

# 前台工作报告 前台文员工作报告(优秀9篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇一

时光匆匆，转眼实习已经快半年了，回顾其中的点点滴滴，让我亲身体会到社会真的是一所大学，工作中既有成功后的欣喜和激动，也有挫败后的失落和无奈。在师傅们的谆谆教导下，我在收获业务技能的同时，内心也经历着微妙的成长。

因为机缘巧合，我很顺利的进入了一家玩具公司，成为一名行政人事文员。我的工作主要包括处理每天的考勤、接待求职员工并进行解说，及员工入职、请假、辞职手续的办理、人事档案的整理、保管、用工合同的签订等。在工作的过程中，既有收获的喜悦，也有失败的遗憾。

由于我是新来的人员，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。前几天就是整理一些简单的资料，填写一些劳动合同。刚步入工作岗位，才发现自己有很多不懂的地方，于是我就向我同一个办公室的女孩学习一些办公知识，她是一位老员工，工作的时间比较久，所以她对公司的事情都比较了解。作为行政人事文员，所做的事情比较琐碎繁杂，指导我的同事教我，做事情要分主次、有条理，有耐心。说着容易，做着难。每天要处理考勤、办理入职和辞职人员的手续、填写用工合同、整理废旧纸张再利用等，手头有多件事情需要完成。当然这时候就要将重要的事情放在首位，把所有事情的主次顺序排好，这样就不会乱。一段时间之后我对工作上的事情逐渐熟悉起来，我从处理考勤开始。虽然看

似一个简单的动作就能处理完整的流程,但实际操作起来却并不是行云流水般流畅的,这其中所抱露的细节问题也决不是可以草草了之的。每天面对着考勤里面那么多的数字,需要一个一个检查,眼睛是很容易看花的,一不小就会漏查的。刚开始处理考勤经常出错,然后也会被领导批评,感觉做的很吃力,心情自然也不会高兴,但是渐渐的在同事的帮助和指导下,随着自己熟练程度的增加,我已经慢慢从常犯错,减轻到少犯错,犯小错,并争取不犯错。错误减少了,领导也不会再批评了,从中也得出了自己的心得,做起事情来也没那么大的压力了,心情也就轻松多了。正如我们领导说的:”做考勤需要的不是超凡的智力,而是一份细心和耐心。”确实如此,处理考勤的工作是一项看似简单但精密度很高的工作,它需要的是更多的耐心和细心,所以我一直都在培养自己这方面的能力。我把每次犯错都做为对自己的一次警示,更是做为对自己迈向成功的一道道关卡,人生不拒绝犯错,重要的是看待错误的正确态度和之后的自省。正好最近公司快要验厂了,要做的事情很多。要“分主次,有条理”是做好事情的关键,我时刻牢记着这句话。

我现在的工作主要是负责公司员工的考勤和一些人事资料(包括新员工入职和员工辞职),因为要验厂所以我所做的任何一件事情看似微乎其微,其实都关系到公司的以后的发展,是不能够出任何的差错。准确,是对工作质量的最低要求。考勤管理的准确性,涉及的方面很多,比如每天在处理考勤的时候,发现哪个部门哪个员工的考勤有异常,就要与这个部门的负责人进行沟通,了解其中的原因。简要地说,就是:办事要稳,情况要实,主意要慎。而要做到这些,必须态度认真,作风过细,不能疏忽大意,不能马虎潦草先进个人工作报告2016先进个人工作报告。员工的入职资料,就要保证文件的质量,材料要真实,写字要认真,校对要仔细,力求每一个环节都不发生差错,否则就会贻误工作,甚至酿成难以弥补的损失。

工作中,我接触了一些办公用品,如传真机、打印机、扫描

仪等，刚开始的时候这些东西我都不会用，因为在学校的时候没有用过这些，于是我就采用了看、问、学等方式，掌握了这些机器的基本操作，了解了公司办公的基本情况，为以后工作的展开奠定了坚实的基础，做事情的时候也就顺利多了。同时在此期间我也学到了许多更有用的东西。在这一过程中，从个人发展方面来说，我认为对我影响最大的应该是一个人在工作中的作风及一个良好的心态。

我的工作关键是要细心，还有学习对人怎么说话、态度及其处事。特别是在公共场合时要注意内外有别，把握分寸，对什么应该说什么不应该说要心中有数。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。有时难免会出现一些我处理不好的事情，然后那个教我的同事或是主管就会帮忙解决。看到他们处理事情的方法我才明白只有经历的多了，磨练的多了才会有经验。

我现在上班近五个月了，在这几个多月中，有时心情不好的时候就会想辞职不做了，想着在校做一名学生是多么的好啊，为什么要来工作要来受别人的气，也许我是刚开始工作，有时受不了领导给的“气”，加上厂里又在验厂压力又大，所以自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么？刚开始，就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会就要从各方面锻炼自己，不然以后干什么都会干不好的先就业，后择业。我现在要好好锻炼自己。再好好学习，之后相信自己通过努力一定会找个好工作来回报父母及其所有的老师的。别的没有什么奢求的，现在当然是把磨练自己放在第一位。在这几个月中，我学到了一些在学校学不到的东西，即使都明白的事，可是刚开始有时还做不好。但静心一想我们早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。

所以现在做事，不仅要持有虚心求教的态度，还要懂得取长补短，最重要的一点就是“忍”了也就是坚持不懈。现在，

我工作的时间虽然不久，可是我发现自己真的变化了一些，会比以前为人处事了。所以，现在我们应该珍惜学习的机会，而不是抱着埋怨的心态。

在工作中，互相谅解使我很感激他们。有时同事有事要请假或是要晚来一点，就只有我一个人在办公室办公，我一个人可能就会比较忙，但是偶尔我也会有些事情需要其他人的帮忙，所以大家相处的很好，没有什么隔合。上次经过全公司人员的一起努力终于验厂顺利通过了。现在工作也不是很忙了，同事之间又相处的比较融洽，所以，感觉现在的工作还是挺不错的，最重要的就是心里上没有什么额外的，不必要的压力，可以好好工作，学习。

现在在办公室，有空闲的时候就会看一些人力资源方面的书，虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得应该多学点，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。多掌握一些技能在以后找工作也可以给自己多几个选择。

针对文员这个职位的特点，具体到挫折时，不妨从调整心态来舒解压力，面对挫折。古曰“天降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，增益其所不能。”遇到挫折时应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫的原因，采取有效的补救措施。树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训才使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

通过实习的半年里，它使我在实践中了解社会，让我学到了很多在课堂上学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我以后进一步走向社会打下坚实的基础。同时，

我也了解到自己的不足，在社会这个大学堂里我还是一个小学生，还有很长的路要走，应该抱着谦虚谨慎的态度，无论大小事情都要认真踏实的完成，走好每一步，我会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加得心应手，表现更加出色，不管是在什么地方工作，都会努力！

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇二

××××装饰设计工程有限公司是一家专业从事室内、外装饰咨询、设计与施工的服务型装饰企业，公司集设计、施工、维护为一体，公司下设管理部、技术部、工程部、客服部等。我们始终贯彻“以人为本”的经营方针，坚实的后备力量，一流的施工队伍，完善的跟踪服务，踏实的工作作风，合理的工程报价，现拥有一批年轻、高效的室内设计团队和资深、务实的工程管理人员，另配有素质高、技术精的专业施工队伍。坚持设计以人为本，服务以诚取信，施工精益求精的原则，竭诚为客户提供完善的优质服务。

1. 实习岗位：前台接待

2. 实习工作职责

(5) 安全工作。下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

(6) 接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

与此同时，在实习中，我也发现××公司在经营、管理上存在的一些问题。

(1) 市场观念和经营体制与公司快速发展的要求不相适应，市场开拓的步伐与企业快速发展的要求存在差距。主要表现在

经营体制不完善，经营队伍、经营人员的责、权、利还有待于进一步提高。

(2)成本意识不强，成本控制水平不高。个别项目存在管理粗放、施工大手大脚的现象，向管理要效益，向科技创新要效益的意识还没有牢固树立起来，此外，对资源的节约意识不强，造成经常性的资源浪费，如办公用品的消耗过惊人，使公司的成本控制与一流的企业还存在较大的差距，因而影响市场竞争力。

(3)依法治企、依法维权和自我保护意识不强。公司某些领导的法律知识和依法治企的意识还不适应市场经济的要求，不能够充分运用法律手段来维护企业利益，尤其是在债权、债务等问题的处理上不尽如人意，使企业蒙受了巨大的损失。

(4)办事效率不高，磨洋工现象严重。公司员工的效率意识不强，做事经常出现拖拉现象，不能做到今日事今日毕，很多在今天就能及时处理的事情一直往下拖延，久而久之，事情越拖越多，办事干劲越拖越小，最后导致整体办事效率低下，影响公司的正常营运，也给顾客留下不好的印象，影响公司的形象。

经历4个月的实习最后结束了，在xx公司工作的这段时间，我和公司的职工及领导都相处得十分融洽，大家对我也关心，时常给我鼓励和帮忙；我工作的时候也是认真谨慎，不仅仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中更加的谨慎和留意，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次实习虽然有酸甜苦辣，却让我在社会中学到了很多学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是最宝贵的东西。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果能够更好的总结和应用这些实践经验，将会使我在以后的人生道路中受益匪浅。

。我自己本身是个相比较较内向的人，不擅长主动和别人交流打交道，在此次实习中我也发现了自己的不足和缺点。比如在刚开始实习的几天内，我比较怯生。起初和公司的几位同事打过招呼后就没在说什么了，下班后也是一个人玩手机，没有主动和大家进行沟通。由于和他们年龄有较大差距，怕跟他们交流不来，也因为不了解工作环境和工作流程不能很好的交流和沟通。我也认识到了自己沟通上的不足，应对沉默不语的尴尬，自己有职责和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就就应主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象。在之后的实习中慢慢的在一齐时间久了，大家也就对彼此多少有些熟悉了，渐渐地能和大家一齐愉快的交流，就是出于自己的用心主动。

在工作的时候同样也要用心主动地和别人交流。在今后的社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还务必去帮忙别人或是理解别人的帮忙已完成工作，就是的团队合作的精神。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮忙。虽然此次我是来实习的，由于开始对生产的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很用心地去帮忙别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在我提前完成领导分配的任务后，我就常主动询问周围的员工有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作。这样貌不仅仅锻炼了自己，帮忙了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。

，认真仔细。一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内必须要留意谨慎，一丝不苟，不能总是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人的工作，化工生产的任何一个环节出错就会影响下面的工作，严重点就会造成很大的经济损失。老板也会批评责备甚至处罚，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己的努力前功尽弃，我们在刚开始工作的时候必须要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，工作结束后必须要检验自己的工作结果，以确保自己所做的万无一失，时常就应反省自己最近一段时间的工作状况。在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己能不用检验就能保证工作的质量了。虽然如此，也不能骄傲，不能对自己有所懈怠，还是要对自己的工作认真对待，以免造成失误。

就像我在工作的时候，也犯下了不少错误，虽然多数不是很严重的错误。领导批评了我，我也为自己的错误懊悔不已。这些失误又一次给我敲醒了警钟，要是经常不注意自己的工作，可能会造成更严重的损失。

，不断改善工作方法，提高工作效率。公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改善自己的工作方法，寻找或是设计简捷的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。实际上勤于思考在工作中是很重要的，在思考如何提高工作效率的同时，自己也能够学到更多的知识，掌握更多的技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作，你将留下更多的时间去放松，去学习，去和别人打交道，这对你来说是百利而无一害的。

我个人是一个比较喜欢创新的人，在工作的时候不喜欢单调、枯燥、机械的处理任务，因为本来这类任务的处理是有规律的，完全不需要重复地做，如果动一动脑筋使用批处理或是其他方法就能大大减少处理的过程和步骤，从而减少工作时间，提高工作效率。

，这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，必须要对自己职业的专业知识十分熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练的掌握，这样你才算是一位合格的工作人员。在工作的时候，拥有丰富专业知识和较高业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源，在处理各种难题和困难都能迎刃而解。

在经历了大学三年的学习后，我自信自己已掌握了必须化工专业的知识，但是到了公司实习后，我才发现自己离专业工作还有一些距离，且不说自己所学的都是些基础、皮毛，就是在应用方面，飞速发展的科技已经把很早之前的理论给湮没了。当发现自己的知识已不能做为自己的资本时，我更深刻体会到专业知识和技能在工作中的重要性。

同时在工作中公司还会经常进行操作技巧交流等，就像在我实习过程中就有客户来公司提货或者询问一些困难的解决办法。客户提出的看似普通的问题，实际上是操作人员经常遇到而且很重要的资料，甚至是一些日常工作的死角，务必掌握了业务知识才能顺利回答这些问题。一个人的内在素质在工作中但是十分重要的。

在四个月的实习我还了解和总结了一些关于公司管理的小经验，对于小公司的类似家庭作坊的管理不是最重要的，重要的是给员工合理分配任务，而不是规定性的死任务。让员工能够靠团队合作完成生产。对于正规化的大公司管理就务必明确，规章制度要约束到每个员工，让大家能在一个良好的环境下用心主动的工作。对于一个企业来说员工是企业的灵魂，因为所有的产品都出自员工之手，所以作为管理者不要总是忽略了企业的灵魂。对员工要多奖励，少惩罚；多关心，少冷漠；多体谅，少埋怨，多鼓励，少责骂。让员工每一天都一个良好的精神状态去工作，这样员工有才能更加认真负责的圆满完成任务。

此次实习体会很深，不管是对专业知识、实际操作技能、人

际交流、企业管理等等方面都学到了许多。从中了解了很多道理，也总结了很多小经验，这些都是在学校无法学到、看到、体会到的。虽然实习结束了，但这仅仅是我的社会生涯的开始，我会从此次实习中吸取经验教训，认真规划我的人生，让我在将来的人生道路上越走越好。

随着社会的快速发展，当代社会对即将毕业的大学生的要求越来越高，对于即将毕业的我们而言，为了能更好的适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快的融入社会，同时能够为自己步入社会打下坚实的基础，我系同学各自开展了顶岗实习活动。此次实习，我是xx有限公司的行政前台，从找工作到找到工作到工作的过程中发生的点滴给我留下了深刻的印象，也让我学到了许多知识，体会到很多，相信此次经历多我而言是一笔宝贵的财富。

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇三

认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭工作；

做好办公用品的购买计划和消耗的总结工作；

做好每月的考勤工作；

负责公司网络、电话的维护工作；

负责对公司通讯录的更新；

负责签订酒店协议，并据实际情况预定酒店等各项工作；

协助做好招聘工作；

做好办公室内务工作，这期间，因为空调跳闸多次与装修公司、物业管理处协调；注意复印机、打印机、传真机等办公设备的保养。

为员工办理社保。

由于我本人也刚刚参加工作，对社会保险工作的具体政策和执行程序可以说完全不熟悉，面对每个月的报表和频繁的人事增减变动。我知道只有做到勤问、勤学、勤动脑、勤动手才能胜任这项工作。社会保险工作完成的好坏直接关系到员工的切身利益，关系到企业信誉的优劣以及企业与员工之间关系的和谐与否。为此，我大胆工作、不懂就问，得到了前辈们的指导和帮助，通过现场请教社保办事人员的方式学习提高。

其他行政工作。

行政工作是繁琐的，小到复印、传真、扫描、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、简单的计算机维护等。大到结算、订房、办公用品进行询价及领用的备案、公司各种宣传资料和固定资产进行台帐管理及发放等。每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得更高的效率。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步。感谢每位同事在这期间对我工作的热情帮助和悉心关照，虽然我还有很多经验上的不足能力上的欠缺。但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信海润明天会更好。

## **前台工作报告 前台文员工作报告篇四**

使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，

因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

## 1、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

## 2、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，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□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。

客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，

比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。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。

昨天晚上，给我们上党课的是来自政法学院的余四川老师，主要为我们讲授共产党人的价值观。在这堂课中，我最主要的感受有两点：第一点是以我这样一个纯粹理科生的思维来听有关价值，价值观的深奥哲学问题实在有些困难，第二点是我真正懂了一名优秀的中国共产党人应该具有怎样的价值观。下面，我来谈谈对此的理解。

首先，谈谈什么是价值？什么是价值观？所谓价值，它貌似真的与我脑海中所理解的价值不同。在我以往的印象中，价值是以金钱，意义来评定的，而这节课中，余老师以其幽默风趣而又理性的语言为我们讲授了什么是价值。当然，它不是以我刚才所说的通俗语言来确立的，而是以哲学观点来严格定义的，它是在主体与客体的联系中，客体对主体的存在，发展和完善所具有的效应。呵呵，首先让我很郁闷得就是主体与客体的概念，不过在老师的讲解下，还好都理解了。

下面谈谈价值观，这个嘛，与我之前的理解比较一致，它是人们对于价值问题的根本看法和态度，是人们所认为最重要，最贵重，最值得追求的东西的反映。要想树立共产党人正确的价值观，毋庸置疑，正确理解价值和价值观的含义至关重要。老师以较通俗的语言为我们阐释了这两个概念的内涵和外延，呵呵，不错啊，我真正理解了。

接下来，来谈谈共产党人的人生价值是什么？应该具有怎样的价值观？共产党人的价值体现在他为最广大的人民群众服务的过程中，而不是口头上说的好听，承诺的潇洒，而是真正实事求是，全心全意为人民干实事。就像余老师所说的，共产党人要服务的是基层的广大人民群众而不是当官的，是要对下干实事，而不是对上谄媚。说到这，就不得不提有些共产党人贪污的现象了。作为共产党人，作为群众中的先进分子，他们没有思想上的觉悟，没有真正树立高尚纯洁的价值观，没有体会到全心全意为人民服务的宗旨的真谛，这是可耻的，悲哀的，甚至是为人民所唾弃的。

这就警醒了我们，如果我们能够成为一名党员，就一定要真正为人民干实事，及人民之所及，想人民之所想，真正践行共产党所说的“高度重视和维护人民群众最现实，最关心，最直接的利益”。要知道，人民群众所拥护的共产党人永远都只会是全心全意为他们服务的好党员。所以，同志们，我们要努力啊，成为一名合格的党员，继续努力，再成为一民优秀的人民满意的党员。任重道远，大家都要加油啊！！

为了成为一名优秀的党员，为了践行我的价值观，从现在起，就一定要从小事做起，关心服务身边的人。认真学习，提高自我；不断改造，完善自我；勤于实践，塑造自我。大家一起努力吧，为了我们共同的目标！何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一

个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

实习是一个接触社会的过程,通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇五

### 主管日常监督工作的加强

主管在员工modify好登记卡后，必须进行检查，确保卡单和系统里的信息都正确。？主管须检查抵店，离店客人的remark□

主管须检查酒店在线的促销活动，确保所有活动的礼券都有备货。主管必须监督员工的日常工作。

### 建立部门员工评估流程

- 1、 前台员工，主管，经理工作职责分清，各尽所职。
- 2 、 奖励和惩罚制度需建立并实行。
- 3、 建立季度评估及考核，以保证员工按照酒店标准流程进行工作。

## gsm工作事项改进

4□ elog保持一致的格式，尤其像是由其它部门帮客人代收赔偿金额的部分如何做跟进□？gsm在处理客人投诉上，增加权限设定。

客史档案及客人满意度调查的增加

6、每一位重要客人都要建立客史档案

7、提升酒店客人满意度意见表的数量，增加客人网络点评的留档及跟踪。

需与其他部门沟通处理的问题

9、帮忙与旅行社联系，并让前台员工在当天团队进来前确认团体入住相关事宜，以达到服务品质。

客史档案的检查工作是否跟销售部确认工作职责归属。

10、在销售部下班期间，若需增加预订，是否可以用短信或mail的方式通知gsm 在预订部20:00-8:00下班期间，预订的更改和新增应该联系哪位销售人员。

11、流程确认

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇六

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的

心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“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。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

### 一、急客人之所急，想客人之所想

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

### 二、对顾客笑脸

以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

### 三、不要对客人做出没有把握的承诺

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。

但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

#### 四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

#### 五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，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。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇七

在这个充满希望的季节，我荣幸的踏进了一个欣欣向荣、朝气蓬勃的企业——华强信息。成为了这里普通的一员。感谢华强信息给了我工作的机会，我也将竭尽全力的工作，以此来报答公司对我信任和期望。

从事前台一个多月以来，工作主要可以归纳总结如下：

- 1、认真做好来电的接听、访客的接待工作。
- 2、做好每月的考勤工作。
- 3、做好办公用品的管理工作。
- 4、做好公司的邮件收发管理工作。
- 5、做好公司日常事物管理（如会议室安排）。
- 6、做好一些费用报销、申请工作。
- 7、协助做好项目管理工作。
- 8、完成交待的各项临时任务。

不知不觉，我来公司已一月有余了，当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过同事们热心的帮助和教导，在后期的工作中逐步得到了改善。，刚进入公司，对一切都充满了陌生和好奇。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。

总的来说我工作方面还存在一些不足的地方，比如：第一，

办事效率不够快，工作效率有待进一步提高，对领导的意图领会不够到位等。第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏，在今后的工作中，我会不断提高自己的工作能力，加强领导与同事之间的交流和协作，互尊互助，共同进步，对公司的工作流程尽快了解，提高工作效率。

进入公司后让我学到了很多，这对我来说是非常珍贵的，谢谢大家，在今后的工作中，我会更加努力的。在今后的日子里我希望做得更好！

XX

20xx年xx月xx日

## 前台工作报告 前台文员工作报告篇八

人事前台文员工作总结

□

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2. 在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3. 提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为

公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

#### 4. 其他工作

(1) 协助人力资源部做好各项工作

(2) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

### 前台工作报告 前台文员工作报告篇九

在实习的这段时间里，我主要负责前台文员，看似最普通的职位。在这一过程中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司文秘工作中的具体业务知识，为以后正常工作的展开奠定了必须的基础；另外，从个人发展方面说，对我影响最大的就应是作为一个准社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中没有也不可能接触到的方面。

每个大学生都会拥有的一段经历便是实习，它使我们在实践中运用我们所学的知识，并且了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下牢固的基础。由于我所在的公司是一家私营企业，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。只是每一天都要守在电话和传真机旁，很耗时间，第一天就因为坐了一天腰酸背痛的。但是过了几天就稍有点习惯了，每一天向我同一个办公室的女孩学习一些办公知识。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的。此刻在办公室，有闲的时候就会看一些会计方面的书，虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得就应多学点，有几个方面的技能在以后找工作的时候也能够给自己多几个选取。

我上了两个月的班，在这短短两个多月中，曾几次想过放

弃。也许我是刚开始工作，有时受不了经理或者老员工给的“气”，自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么刚开始。就就应踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，此刻有机会了就要从各方面锻炼自己。不然以后干什么都会干不好的。我此刻的工作，相比其他人来说待遇挺不错的了，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎样说话、态度及其处事。由于经验少，我此刻这方面还有欠缺。此刻才明白，在校做一名学生，是多么的好阿！早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要应对这些避免不了的事。所以，此刻我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮忙。

再说回来，在工作中，互相谅解使我很感激他们。有时同事有事要晚来一点，就要我一个人在办公室办公，偶尔我也会的，大家相处的很好，没有什么隔阂。有时候有一些不得不处理的事情，去向经理请几小时的假，经理也都很体谅，直接就给批假了。这个时候心里很开心；遇到一个如此好说话的经理。所以，又感觉工作还是挺不错的，最重要的事就是周围的同事都很不错的。心里上没有什么额外的，不必要的压力，能够好好工作，学习。先就业，后择业。我此刻要好好锻炼自己。再好好学习，之后相信自己透过努力必须会找个好工作来回报父母及其所有的老师的。别的没有什么奢求的，此刻当然是把磨练自己放在第一位。在这一两个月中，我学到了一些在校园里学不到的东西，即使都明白的事，但是刚开始有时还做不好。此刻做事，不仅仅要持有虚心求教的态度，还要懂得取长补短，最重要的一点就是“忍”了也就是坚持不懈。我工作的时间虽然不久，但是我发现自己真的变了点，会比以前为人处事了。

针对文员这个职位的特点，具体遇到挫折时，不妨从调整心态来舒解压力，应对挫折。古曰“天降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，

增益其所不能。”遇到挫折时应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫的原因，采取有效的补救措施。树立一个辩证的挫折观，经常持续自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训才使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的简单，重新争取成功，从而让目光面向未来。复印、传真、公文处理等文秘工作我都基本熟练。文秘管理要制发文件，处理文件和管理文件。在各种文件中，大部分具有不同程度的保密性，而且各级秘书人员经常接近领导，看一些重要文件，参加一些重要会议，所以，秘书人员在公共场合活动时要注意内外有别，把握分寸，对什么就应说什么不就说要心中有数。准确，是对工作质量的要求。文秘管理的准确性是指正确体现政策，正确表达领导意图，正确地办文办事，言行有分寸，文字能达意。它在必须程度上保证领导工作的准备性。文秘管理的准确性，涉及的方面很多，简要地说，就是：办文要准，办事要稳，状况要实，主意要慎。而要做到这些，务必态度认真，作风过细，不能疏忽大意，不能马虎潦草。比如说办理公文，就要保证文件的质量，用词要准确，材料要真实，抄写要认真，校对要仔细，力求每一个环节都不发生差错。否则就会贻误工作，甚至酿成难以弥补的损失。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每一天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日聚会，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。情绪好，大家工作开心，有利于公司的发展。在电视上不止一次的看到职场的险恶，

公司里同事之间的是非，我想我能做的就是“多工作，少闲话”。但是还好，我很幸运，基本没怎样遇到这样的事情！

我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。但时透过实习，加深了我对文秘基本知识的理解，丰富了我的实际管理知识，使我对日常文秘管理工作有了必须的感性和理性认识。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密结合。

通过这段时间，我深感自己的不足，我会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加得心应手，表现更加出色！不管是在什么地方任职，都会努力！