

2023年前台文员年终工作总结 前台年度个人总结(实用10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。相信许多人会觉得总结很难写？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。

前台文员年终工作总结篇一

荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部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，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员

工的工作态度和服务质量反映出—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；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达—个月的外语培训，为今年的星评复核打下—定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己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（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡xxxx/张，钥匙袋xxxx/个，每天团队房都100间以上，—年可节约—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。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，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情况灵活掌握房价，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，争取的入住率。

酒店就像—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一定的负面影响。

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，境外客人的资料通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。xx年客房收入与xx年客房收入进行对比，住房率增加了xx%但收入却减少了xx%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。

前台文员年终工作总结篇二

本年度的工作在我的努力下已经转瞬即逝，作为公司的前台人员让我很重视自身在职场的表现，因此我能够履行好肩上的职责并牢记领导在工作中的指示，在完成本职工作的基础上还会强化对其他工作技巧的学习，稍微涉猎其他岗位的工作知识也能够更好地拓宽自己的眼界，但通过对自身表现的分析还是应该努力完成前台人员的各项工作才行，现进行年度总结如下并对来年的前台工作制定计划。

首先我能够做好前台接待工作并为客户留下良好的印象，正因为明白前台人员代表企业形象才在工作中对自己有着严格的要求，而且我也会时刻反思自己在接待过程中是否有做得不妥的地方，这样的话也便于及时改进从而促进工作能力的提升，在接待客户的过程中能够根据对方的需求来解答疑虑，当客户需要联系领导的时候则需要提前进行预约，但遇到紧急状况的时候还是会及时通知领导，而且我也会通过电话的形式来与客户进行交流，主要是负责业务宣传以及节假日问候之类的工作，由于表现积极从而工作能力方面获得了领导的认可。

其次能够参与到资料整理的工作中去并负责重要信息的记录，

我会协助人事部门参与到员工档案的整理工作中去，对我来说这方面工作的完成能够让自己从中学到不少知识，而且我也会注重与其他部门之间的交流从而明白如何才能将工作完成得更好。信息的记录主要是联系不到公司领导的时候记录客户传达的重要信息，这样的话也能够在后续的工作中反馈给领导从而等待下一步的指示，除此之外我也会部分费用的交纳以及报纸杂志之类物品的分发。

可以明确的是来年的前台工作中还有着不少的难题等待着自己去解决，所以我得不断鞭策自己并争取在工作中有着更好的表现才行，因此我会继续做好本职工作并强化对工作技巧的运用，而且我也会提升自身的服务水平从而在接待客户的过程中有着更好的表现，除此之外还要强化对公司业务知识的学习以便于能为客户解答疑虑，对于前台区域的清理工作也会认真做好从而体现出自己的尽职尽责。

我会总结好以往工作中的经验并用来指导今后的自己，而且通过计划的制定已经让我明白了今后的发展方向，我会找准定位并期待在今后的工作中有着更好的表现。

前台文员年终工作总结篇三

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的半年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证企业各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、

《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业企业的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同企业的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直

不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是企业领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业企业的形象，更突出了物业企业的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们企业就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业企业空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业企业与业主交流沟通的桥梁。物

业企业在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业企业与业主之间的沟通与交流，并为企业增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

xx年下半年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业企业将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接下半年，共同努力为xxx物业企业谱写崭新辉煌的一页！

前台文员年终工作总结篇四

时间总是转瞬即逝，在xx公司工作已经工作了一年了，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，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

这是我毕业之后的第二份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，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转变。都说前台是公司对外形象的窗口，一年的工作让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，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。

加入到xx这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们每

个员工前进的动力，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，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极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，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。

一年的工作也让我产生了危机意识，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。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，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情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

本年度的工作在我的努力下已经转瞬即逝，作为公司的前台人员让我很重视自身在职场的表现，因此我能够履行好肩上的职责并牢记领导在工作中的指示，在完成本职工作的基础上还会强化对其他工作技巧的学习，稍微涉猎其他岗位的工作知识也能够更好地拓宽自己的眼界，但通过对自身表现的分析还是应该努力完成前台人员的各项工作才行，现进行年度总结如下并对来年的前台工作制定计划。

首先我能够做好前台接待工作并为客户留下良好的印象，正因为明白前台人员代表企业形象才在工作中对自己有着严格的要求，而且我也会时刻反思自己在接待过程中是否有做得不妥的地方，这样的话也便于及时改进从而促进工作能力的提升，在接待客户的过程中能够根据对方的需求来解答疑虑，当客户需要联系领导的时候则需要提前进行预约，但遇到紧

急状况的时候还是会及时通知领导，而且我也会通过电话的形式来与客户进行交流，主要是负责业务宣传以及节假日问候之类的工作，由于表现积极从而工作能力方面获得了领导的认可。

其次能够参与到资料整理的工作中去并负责重要信息的记录，我会协助人事部门参与到员工档案的整理工作中去，对我来说这方面工作的完成能够让自己从中学到不少知识，而且我也会注重与其他部门之间的交流从而明白如何才能将工作完成得更好。信息的记录主要是联系不到公司领导的时候记录客户传达的重要信息，这样的话也能够在后续的工作中反馈给领导从而等待下一步的指示，除此之外我也会部分费用的交纳以及报纸杂志之类物品的分发。

可以明确的是来年的前台工作中还有着不少的难题等待着自己去解决，所以我得不断鞭策自己并争取在工作中有着更好的表现才行，因此我会继续做好本职工作并强化对工作技巧的运用，而且我也会提升自身的服务水平从而在接待客户的过程中有着更好的表现，除此之外还要强化对公司业务知识的学习以便于能为客户解答疑虑，对于前台区域的清理工作也会认真做好从而体现出自己的尽职尽责。

我会总结好以往工作中的经验并用来指导今后的自己，而且通过计划的制定已经让我明白了今后的发展方向，我会找准定位并期待在今后的工作中有着更好的表现。

前台文员年终工作总结篇五

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的10月份开头，在公司的指引下，在部门领导的关怀帮忙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。

前台是展现公司的形象、效劳的起点。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，是特

别重要的。所以前台在肯定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的效劳，从前台迎客开头，好的开头是胜利的一半。有了对其重要性的熟悉，所以我们肯定要仔细做好本职工作。努力提高效劳质量。仔细接听每一个电话，对反响的问题仔细解答做好记录同时依据信息涉及的部门或责任人进展调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注意保持良好的效劳态度，热忱的接待。在适宜的环境下奇妙答复客户提出的问题。做到笑脸相迎、急躁细致、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效劳礼仪学问。不断的为自己充电，以适应公司的快速进展。

依据记录统计,20xx年我来公司开头：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、清扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。准时查看物品的完好状况，对缺少或损坏的物品准时上报相关部门进展选购或修理。依据统计20xx年10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。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休息时间，公司有临时任务安排，我们都听从安排，积极去协作，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力气为公司效命。平常积极参与公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的根本状况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下根底。

虽然前台的工作有时是比拟的琐碎，但大小事都是要仔细才能做好。所以我们都会专心的去做每一件事。感谢部门领导

的教导和公司赐予我们的时机;通过这将近三个月的工作，我也糊涂地看到了自己还存在很多缺乏，在以后的日子里我们将加强学习，努力把做得更好!

20xx年已过，将来的日子依旧会很漫长，接下来的20xx年会如何进展没人能预料，我总觉得所要做的是努力和坚持着，看似简单的一句话，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，将来的`一段时间内，我会根据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，等来的或许就是属于自己的一个时机”。是啊!我信任这句话，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规划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作力量得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素养学习，不断提高自身素养。

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、性格做好一线工作协作，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟识学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中奉献出自己的力气。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主治理的意识，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。也将会遇到许多困难，我信任，在领导关怀培育下、同事的帮忙下、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养，为企业建立做应有的奉献。

前台文员年终工作总结篇六

记得xx经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面容中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力□xx年xx月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责己

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

（二）加强监督，严格把关

每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

（三）阳光心态，相互创造

端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，取长补短。

（四）再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获□20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

前台文员年终工作总结篇七

今年的时间好似过的格外的快，不知不觉又到了冬天了，一年的工作也就宣告结束了，在这一年里我在酒店的工作跟往年一样，又是平常的一年，不温不火的进行着，没有什么突出的工作表现，也从没有在工作中出现过什么失误，对自己这一年的工作谈不上满意，但也不会觉得过分的失望，在领导的催促下，同事们的配合下，还算圆满的结束了今年的工

作，现将这一年来的工作做个总结：

在酒店里工作，第一步要做到的就是绝对服从上级的管理，决不允许专断独行，遇到任何在工作状况外的情况要第一时间跟自己的上级报告，决不允许自己妄下定论私自解决，在这点上我是吸取了教训一直保持着酒店对我的工作要求，恪尽职守，也就是因为我对自己的理解足够深刻，所以才能保证自己不会出现一点失误，我在这一年里，从没出现工作迟到早退的情况，也没有出现工作态度消极，懈怠的情况，我十分善于从别人的犯错中吸取教训从而严格要求自己，例如之前有一次在我们酒店入住的客人，使用了假币，我的同事负责他的，我们遇到这种事是要第一时间跟主管汇报的，结果她坚持自己说服客人这是假币，要求他更换，结果那个客人蛮不讲理，一气之下把我们酒店前台的花瓶都砸了，这件事的过错损失也只能那个同事来承担了，得不偿失，还被处分了。

顾客就是上帝我在酒店负责的是收银员的岗位，这个岗位要的就是心细，在顾客在结账的时候，至始至终不厌其烦的热情的跟每一个顾客打招呼，让他们在入住的时候就能有好心情，在走的时候也能愉快的离开，我们是顾客入住所看见的第一个工作人员，也是顾客离开时见到的最后一个工作人员，我们的所作所为意味着能否给酒店在顾客的印象里加分。一定要满足顾客的每一项需求，无论是合理的还是无理的，都要尽力去满足，遇到自己无法解决的事情，我就会第一时间向主管请示，工作能力一定要到位，能准确熟练迅速的为顾客办理入住，不浪费顾客的每一分钟时间。

对来年的计划我认为当前的自己没有拥有对工作的那份热忱，没有一份上进心，我只是很好的完成了自己的分内工作，我从来没有向酒店证明过自己有着超越收银员岗位的工作能力，但是看起来我在收银员的岗位上却是游刃有余，十分轻松的样子，这件事主管不止一次的跟我说过，我自己也明白，我确实没有尽自己的努力在工作上，我因为我来年可以竭尽全

力的工作，看看自己的工作能力到底能到达什么地步，我想我也是时候让领导看到我的能力，给我升职加薪了，我会在来年向酒店呈现一个不一样的自己，我希望我能在来年能站在酒店更高的位置上。

前台文员年终工作总结篇八

逝者如斯，时间飞逝。转瞬即到年尾，在这岁末年初之际，有必要给自己和工作重新定位，加深认识。回顾过去，深刻反省，吸取经验教训，弥补以往工作中的不足，以便让工作上一个新台阶；规划未来，对来年工作顺利开展尤为重要，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。起到启明星的作用，为自己导航。

8月份荣幸地成为公司一员，很珍惜这个难能可贵的工作机会。公司轻松愉悦的工作氛围，拉近了同事之间的友好关系，利于工作的顺利开展。在同事的帮助下能够胜任前台这一职务，前台工作貌似繁琐简单，却需要注重每一个细节问题以免造成不良影响，再接再厉希望日后的工作能够做得更好。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，可有利于对公司内部组织结构的迅速了解。现将日常工作及工作计划总结如下：

1、日常工作事务

1) 前台电话的接听，做好来电咨询工作，做到态度亲切礼貌，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

2) 来访客户的接待、基本咨询和引见，及时为客人提供茶水，并保持良好的礼节礼貌。谢绝推销人员进入办公室，不妨碍各部门正常工作。工作初期着装不够正规，经过领导及同事的提醒，才意识到自己的严重疏忽，前台的着装和仪态代表公司的形象，应该引以为重。

- 3) 公司卫生清洁及桌椅摆放，保持整洁干净。将办公室废纸及废弃纸箱分类收集。开源节流，控制成本，单独存放可利用废纸，以达到节能降耗的目的，从小事做起，节约公司成本。
- 4) 订水及购买各类办公用品。留心库存使用情况以便及时购进，不影响正常使用。
- 5) 月底及时交付电话费，确保各部门电话正常使用，保证通讯不间断。
- 6) 当新进员工时，及时更新通讯录及值班表，尽自己所能，帮助新员工熟悉了解公司及环境，以便更快融入新集体。
- 7) 做好公司内部资料保密工作，信息不外泄，把公司利益放在第一位，对盖有印章及其它废弃的机密资料进行碎料处理。进、出资料应及时在收/发文簿做好记录。随时准备好宣传资料，并确保每页加盖印章，以备不时之需。
- 8) 联系外部相关人员更换植物，保持所供花卉的新鲜和美观，美化公司环境不影响公司形象。
- 9) 当电话、复印机、打印机、扫描仪等办公设备出现故障时，第一时间联系外部相关维修人员，争取在最短时间内解决故障。

2、协助业务部门工作事务

- 1) 积极主动协助各部门复印、扫描、打印各类资料，录入各类文件、表格等。
- 2) 于12月份协助各部门招聘实习生，联系学校、发布公司信息、收集简历、通知面试等相关工作。

3) 应造价部需要，核对工程量清单，一丝不苟，标注出每一个细微错误，将相关信息转达给业务人员。

前台文员年终工作总结篇九

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访xx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。在20xx年里，我主要做了这些方面的工作：

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。

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。

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xx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20xx年里我要不断提高自身形象，做好2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！

酒店前台个人年度总结

公司前台年度个人工作总结

酒店前台年度个人工作总结

酒店前台个人年度总结报告

酒店前台年度总结

前台个人总结

公司前台个人年度工作总结

前台年度个人工作总结报告

前台年度工作总结

前台文员年终工作总结篇十

首先，从专业技能方面来说，在师傅的严格教导与督促下，从一开始的对工作职责与内容的完全陌生到渐渐认识，到熟悉，从阅读《前台服务操作规范》到实际操作，从“幕后”走到“幕前”，不仅是自己的技能提升，更是对客人负责的表现。其中，少不了所有老员工不厌其烦给我提供的帮助，由心地感谢大家。每接待一位顾客，每接听一个电话，对我来说，都是一个新的挑战。没有丰富的接待经验，对业务不熟悉，使自己在实操中明显有工作效率较低的缺点，操作起来也略显生硬。

其次，让我感触很深的是xx的企业文化，各种类型与层次的技能与酒店文化相关知识培训，让我看到一个在前进中的企业，不仅是一种激励制度，也是一个自我提升的机会。还有，金海湾的薪酬制度也是我很感兴趣的范畴之一，灵活的分数与分值，再有奖金，不仅把薪酬与个人表现和发展潜力绑定了，也充分考虑了酒店的开房率与营业状况。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，“金钥匙”就是典型，也是我在这次实习中关注的，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

从另外一个角度来说，xx酒店有硬件设施的不足，开业至今已有十几个年头，客房已经略显窄小，设施也有老化现象，虽

然有部分客房是经过新装修的，可是格局这些是很难改变的，相信只有通过给客人提供更好的服务还弥补硬件设施的缺陷。再者，通过在前台的实习，发现员工流动性很大，特别是外地的员工，也许这是酒店的普遍现象，可是这样势必会造成人才的流失与资源的浪费，需要酒店投入更多的时间和精力不断培育新员工。

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xx酒店的日子里，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！现在我对今年的工作做一个总结。

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，是酒店的门面，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酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

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，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学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。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。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，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。

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！

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验,能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己,保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习,努力提高业务水平和协调能力。工作中,热情服务,做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

自来到移动公司那天起,我就给自己制定了一个目标,那就是:无论做什么,干,就要干好,就要做到比别人优秀,但是我知道:因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道需要我去向老员工学习,因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面:哪些重要,哪些次要,他们都做的很好,而且有效率,经分上面各项考核分数都比我高,但是我们却是盲目的办理业务,有价值的业务有时候我还把握不住,定的任务完成不了这些问题都体现在我身上,特别是一些不经常办理的业务,像国际长途,国际漫游这些业务都需要很多证件,以及不同品牌缴的'押金也不同对客户的需求做一些讲解,这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导,用心的人家回头都会记笔记,但是我做不到,等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办,还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚,客户产生大量话费导致投诉,这些问题屡屡出现,对于活动,自己都不是很明白,理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难,系统中操作失误,这都是工作中经常遇见的事情,所以,不足之处应向老员工学习,需要我在工作之中吸取失败的教训,不断学习。

对于每天的用户咨询业务,我都能不能作到认真对待,耐心的解答,热情周到;每次遇到用户的误解和怨气,我都不能作到很好的解释,更不能作到先缓解用户这种不满的心情,这都不是我在工作中应该出现的问题,因为我知道服务第一,服务都不能达到用户满意,让客户办理我们的业务就更难了。所以:力求给用户一个满意的答复。

经过几个月充实、丰富、辛苦的工作后,我经常不断地总结、

思考，也获得了不少的心得与体会：

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以

后在其他类似工作中也会做的更好。