

2023年前台年度总结与计划(精选11篇)

知识点总结可以帮助我们在考试和学习中更好地应对各种问题和挑战。范文6：生物知识点总结

前台年度总结与计划篇一

时间一晃而过，转眼间到公司快一年了。这是我人生中非常珍贵的一段经历。在这段时间里，公司领导给予了我极大的帮助，在生活中也给予了我极大的关心，让我充分感受到了领导们对员工的关心以及对员工发展的重视，在这里，我看到了xx事务所人的“认真、细心、专业、敬业以及团结的优秀品质。我为自己成为这里的一员感到无比荣幸。

在公司我是负责前台工作的，前台的工作主要是接待、收发文件、转接电话、登记、人员出入大概了解、文具管理、中晚餐安排、值班人员安排以及办公场所的清洁。

要做好前台这个岗位的话，就应该对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一印象。所以从前台迎接开始，就应该做好，好的开始是成功的一半。我觉得，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，都是为了公司的整体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考做好本职工作。以下是我20××年的年度工作总结：

一、上下班之前要整理好前台物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源，当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时要保持清洁的地方，是否整理干净。每天的报纸要整理好，饮用水发现不够时及时打电话订购。保持有足够的饮用水供应。检查前台文具，看是否有需要及时订购的，尤其是夏天要保证有足够的饮用水供应。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真的大概内容，以免接收垃圾文件。然后降接收到的传真文件及时派发给所属人，以免耽误工作进程。

三、收发快寄，收快递时要做好登记记录，寄件人姓名以及联系方式，单位以及单位名称。及时将签收的文件派发或者通知给收件人。还要将签收时间记录下来，方便以后查找快件。发送快递时，认真填写要发送的公司名称和地址，联系人，联系方式，仔细检查一遍，确认无误后再寄出，同时要将寄件人、寄件时间，要寄的公司地址，联系人以及联系方式记录下来，方便以后查找地址以及联系人电话。把寄出去的快件的底单保存好，方便及时查询快件具体情况。

四、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访的客人时，要立即起身主动问好，对第一次来访客人要问清对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的通知相关负责人，找公司老总的要问清对方是否已预约，然后再将其引到老总办公室，泡好茶送到客人手中，然后再悄悄离开。在带客人时还要考虑是否把客人留在大厅或者是会议室，或者是 办公室主任那里，给客人上茶时要双手奉上，面带微笑，耐心细致，亲切大方。待客人稍坐后让其等候后立即通知相关负责人。

五、转接电话，要注意礼貌用语，使用标准用语，您好！有什么可以帮到您的？问清对方找哪位？贵姓，有什么事情，了解情况后转给相关负责人，熟悉公司内部人的办公电话号码，以便快速转接或者是联系。如果对方是广告、推销、网络之类的与公司无关的来电就委婉拒绝。如果对方是找老总或者是哪位经理要联系方式的，要问清对方情况再看是否需要告知对方老总或者经理的联系方式。领导来电时也要亲切问候！

六、文具的管理，每个星期都要对文具进行盘点一次，看看哪些文具不够了要及时通知相关负责人进行采购，对公司员

工领用文具要及时登记。

七、员工订餐，每天上午10点后要开始统计员工订餐，及时打电话给送餐人员，保证每个人点餐都有。对于老总订餐，要认真对待，争取在11点之前确定老总是否需要订餐，订餐晚了就订不了了。

八、前台周边的环境卫生，在清洁过程中，要仔细点，很多细节容易被忽略。比如地毯下面的灰尘，墙缝中的垃圾，公司招牌上面的灰尘，玻璃窗上面的灰尘等，看到地上的垃圾要及时捡起，保持整洁更重要。

九、值班安排，每天的值班人员安排，尽量保证公平轮流值班，统计晚上加班人员，看其是否需要订餐，将加班人员情况告知晚上值班人员，督促值班人员关好门窗，检查电源关闭，锁好门，周末值班人员要按时到岗，不得提前离开。

十、完成领导同事交代的其他具体工作。

在前台工作了这近一年里，工作内容不复杂，比较细，我认为自己在工作中还有许多需要改进的地方，也有很多的不足，比如有时候工作不够集中，不够细心，主观能动性较差，这些都是我需要改进的地方，我希望自己在新的一年能够认真上班，勤力做事，为公司多做贡献。

1、努力提高服务质量，做事麻利，有效率，尽量不出差错，服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，给客人留下良好印象，接电话时，要不断提高语言技巧，多学习相关专业知知识，多看书。巧妙的回答客人问题，尽量让客户满意。

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、服饰搭配等以及回答客户的技巧。

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，一方面能及时回答客户的问题，准确的转接电话，另一方面也体现出公司的办事效率。每个环节都是公司的一部分，它代表着公司的整体给人的印象。

4、注重前台周边的环境卫生，随时注意观察，始终保持整洁大方，这样给员工自己带来舒适的工作环境，也同时给来访的客人一个良好的印象。

公司的发展离不开我们每个人的点滴贡献，在新的一年里，我将做的好继续保持，把做的不好积极改进，保持昂扬的生活、工作态度，为公司的不断发展、个人的不断完善好好努力！

前台年度总结与计划篇二

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为

早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这一年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质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一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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。

二加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率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，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，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作酒店就像一个大家庭，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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个

部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性.....

范本范本1要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象.....

前台年度总结与计划篇三

自参加xx公司以来已经一年多的时间了。在这里我从学校的一名同学踏上了工作岗位成为一名员工，学到了更多的学问技能，各方面都有了提升。在领导的支持和同事们的帮忙下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当时公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素养，现将一年的工作总结如下：

- 1、把事情详情化、条理化、标准化前台的工作比拟琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公装备、送水、接待不同的来

访人员等。刚接触工作时，有时分事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些详情就没能留意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。

经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从详情入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己的，才能胜任看似简洁的行政工作。如今，已能较好的统筹布置工作，并努力把工作详情处理得当。争取给大家最到位的支持和效劳，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时辰要求自己。同时，标准化方面还需要强化，我也会在今后的工作中更加留意这一点。

2、保持较好的工作状态人低为王，地低为海。行政本身是一个效劳性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和效劳工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家效劳。

在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要效劳周到，表达出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升效劳质量。在工作过程中，我要求自己防止消极心情，谨记工作职责，时辰把自己的位置放到一个适宜的高度，本着为人效劳提升自己的看法投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作沟通，是一个人生存在这个社会必不可少的一种力量。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上许多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这一年的工作中，各项沟通根本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，许多情况下我在沟通时缺少主动性和主动性。总是花费时间去想这件事上，而不是按时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也铺张了一些时间，降低了工作效率。

这是很不专业的一面。遇事主动主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不躲避、勇于向前、负责究竟的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更杰出。公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，一直都离不开同事之间的协作。

这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的根底上，和同事主动协作，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感受。我也将一如既往的仔细协作、主动协作，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

经过这一年的学习和积累，已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺许多。我也在工作中找寻缺乏，抓紧学习，培育自己的各项力量。目前，我通过学习了相关专业学问，包括了前台的职业素养与力量提升、档案管理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的学问也很欠缺，也正在学习这方面的学问。通过这些学习，使自己的技能有了肯定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有时机参与相关的培训，更大程度上提高工作技能。

在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真实感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同长处的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时分也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时分也需要吸取别人身上的精华。

1、工作成果。

办公装备、大桶水等各项台账建立完备；餐饮、酒店、订票等各项效劳根本完善；每日巡检、各项检修维护顺利进行；各类账目报销流程标准；其他效劳、跟进工作有序进行。

2、存在的问题。

(1) 工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有许多地方我还没有做到这一点。在效劳支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够按时的发现问题，更谈不上按时解决。款待用的杯子和一些效劳方向指示也存在问题，没有给大家提供便利的效劳。

(2) 执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的熟悉、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3) 工作效率低下：由于自身学问结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件学问和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。

以上的问题必会在xx年的工作中加以解决。一年的工作中，着实学到了许多，非常感谢领导对我的包涵和支持，让我得以有这样的时机工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更杰出。

前台年度总结与计划篇四

在来临之际，回望度的工作生活，感受到公司及身边的人这一年来发生的巨大变化，身边的同事也都在不断进步着，朝着同一个目标奋斗。新的一年到来了，也带来了新的挑战，在我们准备以全新的面貌来迎接新年的到来时，也不忘回顾和总结过去一年来所做的工作，现对我今年的工作做如下总结。

公司初在编18人，本年截止12月份入职人数为357人，入职率为：284.5%；离职人数为142。截止12份在编人数为：233人；离职率为：113.1%；员工进出比率为251.4%。

1、每月对员工考勤单及请假单的处理。

2、每月根据考勤明细，认真做好考勤的统计，为造发工资提供依据，根据考勤统计情况，公布考勤通报。

3、根据每月考勤情况统计入《考勤汇总统计表》为转正考评、年终评优和年终奖的计算提供依据。

1、新员工入职时，告知准备所需的人事资料，根据员工提供的人事档案，建立人事档案。

2、建立员工花名册，做到电子版台帐和纸质档案相符。

3、负责管理和保管公司所有员工的人事档案。

4、下半年完成了人事台帐汇总表的更新，在档人数233人。

1、公司薪酬支出截止12月份共计：230.75万元，

2、公司为部分员工购买了意外险，截止到12月份共计购买了65人次。

1、了解各部门新增岗位的管理及各部门人员需求状况。

2、根据各部门人员的实际需求，有针对性、合理性招聘员工已配备各岗位。通过采取一系列切实措施：广发招聘信息、网上招聘、内部员工推荐、现场招聘、贴招聘广告等各种途径招聘人才。

负责劳动合同签订、续签及管理工作，公司新签劳动合同233份。

1、充值管理：为员工办理饭卡并提供充值服务，截止到12月份已充值119579.3元。收取充值卡押金4900元。

2、食堂成本管理：统计食堂各项支出费用，并核算成本，平均每月亏损1万元。

对个人来讲，下一步应该在认真工作之余加强专业知识的学习，不断提高自身专业素质，加强抗压能力，才能面对更大的挑战，也才不会被时代的潮流所淘汰。人力行政部的责任将更加沉重，人力行政部一定安排并实施好新的一年的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

最后，祝愿公司在新年里一帆风顺，一年更比一年好！

伴着新年欢快的气氛，在紧张和忙碌中过去了。回首过去的一年，或许没有轰轰烈烈的战果，但也确实经历了不平凡的考验和磨砺。在这辞旧迎新之际，对本部门一年来的`工作做以总结，同时祈愿我们公司明年会更好。

生产车间全体员工齐心协力，克服了种种不利因素，在相关部门的协助下，按照年初制定工作计划展开工作，总体上完成了公司下达的工作目标：

生产计划完成率100%，供货及时率95%以上

郑州、北京、四川等地陆续订货，而且订单大且供货期短，为了保证按期交货，生产车间克服了人员不充足，设备模具故障频出，外购部件供应不及时等困难，调整工作时间，周日不休息，晚上经常加班到6：00~8：00，合理调配人员，打破班组界限，积极与外协及库房沟通，充分利现有的人、机、料、法、环，尽可能以最短的时间发货。

设备完好率95%以上，安全事故率为0

本年度车间能按年度保养计划进行设备的月保养，并能按设备周期检测计划进行关键检测设备的周期校准。设备出现问题做到早准备，早发现，早解决。生产设备基本可满足公司

的生产需求。车间天天不忘安全，不管什么情况，都严格遵守安全守则，按操作规程工作。全年度未发生重大人身伤害、设备损坏之类的安全事故。生产人员事故为0。

年初按设备维护保养计划完成了热脱扣检测、型式试验设备的校准工作，保证了产品检测的可靠性。通过对端子加工机以及线圈加工设备送料气缸的修复，解决了风压不足0.7mpa设备不能工作的问题，现在0.5mpa左右即可正常工作。5月份更换了一台注射机的控制系统，并通过几次集中维修，更换密封圈及易损、老化部件，解决了设备漏油的问题，同时也基本消除注射机的现有其它隐患。

另外，车间组织利用不常用的焊机改造成焊接xxx产品静触头的设备，避免了以往xxx与xxx产品在某些焊接工序上存在着人员设备上的冲突，现在二种产品可以由不同人员在二台设备上同步加工，大大提高了生产效率。

前台年度总结与计划篇五

在即将过去的20xx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20xx年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

20xx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。

二、会议接待方面

1、外部会议接待

参与接待了财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、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

20xx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。

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；在诚信演讲活动中获得第一名；诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx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、20xx年工作计划

- 1、加强了自身学习，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、积极学习了其他单位、酒店等会议接待经验，提高了接待水平，提升了公司形象。
- 3、做好了工会工作，推出了有意义的活动，加强了沟通交流，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。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx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。

前台年度总结与计划篇六

20xx年在忙碌和奋斗中即将过去，现在□xxx公司很快就要迎来20xx年的到来，并开始新一年的工作目标。但作为xxx的一名的前台，我却还没有做好准备。因为我还没有能好好的回顾这一年来的工作情况，还没有认识到自己在这一年工作中的收获和不足！

如今，反思这一年来的工作情况，我在工作中有很多的成长和进步，尤其是在公司器材的管理方面，收获了很多的经验和认识。现在，我对自己在20xx年的工作情况总结如下：

作为一名前台，我们作为公司面对来访人员的第一个照招牌，是公司的形象代表！为此，在接待工作方面我是一点也不敢怠慢。在20xx年的工作中，我积极的调整了自身的接待工作，不仅每天在工作中都严格的保持自身的着装和形象，并在网上购买了礼仪课程，积极的强化了自身的礼仪和接待能力。同时也在饮水处常备各种茶叶，能及时的给来宾准备茶水。

此外，为了能的更好的完成电话接待工作，我不仅强化了自身的电话礼仪用语，更在空闲时间牢记了重要领导和客户的号码，让自己更好的完成电话的接待工作。

作为一名行政前天，在工作方面的，我对其他的工作也一直在积极处理，如对工作各种资料和消耗的统计，以及上级对各部门的通知和信息传递等等。

其中，尤其是在会议的准备上，我会在会议开始之前严格的布置好会场，在会议开始前确认好作为以及资料的发放，并读设备进行全面的检查。此外，在经历了一段时间的针对性锻炼后，我也能更好的完成会议记录，并切实的理解领导要求，将公司的要求和信息及时的传递下去。

此外，在工作各种小问题上，我也会做好的规划，并在规定的时间内去认真完成。如定期对公司绿植进行维护，并检查打印机、传真机，以及饮水处设备的运行情况，并及时的完成办公用品的采购等。

首先是在自身的管理方面，因为自身工作较多，计划较少，所以有的时候会出现遗漏工作的马虎现象!对此我要深刻的反思并改正。

其次，是在自身的工作效率上，这也是我需要及时改进的方面!

如今，一年的工作已经结束，新的一年也即将要带来，在这次新的开始中，我要更加严格的要求自己，以全新的`态度去更好的完成新一年的工作!

前台年度总结与计划篇七

再忙碌的工作也终于暂时缓下来的时候，尽管在20xx年的工作上，我们几位在厨师长和餐饮部领导的带领下在厨房中忙的团团转。最为忙碌的时候，恨不得自己多张几只手，身边都围上灶台。但在结束了之后，又忍不住自满到自己只要肯努力，还是能有这样的成绩。

如今，随着20xx新年的到来，我们在厨房的工作也终于能缓和下来。也正是因此，我才能开始对自己一年来的工作尽心总结。

自xx年x月x日来到酒店，我已经在xx酒店厨房工作了x年的时间了，尽管时间不算太久，但我也充分的在这里学习并收获到了足够的经验。在此，我总结自己这一年来的工作如下：

回顾一年来的工作，我感到很是惭愧。这一年来，其实就我个人的成绩来说，并不是都非常出色的。甚至，因为工作中的许多问题，我还在工作上陷入了很长一段时间的瓶颈期！在那段时间里，不仅自己的基础工作经常出现问题，甚至在新菜品的开发上也一直不能让领导满意。对此，我很是惭愧。

但在后来厨师长的开导下，我开始重新反思自己，从基础上认识自己，完善自己。对于基本功的锻炼，尽管不会给我带来很大的提升。但却让我重新回到原点思考自己，找回了自己的状态。这也使得我认识到自己的问题来源我自身的内心，是我自身工作意识的不足，才导致了这样的结果！

在后来，通过对自己的重新认识，我也意识到自己其实还有很多的方向和未尝试过的道路，这也为我后来的工作带来了目标。

经过了反省，在后来的'工作中，我开始重新学习和加强自己。不仅仅是锻炼自己熟悉的菜系，我也开始逐步向前辈、领导请教。自己在家的时候也经常锻炼，让自己能积极的吸收经验，改良并加强自己的能力。

如今，细数这一年的成绩，尽管前期的工作并不怎么样，但如今的情况已经大有改观，而且在新菜品的开发方面，我也为自己找到了新的方向，且在成果上也得到了领导的认可！

如今□20xx年尽管已经过去，但我还有许多方面都需要继续加强。为此，我会更加努力，让自己在xx酒店厨师的岗位上做出更优秀的成绩。

前台年度总结与计划篇八

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。

前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪污金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

前台年度总结与计划篇九

过去的20××年是充实劳碌而又欢快的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的一年里，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怀关怀

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相互沟通！在此我由衷的感谢给与我关怀的部门领导和同事们，感谢！现在我对这一年来的工作做一个总结。

前台是呈现酒店的形象、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，是特殊重要的。所以前台在确定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开头，好的开头是成功的一半。有了对其重要性的熟识，所以我们确定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我始终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：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人供应服务，在服务中对客人所要用的语言等。

因此，我们前台的工作人员确定要求淡妆，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。

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、供应信息、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！

一些前台英语力气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，使我对以前学过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遗忘了学习，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力气不断增加！

不管是工作时间还是休假时间，假如酒店有临时任务支配，我将听从支配，主动去协作，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力气为酒店。平常主动参预酒店组织的活动，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状况和经营内容，为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的相互沟通有些不足，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急，在新的一年到来之际，在往后的工作上我确定会克服这种心理。我也很感谢给我提看法的同事！由于你们我熟识到自己的不足，才有机会去改正，对我也有很大的关怀！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。感谢部门领导的教育和公司赐予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

文档为doc格式

前台年度总结与计划篇十

时间飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx我在公司领导和同事的关怀关怀下，顺当完成了相应的工作，现对20xx工作做一个总结。

我从事前台接待工作，接待人员是呈现公司形象的第一人，在工作中，我严格依据公司要求，工装上岗，热忱对待每一

位来访客户，并指引到相关办公室，为领导供应了便利，也为客户供应了便利。一年来，共计接待用户达xxxx人次左右。

1、外部会议接待

参预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g网经营部工作会议□xx分公司与xx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，严格依据会议需求高标准布置会场，主动协调酒店相关事宜，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，服务礼物等相关学问，积累了很多的阅历。

2、内部会议管理

依据各部门的需求合理支配会议室，以免造成会议冲突，并留意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，依据通知要求，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状况消逝；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，严格依据公司要求，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。

20xx年x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xxx次左右，并做到态度热忱，严格依据公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到准时上传下达，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，准时联系修理网点，进行电脑维护与修理，与其加强沟通，并要求为我们供应备用机，以免耽搁正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并主动参预公司组织的各项活动，关心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；神族联通诚信演讲角逐获三等奖，目前正在主动筹备20xx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准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、主动学习其他单位、酒店等会议接待阅历，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，加强沟通相互沟通，并将“工会送温和”活动连续开展下去。
- 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。

20xx即将过去，布满挑战和机遇的20xx将来临，在新的一年里，我将总结阅历，克服不足，加强学习，为公司的进展壮大贡献自己的绵薄之力。

前台年度总结与计划篇十一

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！