

景观设计开题报告样本(优秀5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

教育机构度工作总结篇一

一、工作职责描述：

负责校内的咨询和接待工作，为客户提供关于学校文化、教育理念、课程特色及师资等方面的介绍，并根据客户的具体需求为客户提供周到、细致的咨询解答，及帮助客户完成报名等一系列入学手续。通过和家长、学员沟通，了解家长的一些意见和需求，并及时的反馈给校区及教学主管；协助所属校区及市场部主管完成学校安排给部门的信息处理、规整等其他相关工作。

- 1、校区环境的日常监督。
- 2、电话咨询接待、来访接待。
- 3、校区日常费用的收取。
- 4、新学员前测的接待及指定。
- 5、对老学员的日常回访及教师日常回访监督。
- 6、信息报表的制作与上报。
- 7、协助校区主管进行日常的管理工作。

- 8、日常市场活动的配合及参与。
- 9、校区信息的整理与管理。
- 10、配合学校老师完成学校各项工作。

二、工作职责细化：

1. 开始一天工作之前要检查各类表格和票据使用情况将以上各种表格应以次放置在固定地点，以防咨询学员过多时出现慌乱。
2. 检查各个教室的门是否打开，纯水机的水是否喝完；做好这些准备工作后，开始一天的咨询工作。在告示板上写好当日课程表及教室安排。
3. 平时应保持咨询室、教室等办公场所整洁，卫生。要定期进行打扫。
 - (1) 门窗整齐，无乱贴物，无灰尘，无污迹，无损坏。
 - (2) 咨询台，办公桌面触手无尘。桌椅，办公用具摆放有序。
 - (3) 地面无纸屑，无烟头，无污迹，无杂物。
 - (4) 无卫生死角，墙壁无灰尘，无乱贴物。
4. 教室内黑板，讲桌，课桌，椅子等设备整洁，干净，无灰尘，无涂抹，无损伤。
 - (3) 不准在办公场所吸烟，吃零食或酒后上岗；
 - (4) 不准在上班时聊天和看书看报做私事；
 - (5) 不准怠慢，顶撞或刁难家长；
 - (6) 不准背后议论学员及学员家长；
 - (7) 不准以职谋私；
 - (8) 不准在上班时伸懒腰，挖耳朵，剪指甲；
 - (9) 不准穿戴夸张，或在指甲涂抹任何有色彩的物品。

(10) 不准化浓妆，佩戴个性首饰。

7. 自觉接受家长监督，意见簿不得损坏，缺页少页。

8. 各类票据、学生档案等重要凭证一律存放在指定的保管箱内，严禁随意放置。9. 下班时，发票单据，重要文件要入柜上锁，物品文具收拾妥当，桌椅摆放归位，卫生打扫清洁，人走关灯锁门，不留隐患。

10. 室外地面干净，雨具放在指定位置。车辆停放整齐。

11. 仔细检查自己所需的办公用具是否齐全正常。必备的办公用具按规定到位。

12. 电脑及其他电器在上班前开机，保证正常运行。

13. 下班后，整理好当天票据，做好资料的保存，报送。检查钱是否全部缴款，检查重要发票单据是否按规定放好。

14. 各类空白重要凭证，须做好收、发、存、交详细登记。做到帐证相符。15. 严禁延误，挪用，截留当日报名学费。不准长款不报，短款自赔或以长补短（如有违犯严肃处理）。

16. 填写班后检查记录，记录内容要齐全，详实。关闭窗户，切断电源，锁好所有教室及办公室门。

17. 各部门之间要按照各自的职能，分工合作，互相支持，主动配合，协调一致地工作。

18. 注重调查研究，注意收集信息，与信息的有效处理，熟悉自身工作，掌握市场情况，为领导当好参谋。

19. 明确自身职责，认真执行各项规章制度，令行禁止，保证规范化管理办法的贯彻落实。

20. 遵守办公时间。提前十分钟到岗，不得迟到，早退；因病，因事不能按时上下班或外出时，必须事先请假。

21. 工作时要集中精力，紧凑有序，不脱岗、串岗，聚堆聊天。外出工作要向领导报告，说明工作内容和去向。行为规范：

1. 衣着整洁，无破损，无油迹，无污迹，无汗味。

2. 头发要梳洗干净整齐，不准梳奇异发型，修饰适度，不得浓妆艳抹，指甲修剪整齐。保持牙齿清洁，口气清新。不准穿拖鞋。

3. 举止文明：立姿端正，坐姿文雅，走姿稳重，说姿温雅，看姿自然，听姿专注。

4. 自觉维护，办公秩序，办公区域保持肃静，不得大声喧哗。办公设施和用具摆放整齐，文件资料放置有序，保持室内清洁。

5. 机密文件，资料和印鉴，按要求妥善保管，不得乱丢乱放。

6. 请示，汇报或安排布置工作，要按组织程序逐级进行，除特殊情况外，一般不得越级办理。

7. 向家长及学生介绍学校情况或解释问题时，要自觉使用文明用语，有理有据，耐心解释，严禁讥笑，讽刺，争吵，态度冷漠。

8. 敲门喊人，进出教室，讨论工作，接打电话都不要动作过大或声音过响。

9. 在工作期间遇见熟人，应点头或微笑示意，不要大声呼名道姓和喧哗。

10. 与家长及学生对话或接打电话时必须用普通话。使用文明用语。凡询问家长及学生时要“请问”当头，凡需要家长及学生配合时要“请”字当头，凡未达到家长及学生满意时要说“对不起”。

11. 坚持“三声”服务（即来有迎声，问有答声，走有送声）。并熟练运用日常文明用语：（1）家长及学生前来咨询时：“家长您好！”。（2）家长较多时，对排在后面的家长：“请稍等”。（3）家长等待时间较长时：“对不起，让您久等了”。（4）遇到熟人前来要求优先咨询或报名时，应说：“对不起，现在人很多，请排队等一会儿”。（5）咨询人员遇到急事不得不停下来去处理时，应对家长或学生说：“对不起，请您稍等一下”。（6）家长填错单据时：“对不起，您的xxx内容填错了，应该??填写，请重新填写（或应该这样填写）一份好吗？”。（7）家长付错钱时，应说：“对不起，您的钱多（少）xx元，请您再看一下”。（8）递给家长发票，收据或听课证时：“谢谢，请您收好”。（9）当家长遗失发票或听课证等物品时：“请您别着急，我们马上给您办理”。（10）咨询时，发生有服务不周到，以致造成家长不满时，应主动诚恳的向家长道歉：“实在对不起”。（11）咨询后：“再见，请慢走”。（12）接电话时：“您好，华师妙笔（绪龙教育）”。（13）来电话找人时：“请稍等，我帮您看一下他在不在？”。（14）对方所找的人不在时“xxx不在，您有事情要转告吗？”。（15）对方打错电话时：“您打错了，这里是华师妙笔绪龙教育”。（16）向外打电话时：“您好，麻烦您我想找找一下xxx谢谢”。（17）别人对自己表示歉意或谢意时：“别客气”，“没关系”，“不用谢”。（18）得到别人帮助，配合或礼让时：“谢谢”。

12. 上班时要精神饱满，与家长交谈，回答家长询问，要暂停手头工作，目视家长，面带自然微笑，主动，热情，不卑不亢。 13. 家长办理完手续，必须用文明用语热情迎送。

14. 领导来检查指导工作，没有工作时要起立，热情，主动招呼；有工作时，要点头或微笑示意。

15. 私人物品按规定存放在个人物品柜内，不得随意摆放。

16. 前台咨询人员应熟知学校“课程种类，开课时间安排，收费标准等”能随时解答家长提出的具体问题，尽量减少家长等候时间。 17. 熟知我校制定的各项具体规章制度，规范工作流程。

18. 日常工作中应坚持先外后内，先来先办的原则，快速办理。熟知发票单据要素，能对发票，听课证等内容进行认真无误填写，避免工作差错，让家长往返空跑。

19. 守时：约定时间接待客人，要严格守时，如遇到有急事难以准时，应事先通知对方并说明原因。

20. 迎客：客人进门要起立迎接，主动让座。重要客人来访，应到门口迎接。21. 介绍：应先介绍自己一方的人，再介绍对方的人。在介绍顺序上，应先介绍领导和年长者。

22. 交谈：同客人交谈时，应正视对方，注意倾听，对客人表现出真诚，友好的态度。谈话间如遇有急事需要马上处理，应礼貌示意客人稍候，并表示歉意。23. 送客：当客人要告辞时，应起立道别并送到门口或楼梯口，重要客人应送到大门口或汽车旁，并握手告别。

24. 在接听电话或与客人交谈时，另有客人来访，应示意客人稍候，不能视而不见，冷落一旁。

25. 学习掌握行为规范标准，充分认识并宣传规范化管理重要意义。

26. 认真执行规范化标准，自觉规范言行。熟悉本岗位工作内

容，按章办事，创优质服务。

27. 主动接受行为规范监督，并监督，举报他人违犯行为规范的行为。

28. 收钱找钱时要坚持问清，点清，交清，笔笔清。开具发票，听课证，要书写规范，字迹清晰，工整，盖章要齐全，清楚，端正。交给家长发票或听课证时，动作要轻，不扔不摔。29. 收学费时，要分辨真伪，交接清楚，收到假钱，由当事人赔偿。

30. 每天中午、晚上两次核对学费与票据帐目；所有换人保管的现金一定当面点清。收钱时，先收钱，后开发票，退费时，先办手续后退费。

31. 收学费时如发现有误，应立即向家长说明，多退少补。

32. 严格按学校规定办理。补办听课证或发票的开据手续。

33. 遵纪守法、爱护公物，严禁公物私用及偷盗行为。坚持原则，秉公办事，不循私情，不以权谋私，不损公肥私；不收受单位和个人馈赠的钱物。作风严谨，工作扎实，做到：上情下达真实全面，不弄虚作假，不欺上瞒下。

教育机构度工作总结篇二

从__到20__——我与__的'不解之缘__年暑假，6岁不到的我参加了一个一共只有4个孩子的珠心算学习班，学习班的__老师笑起来眼睛总是眯成一条缝。20__年的暑假，从美国kentstate university放假回国的我作为一名实习生，加入到一个拥有几千家盟校的教育机构在北京的总部实习工作。而当初的李老师变成了现在的公司总裁。可那眼睛总是眯成一条缝的笑容，一如当年一般和蔼、亲切。时光荏苒如白驹过隙，我仿佛经历了一个神奇的轮回。而轮回的原点，叫做__。

其实之前就很想写点什么，但是由于每天晚上回家后还要写大学暑期课程的论文，常常熬夜，就一直耽搁下来了。可一转眼竟到了快离开的时候，对__的不舍之情与收获之后的沉淀让我有种不吐不快的冲动，这也算是对__，对自己的一个交代。

__年，珠心算在__还远远没有达到现在这种家喻户晓的地步。当时提起珠算，人们常常说：“哦，不就是打算盘么！”是啊，不就是打算盘吗。被智慧的先祖们沿用数千年的小小算盘在物质发展极度丰富的今天被赋予了新的魔力。很多不熟悉__以及珠心算的人，看到如此快速的计算，都会以为是神童才能做的事情。其实不然，每一个孩子在经过学习过之后都可以做到如此“神奇”，每一个孩子都可以是“神童”！而这种适用于每一个孩子的教育才方显其伟大之处。这么多年过去，当初学珠心算的记忆早已渐渐模糊，之后因为种种原因我其实并没有很好的把珠心算坚持下来。但随着后来对__的了解一点点加深，这种后悔的感觉也慢慢增强。还在美国的时候，我对要来__实习进行的一些了解就让我感到格外的震惊与不可思议——当年那个仅有四个孩子的培训班成长为今天这种全面的素质教育行业的佼佼者，其中的缘由让我产生了浓厚的兴趣。要知道，在竞争如此激烈的社会，脱颖而出并有着快速而又稳定的发展绝不是偶然。为什么__会在这么短的时间内发展的如此之快？这是我心中最大的疑问，我也把它作为暑期课程结课论文的题目，来到了__。

在这一个月里面，我很幸运的经历了第四届__杯心算小博士国际争霸赛。这样规模宏大的国际赛事让我在最短的时间里爆炸式的吸收与学习到了很多很多东西。在大赛期间，来自美国神经科学研究院的美籍华裔科学家__教授与__校长的一次会谈让我感触很深。之前我对此次谈话很好奇：为什么美国的科学家会来这里呢？一个是高深的脑科学，一个是幼儿素质教育，领域似乎全然不同。可之后的谈话完全颠覆了我的想法，这种颠覆令我感到无比的震撼。简单来说，郑为民教授从他的角度这样解释珠心算：在脑海中形成算盘的图像并

进行计算，表面上看只是一种神奇的计算方式，让人脑拥有了不借助外力就能进行大量计算的功能。可光凭这一点不可能吸引这些美国的科学家把珠心算作为一项重要的研究课题。事实上，大量的脑部成像与计算活动，极大地刺激、锻炼了脑部功能。在坚持练习珠心算一段时间后，实验的数据表明人的记忆力、信息搜索与收集能力、问题的分析与处理能力等等都有着极大的提高。当时在场的还有几位参加大赛表演的学员与老师。他们的亲身经历与事实让我不得不相信珠心算的这种巨大潜力和深厚魅力！毫不夸张的说，坚持珠心算的学习，实际上就是对脑功能的全面提升。正常人只使用了自己大脑的5%这个常识人人都知道，可脑功能的开发通过这样一种简单的方式就可以实现，那么对于孩子的未来将产生不可估量的好处！我在深深后悔当初为什么没有坚持下来的同时，也在心中为珠心算与__而大声喝彩。这是一种不能用几百元学费来衡量的、影响意义深远的进步。而且最重要的一点就是，珠心算并不是高端的、只有少数人可以学习的教育方法。相反，每个孩子都能够接受这样的教育。那么这种影响范围之广，好处之大，潜力之强，意义之深，其成就不可估量。

脑功能的开发已经令我足够震撼，而__“正能量”又给我全新的感动。从来到__开始时候陌生而又熟悉的感觉，到最后要离别的依依不舍。刚刚来__一周就进行大赛。几千人物资的收集整理、分装工作全部是由总部不到五十位老师完成，而我也有幸参与其中。在巨大的、摆满物资的仓库中，与每位老师的合作使得劳累而又繁重的工作也成为了一种乐趣。我很高兴的了解到，总部的每一位老师都是如此的优秀。他们各不相同——每个人都有着不同的年龄、出身、学历、背景、性格，却又如此的相同——他们热爱__，善于团结，互相帮助，不计较付出。平时坐办公室的女老师们在布满尘灰的仓库细致而又快速的分装，男老师们也充当起沉重物资的搬运工，累的腰酸背痛，热的汗流浹背。虽然环境差、工作重，而且对很多老师来说这都是新的挑战，而之后的几天的大赛，其中更是每一位老师无数的心血。每一位老师不为人知的付出与辛苦让我敬佩！可任劳任怨又依旧谈笑风生的他们

让我了解到，这样的团队不管在什么样的环境里面对什么样的工作，都可以做的很好，因为一种积极向上的力量一直环绕在他们身上。这种能量用流行的话说叫做“正能量”。这是结合了乐观、勇气、积极、团结、踏实、向上的一种精神。这种精神攻无不克，战无不胜。它体现在办公室里，形成了一种独特的风格，我姑且把它叫做“__风格”。它令人奋进、充实、愉悦。我能够很快的融入__，正是因为这种令我温暖的能量！短短一个月的时间让我远远不能熟悉每一位老师，但当我回忆起每次走路遇见的时候你们的笑容，与我交谈时的“正能量”，每一句“谢谢__”，每一次认真的解答我的疑问，很多很多带给我的感动与温暖也不能一一表达。只能在这里借这个机会对你们每个人说一声：谢谢！有时候我心中常常会想：不如我就在__一直做下去吧！我喜欢这里！每每这种念头闪过，我便感受到一种温暖。这是__给我的温暖。

大赛结束几天之后，__校长百忙之中抽出时间，和我一起吃了一顿简单的午餐。之前每每读李校长的文章我都会有种豁然开朗的感觉，这次吃午餐虽然之后短短几十分钟，可我也不想浪费这次宝贵的谈话机会。很多年轻人包括我，对于未来的规划与定位的概念都比较模糊，或者说根本没有。因为没接触过，所以不够了解。而在平时遇到事情时心态上难免会有波动。调整好心态才是一切事情开始的基础。李校长对此给出的几点建议让我反复思考消化至今，受益良多。在谈论“困难”时，李校长举了一个简单的例子：你在爬山，别人也在爬山。在半山腰有一块石头挡住了你的路。这时的你会怎么办？你要想尽一切办法过去。搬开石头，推开石头，或者干脆就炸掉它，实在不行，就算绕道也要把它过去。心中要坚定一个信念：我一定要到山顶。这样你才会成功。而很多人遇见这拦路的石头，在经过简单的判断后就原地不动，甚至坐在上面休息，那么那些人永远都到不了山顶。因为在爬山的过程中，总会有几块石头挡住你的脚步，成功必然是不简单的，有难度是理所当然的。不然岂不什么人都可以随随便便成功？有这种想法之后，困难也就不是困难了。当你坚持到最后，站在山顶回头俯瞰的时候，你才会发现，哇！原来我

做了这么多!从李校长讲的这个小故事中，我能感受到一种无比坚定的信念与不屈意志，也应证了那句老话：世上无难事，只怕有心人!道理说说都懂，可真正遇到困难时的处理方式才是验证一个人的试金石。真的很难得能有这次谈话的机会，也很感谢李校长给我这个实习的机会。在此也要对您说一声：谢谢!

一个月的时间在指缝间流逝，学习到了太多太多，要感谢的也太多太多。__的魅力让我迷醉，老师们对我的关怀与照顾让我感恩，工作的经历让我收获与成长。三言两语固然无法表达__文化与精神的无穷魅力，但带给我的收获与情感，将是我最为宝贵的财富。回顾这15年，我与__的不解之缘就此结下，奇妙的缘分没有距离的长短，即使是在遥远的大洋彼岸。祝福__的每一位老师、学员与家长，祝福__!

教育机构度工作总结篇三

前台工作个人总结 星光文化艺术中心前台工作总结一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处。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。现将一年多来的学习、工作情况总结如下：

前台工作个人总结 星光文化艺术中心前台工作总结 一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处。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。现将一年多来的学习、工作情况总结如下：

前台部培训总结及计划表

前台部201x年培训总结 201x年部门依据年度整体培训计划，在培训工作方面做了大量的工作，承前启后，温故而知新，现将前台部201x年培训工作归纳总结如下：

一、取得的成绩

1、员工激励与团队建设 确保每季度一次的员工集体公共课培训，1) 服务提升培训 以酒店制定的创高品质服务年的思想为基础，以学习海景的优质服务为目标，培训员工在对客服务中不断了解不同客人的需求并为客人提供满足客人需求的各类个性化服务，同时将客人的资料记录存档，以便更好的服务客人。

2) 各分部在专业知识及技能方面的培训做得比较到位，前台客分部每月4课时，后台分部每月2-3课时，培训内容包括：

酒店公共知识、各分部岗位技能实操、员工“一带一”岗位实操等，确保各岗位员工达到四星级酒店对客服务标准，对客提供统一规范的服务。

二、问题与不足 1、由于部门员工流动性较大，员工心态不稳定，使得“一带一”培训师资力量缺乏，往往刚转正的员工就需要带新员工，培训质量不达标，新员工上手缓慢。

201x年度培训计划

一、201x年部门培训目标 1、员工岗位技能合格率达100%，所有员工均能达到四星级星级访查规范要求。

2]201x年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，进一步提高员工的业务水平及对客服务意识等方面。

3、实现部分骨干员工一专多能，防止人员缺编情况下部门工作被动。

4、促使基层管理人员管理及培训水平、能力提升一个新台阶。

二、201x年培训计划项目 1月份培训计划：

1、本月培训内容：

团队建设、团队激励、员工心态培训，假币识别培训 2、本月培训形式：

集体授课、讨论、游戏多种形式 3、本月培训考核： 工作状况

4、培训项目及内容设置： 2月份培训计划：

1、本月培训内容：

管理方法、技能技巧培训，仪容仪表、微笑服务培训 2、本月培训形式：

集体授课、讨论等形式

3、培训项目及内容设置： 3月份培训计划：

1、本月培训内容：

各岗位职责及规范程序

2、本月培训形式：

各分部根据分部工作特色拟定，可授课、实操、考核相结合 4月份培训计划：

1、本月培训内容： 对客服务应变方法 2、本月培训形式：

案例分析、课堂讲授 1、本月培训内容： 微笑服务培训 2、本月培训形式：

实操训练 1、本月培训内容： 员工职业道德培训 2、本月培训形式：

案例分析、课堂讲授 1、本月培训内容： 各分部标准操作程序 2、本月培训形式：

授课 8月份培训计划：

1、本月培训内容： 个性化服务程序及技巧培训 2、本月培训形式：

授课及案例分析

1、本月培训内容： 星级访查规范标准 2、本月培训形式：

授课 1、本月培训内容： 岗位英语培训 2、本月培训形式：

授课 1、本月培训内容：

团队入住的标准程序及各分部操作程序 2、本月培训形式：
课堂授课、案例分析 3、培训项目及内容设置： 篇 四：

前台年终总结

前台年终总结 即将过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一，加强业务培训，提高自身素质 在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向

其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

二，“开源节流，控制成本”从小事做起，从我做起 “开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当hse房入住，当sales要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

三，加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率 在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug□以此争取更高的入住率。

四，注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处 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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆

去做。

遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3. 在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。篇5：

前台工作总结

前台工作总结 前台工作总结

务。

工作内容 负责前台电话的接通和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。负责来访客户的接待、基本咨询和引荐，严格执行公司接待服务规范，保持良好的礼貌礼节。负责公司前台大厅和办公室、贵宾室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁送文件至各级领导，签收邮件。

打英复印办公文件，收发传真，执着办公表格等。下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

每天早上提前半个小时来公司开门，打扫卫生。

四、目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

对自己的建议

些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。

1、把事情细节化、条理化、规范化 前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候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，但是在工作中有些细节就没能注意到，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，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的不断提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态 人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，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服务工作，要了解 到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行

政人员必备的素养。

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，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。遇事积极主动，在 都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、工作成果 办公设备、大桶水等各项台账建立完备；餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善；每日巡检、各项检修维护顺利进行；各类账目报销流程规范；其他服务、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，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务支持上，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，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家 提供方便的服务。

（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认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

（3）工作效率低下：

（三）时间总是转瞬即逝，在智富惠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：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的三、拓展自己的知识面，不断完善自己。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。这段工作历程让我学到了很多，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！

附送：

培训班上讲话稿头

培训班上讲话稿头

其次，举办这次培训班，对于帮助大家迅速进入角色，打开工作局面具有重要意义。在座的各位，都是新担任村党组织书记或村委会主任职务。虽然有一部分已担任过村党支部书记或村委会主任，但也有相当一部分是农村工作多年，担任县级领导后也一直主管农村工作，为我县农村的发展作出了重要的贡献。我相信，听了黄主任的课，对于帮助大家迅速进入角色，尽快明确工作职责、熟悉工作程序，掌握工作方法，理清工作思路，打开工作局面，都具有积极的推动作用。再次，举办这次培训班，对于提高农村基层干部素质，推进

全县新农村建设具有重要意义。新农村建设是一项庞大的系统工程，涵盖了农村物质文明、精神文明、政治文明，以及和谐社会建设的各个方面。虽然近几年来我县新农村建设取得了一定的成绩，但还不够，面还不广，还须加大力度。怎样才能更好地建设新农村？根本的是要靠有一个好的村“两委”班子，特别是好的党组织书记和村主任。大家都是在这次村“两委”换届中顺利当选的支部书记、村委主任，应该说素质是比较高、能力是比较强的，是得到了群众信任和拥护的。因此，大家肩负着组织的重托和群众的期望，责任重大，使命神圣。你们素质的高低，能力的大小，直接关系到我县农村全面建设和谐社会的进程，直接关系到我县改革发展稳定的大局。但是实事求是地讲，我们的政治素质、政策水平、工作能力、工作方法与新形势、新任务的要求，与广大群众的期望相比，仍不同程度地存在着一定的差距。因此，除了实践锻炼外，很重要的就是要靠学习、靠培训提高。通过学习培训，进一步解放思想、更新观念，提高素质和能力，提高领导水平，才能始终站在时代的潮头，不断克服各种困难，不断应对和解决发展中遇到的各种新情况、新问题，才能带领广大党员群众，把新农村建设总体部署和要求更好地落到实处。

战的“拼劲”，那么我可以三年任期是一晃而过，到时候很可能是一事无成，无所作为。邓小平同志曾经说过，世界上的事情是干出来的，不干，半点马克思主义都没有。对一个地方来说，经济发展是写不出来的，和谐社会是画不出来的，民生改善是喊不出来的，只有求真务实、真抓实干，才能创造出实实在在的业绩，才能从根本上改变旧面貌。在前不久召开的经济工作会议上，田辉县长提出了要办好民生十件实事，其中 是很难的。今年中央一号文件就把农业科技摆在更加突出的位置，这就要求我们在座的多学习科技知识，带头学好农业技术。

三、对办好这次培训班的几点要求 一要严明纪律，自觉服从管理。这次培训班总共三天，时间虽然短，但内容丰富，希

望每个同志都要珍惜这次学习的机会，认真按照有关安排，严格遵守各项制度，统筹安排好各自的工作，排除一切干扰，静下心来，把时间和精力全部集中到学习上。二要联系实际，做到活学活用。大家在学习的时候，要对照自己的村情，结合各自的实际，有针对性地去学，特别是结合工作实践中的疑难问题和薄弱环节，带着问题学，使这次培训取得良好效果。三要跟踪管理，提高培训水平。县委组织部、村建办和县委党校要加强组织管理，抽调专人跟班，了解学员情况，督促学员认真开展学习。要对参训人员的上课出勤、学习笔记和研讨交流的情况进行检查和通报，确保培训时间和培训效果。同时，要认真做好培训期间的服务工作，尽力帮助各位学员解决各种困难和问题，使他们能够安安心心培训、认认真真上课、高高兴兴学习。同志们，农业丰则基础强，农民富则国家盛，农村稳则社会安。希望大家通过学习，学到新知识，掌握新技能，理清新思路，取得新成绩，在今后的工作中向县委、县政府交一份满意的答卷。也相信同志们一定能够不负重托，回去后把学习的收获转化为团结带领广大群众共同致富的实际行动，为推进“靖安人家”幸福工程建设做出更大的贡献。最后，祝大家学习愉快，身体健康！预祝本次培训班圆满成功！

谢谢大家！

教育机构度工作总结篇四

现将我校20xx年度的各项工作情况作出如下总结：

xx培训中心位于xx[]下设三个不同大小的培训教室：1号培训室可容纳400人，2号培训室可容纳100人，3号培训室可容纳30人。各培训教室环境整洁，设备先进，配套设施齐全。年度累计课程达45门，培训课时数将近1800课时，参与培训人数达300人。

过去一年中加强了教师队伍的建设，出台《讲师管理办法》，

组织教师进行各方面的学习和交流，注重塑造良好教师形象。定期对教师进行“内训师ttt培训”，以提高教师的业务能力，师德修养的培养，让教师有文明从教、科学施教的意识，规范教师的教育行为和工作方式，在教学中积极运用新课程的理念指导自己的教学行为，促进教师专业发展。我校努力培养造就师德高尚、教学优秀、教研突出、有影响的教师。

“xx”品牌特色教学体系根据教育培训市场各项需求的发展变化，为确保学校的办学生命力，我们一直努力地探索和创立自身的办学特色，并力求赢得社会的认可和学员的好评。现我们已初步建立具有我校特色的“xx”品牌效益，并在迎合社会办学需求的过程中逐步完善“xx”特色教学体系(课程满意度调查、行动计划表等)。

一切以学生利益为中心是我校一贯的办学宗旨。健全的办学制度，是确保学校教学质量和规范管理的必要手段。对此我们高度重视，建立了一整套的岗位职责和管理制度(学校教学、行政、学生管理、安全管理均有严格且可操作性的管理制度)，并根据学校的发展变化，不断完善和调整充实，且严格实施，落实在日常的教育培训的全过程中。

教师资源是学校发展的重要资源，优秀的教师更是学校发展的不竭动力。我校一直相当重视对教师的培训及教师教学行为的评估工作□20xx年在对原有教师管理制度规范与完善的同时，又细化出台了《培训执行sop□□量化了教师的考核标准，明确了教师的教学行为，对于提高教师个人素质起到了积极的作用。

20xx年开展了丰富多彩的课余活动，包括生日会、教师节感恩会等等活动，丰富业余生活。

工作上我校虽作了一些努力，但也存有许多不足，离上级主管部门对我们的要求尚存有很大距离。不足主要表现在：

1、在如何解放思想，改革创新上，还缺乏应有的胆识和切实可行的措施。

2、在加强教学质量，提高学校经济和社会效益上，还没有得到完全落实，未取得理想的效果。

3、在加强师资队伍建设，开展教育教学工作研究方面，目前还处于改革与完善阶段阶段，与预期的目标之间还存在一定的差距。但是我们也满怀信心，锐意进取，将在总结原有教育教学管理工作经验的基础上，不断改革创新、解放思想、实事求是，更加努力地推出符合社会需求的教育培训项目，更好地服务于学生、服务于社会。

以上的这些不足也正是我们今后努力工作的方向。我们将在下学年的工作计划中，重点对以上问题进行解决，争取使我们的整体水平再升一个台阶！

教育机构度工作总结篇五

星光文化艺术中心前台工作总结一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处。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。现将一年多来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入培训学校之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入时，我对学校的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了晓敏老师和蒲老师耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有职责所在。也让我很快完成了从学生到培训学校前台的转变。（都说前台是学校形象的窗口，一年以来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着学校，接待家长要以礼相迎，接听家长来电要以礼相待，处理平常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。)

二、学习学校文化，提升自我。才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，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，及时地与老师进行交流，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。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。这一年来也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对学校的了解是不够的，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。初入培训学校前台工作，难免出现一些小差小错，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，为了防止类似失误的发生，在今后的工作中请领导多多指教！

苟钦 2015年10月8号篇二：前台工作个人总结

星光文化艺术中心前台工作总结 一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处。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。现将一年多来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入培训学校之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入时，我对学校的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了晓敏老师和蒲老师耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有职责所在。也让我很快完成了从学生到培训学校前台的转变。（都说前台是学校形象的窗口，一年以来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着学校，接待家长要以礼相迎，接听家长来电要以礼相待，处理

平常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。)

二、学习学校文化，提升自我。才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，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，及时地与老师进行交流，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。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。这一年来也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对学校的了解是不够的，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。初入培训学校前台工作，难免出现一些小差小错，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，为了防止类似失误的发生，在今后的的工作中请领导多多指教！

苟钦 2015年10月8号篇三：前台部培训总结及计划表

前台部2013年培训总结 2013年部门依据年度整体培训计划，在培训工作方面做了大量的工作，承前启后，温故而知新，现将前台部2013年培训工作归纳总结如下：

一、取得的成绩

1、员工激励与团队建设

确保每季度一次的员工集体公共课培训，第一季度为高品质服务意识培训；第二季度为“创先争优”员工服务意识培训；第三季度为按星级评定标准落实员工服务技能；第四季度为团队建设与激励培训。培训形式多种多样，通过实操、讨论、辩论的方式使员工参与其中，让员工对业务有一次全面的巩

固，同时积累员工对可应变能力。

2、基层管理人员培训 因部分领班、主管为新上任，根据其具体情况，进行针对性的管理技能培训，以使其更好更快的适应管理工作岗位。

3、员工专业技能及服务提升培训 1) 服务提升培训

以酒店制定的创高品质服务年的思想为基础，以学习海景的优质服务为目标，培训员工在对客服务中不断了解不同客人的需求并为客人提供满足客人需求的各类个性化服务，同时将客人的资料记录存档，以便更好的服务客人。2) 各分部在专业知识及技能方面的培训做得比较到位，前台面客分部每月4课时，后台分部每月2-3课时，培训内容包括：酒店公共知识、各分部岗位技能实操、员工“一带一”岗位实操等，确保各岗位员工达到四星级酒店对客服务标准，对客提供统一规范的服务。

二、问题与不足

1、由于部门员工流动性较大，员工心态不稳定，使得“一带一”培训师力量缺乏，往往刚转正的员工就需要带新员工，培训质量不达标，新员工上手缓慢。

2、因前台接待与前台收银合并，两分部知识融合需要一定时间，各项培训未达到预期效果，各项工作仍需磨合。

针对2013年培训工作中存在的问题与不足，特制订2014年部门整体培训计划提高部门培训工作力度与效率。（附后）

前台部

2014年度培训计划

一、2014年部门培训目标

- 1、员工岗位技能合格率达100%，所有员工均能达到四星级星级访查规范标准要求。
- 2、2014年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，进一步提高员工的业务水平及对客服务意识等方面。
- 3、实现部分骨干员工一专多能，防止人员缺编情况下部门工作被动。
- 4、促使基层管理人员管理及培训水平、能力提升一个新台阶。

二、2014年培训计划项目 1月份培训计划：

- 1、本月培训内容：团队建设、团队激励、员工心态培训，假币识别培训
- 2、本月培训形式：集体授课、讨论、游戏多种形式
- 3、本月培训考核：工作状况

4、培训项目及内容设置： 2月份培训计划：

1、3、培训项目及内容设置： 3月份培训计划：

- 1、本月培训内容：各岗位职责及规范程序
 - 2、本月培训形式：各分部根据分部工作特色拟定，可授课、实操、考核相结合
- ## 4月份培训计划：

- 1、本月培训内容：对客服务应变方法
- 2、本月培训形式：案例分析、课堂讲授

1、本月培训内容：微笑服务培训

2、本月培训形式：实操训练

1、本月培训内容：员工职业道德培训

2、本月培训形式：案例分析、课堂讲授

1、本月培训内容：各分部标准操作程序

2、本月培训形式：授课 8月份培训计划：

1、本月培训内容：个性化服务程序及技巧培训

2、本月培训形式：授课及案例分析

1、本月培训内容：星级访查规范标准

2、本月培训形式：授课

1、本月培训内容：岗位英语培训

2、本月培训形式：授课

1、本月培训内容：团队入住的标准程序及各分部操作程序

2、本月培训形式：课堂授课、案例分析

3、培训项目及内容设置：篇四：前台年终总结

前台年终总结 即将过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一，加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

二，“开源节流，控制成本”从小事做起，从我做起

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当hse房入住，当sales要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

三，加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug□以此争取更高的入住率。

四，注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。2. 遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。3. 在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

前台工作总结

(一)

时间总是转瞬即逝，在公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我认真的履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。

工作内容

负责前台电话的接通和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

负责来访客户的接待、基本咨询和引荐，严格执行公司接待服务规范，保持良好的礼貌礼节。

负责公司前台大厅和办公室、贵宾室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁送文件至各级领导，签收邮件。

打英复印办公文件，收发传真，执着办公表格等。

下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

每天早上提前半个小时来公司开门，打扫卫生。

领导安排交付的其他工作。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落

四、目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

对自己的建议

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，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。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前

台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

前台工作总结

（二）

自**加入**公司以来已经一年多的时间了。在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，学到了更多的知识技能，各方面都有了提升。在领导的支持和同事们的帮助下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初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，提升了自身的素质，现将一年的工作总结如下：

一、日常工作方面

1、把事情细节化、条理化、规范化 前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候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，但是在工作中有些细节就没能注意到，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，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态 人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，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服务工作，要了解 到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。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能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。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，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。遇事积极主动，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逃避、勇于向前、负责到底的品质。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出色。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，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都 做好。

二、加强自身技能和素养方面 走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。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，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。目前，我通过一一学习了相关专业知 识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识

也很欠缺，也正在学习这方面的知识。通过这些学习，使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有机会参加相关的培训，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，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、工作成果 办公设备、大桶水等各项台账建立完备；餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善；每日巡检、各项检修维护顺利进行；各类账目报销流程规范；其他服务、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，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务支持上，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，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家提供方便的服务。（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认识、和自身对问题变通、行动都有关系。（3）工作效率低下：由于自身知识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，就由于办公软件知识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20**年的工作中加以解决。一年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长，在接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

前台工作总结

（三）

时间总是转瞬即逝，在智富惠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：

步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到智富惠这个大集体，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。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。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。