员表现的都非常不错，而我也坚守着自己的岗位，管理好团队的协作，保证酒店正常的运转，维护好了酒店的形象，并且为我们酒店树立了一个不错的口碑和形象，散播了优良的影响，提升了酒店的影响力。

在这半年的工作当中，我们把工作重心提炼出来，每日制定工作计划，进行一条有目标、有方向的工作路线。一年的时间，我们前台的好评率大大提升，很少会出现一些额外不良的情况。这半年，前台员工们积极合作，非常配合我的工作，并且将前台的工作一丝不苟的进行着。作为前台的主要负责人，我认为这是一件非常让人欣慰的事情，我们终于创造了一个有共同目标的集体，也为我们酒店形象的创造和建立打下了很好的基础。

这半年，我们经历了很多考验，最后还是以一个比去年好几倍的成绩做了结束。这半年的成长是大家有目共睹的，不只是我们前台的同事们在进步，我们整个酒店都在前进。这为我们下半年的开始做了一个非常不错的开头。

这半年我们是存在着一些不足的，我在平时的工作当中其实也认识到了自己的一些问题。在部门里，我认为主要存在着一些沟通问题，虽然大家都很努力，但其实我们的沟通还是很缺少的，也极其有员工会来跟我反映一些情况，只有我发

现了的时候他们才会跟我说明。所以这个沟通问题还是需要及时解决的。此外，在我个人的工作中，我可能表现的太严肃了，所以和员工们之间的了解还是不足的，这一点也是需要去改变的。只有融入进这个集体，才能掌握到它真正的方向。

下半年的计划分为三个大部分。

首先是提高我自身的管理能力，把前台工作更加合理的分配好，让每一位同事可以认可。

其次，就是要在部门培训上花费一些功夫，多做一些有用的培训，让同事们能够在各个方面得到一些提升。

三是把握好时间和计划，每个月都争取做工作计划和总结，并且是从每一个人身上开始实施。我相信，下一年会更加成功。

个人前台工作总结篇七

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。

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。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。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。

最后，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”，问题也就会迎刃而解。

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，就会收到意想的。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！

个人前台工作总结篇八

不知不觉我来到xx酒店已将一年了，回想起自己的.这一年的工作经历，最多的是历练与收获。记得刚到酒店的第一天，我被安排在xx身边学习。真的，第一天是最难熬的，从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同，大家把你当成隐形人的感受只有亲身经历过的人才能体会。过去的一年中，在酒店的指引下，在xx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。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客户来说，前台

是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，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。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照酒店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酒店文化，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，以适应酒店的快速发展。

对自己责任范围内的会议室将会保持室内的清洁和用品齐全，按时给打印机、复印机、扫描机、传真机更换硒鼓、墨水和做好维护工作。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格接照酒店制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的库存和完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关人员。

erp系统是我新接触的事物，但是我会尽快去熟悉，包括输采购订单和办公用品的出库等。各种汇总包括：每月的办公用纸记录、办公用品领用表、办公用品盘点表、汽车公里数等等。汇总工作十分重要，它是对上个月的总结，是对未来工作的计划和展望。

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。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。

文员工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。虽然前台的工作有时是比较琐碎，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xx的教诲和酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！真诚希望领导和同事们能多给予我帮助，多方督促，使我取得更大进步。

个人前台工作总结篇九

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x宾馆的差不多5个月里，作为一名刚入职一年的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于宾馆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！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示宾馆的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们宾馆的第一步，是对宾馆的第一印象，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，我在过去的一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：

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。

前台是宾馆的第一印象，是宾馆的门面。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，从而维护宾馆的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。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。

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！

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！

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。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为宾馆。平时积极参加宾馆组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们宾馆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。

在过去的一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！

个人前台工作总结篇十

即将过去的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。

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。

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。

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。

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。

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x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！