

前台培训的工作总结(优秀5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，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、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

前台培训的工作总结篇一

各行政管理人员与教师加强学习交流，塑造良好教师形象。提高教师师德修养和依法执教、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知道自己的教学行为，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、教改先进、有影响的教师。

我校针对不同的学生的学习实际情况设计不同的`教学，注重让学生养成良好的学习习惯，把“养成教育”贯穿于整个教学过程中。并狠抓学生的行为习惯坚持“教书先育人”的原则让学生的身心健康发展。在狠抓教学质量的同时，认真执行“减负”有关规定，把提高教学质量放在提高课堂效率上，放在作业练习的精心设计上，放在培优补差上，切实减轻学生过重的课业负担。平时鼓励学生多看课外书。在学生生日是也组织所有教职工及学生共同庆祝。

为确保我校工作均衡发展，我校自建校以来不断完善硬件设施以改善办学条件。为每位教师配备电脑4台，打印、复印机3台□20xx年由于招生工作的落实及得到了学生与家长的肯定，学生人数大量增加，我校因此先后购进课桌、凳子200余套、黑板15块、各类奖品及辅导参考资料、课外书籍等数套；各教室也重新装饰；在20xx年上半年我校新开设语文辅导班，

于是重新装修了一间专用语文辅导室。

1、 我校一直坚持人性化办学教学，对学生不仅关注其学习成绩的优劣，更关心学生的身心健康发展，也深入了解学生的家庭背景与影响。对一些家庭条件十分困难的学子尽量减免学杂费。

2、 学生安全工作一直作为最重点对待，坚持“一切以安全为前提”的原则，在20xx年里坚持天天强调安全，时时强调安全。

20xx年在学校上下齐心协力，教职工敬业，顾全大局，无私奉献，使学校事业有了进一步发展。与此同时，我们也清醒的认识，教育改革的不断深入对学校工作提出了更高的要求，我们要有忧患意识。当前面临的情况形势是严峻的，任务是艰苦的，课改的压力，生源的压力，质量的压力，都需要我们在今后的工作中不断地去拼搏，去开拓。我们深信只有我们坚定信心，齐心协力，迎接挑战，开拓创新，以团结、务实、敬业奉献的精神，瞄准新目标，再创新佳绩，就一定能让我们的学校走上一个更辉煌的台阶！

前台培训的工作总结篇二

公司各位领导：

在很多人的`心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，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。下面将20xx年工作简要总结如下：

(2) 负责来访客户的接待、基本咨询和引见，保持良好的礼

节礼貌；

(3) 负责公司前台。茶水间、会议室、接待室的卫生清洁及物品摆放，并保持整洁干净；

(4) 负责公司内部文件处理及外来文件收发、传阅和归档工作；

(5) 协助部门做好公司车辆调派、及派车单的收集管理工作；

(8) 协助公司上级领导完善公司各项规章制度；

(9) 负责公司安全的管理，每天下班时确认门窗、办公设备电源处于关闭状态；

(10) 领导临时交办的其他工作

11、加强员工人事档案的管理工作，规范了员工入职手续及建档程序，细化、完善了人员信息，积极配合相关部门对人事档案、信息的查询，截止目前，人事档案数量已达72份。

12、为员工办理社会统筹保险；

13、加强车辆管理，为公司车辆的规范化管理奠定基础；

14、领导临时安排的其他事宜。

前台培训的工作总结篇三

在这一年里□xx酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，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酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使世纪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化建设，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一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，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0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);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，争取更多的入住率。

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。

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□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，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，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有xxxx元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务[]20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

前台培训的工作总结篇四

前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月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。

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。现将二个多月来的学习、工作情况总结如下：

1. 外部会议接待
2. 内部会议治理
3. 视讯会议治理

会议记录、联通之窗、行政库治理等工作

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，在今后的工作中，我会努力提升自己修养和内涵，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！

前台培训的工作总结篇五

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家长、学生的好评。现我们已初步建立具有我校特色的出国考试备考品牌效益，并在迎合社会办学需求的过程中逐步完善特色教学体系。

我校外语培训人数逐渐增多、规模增大，满意度高。无论是少儿，还是青少年、成年，我校外语培训继续呈发展壮大趋势，特别是在出国考试类外语培训上，我们更是严谨教学，并取得了可信的办学成绩，获得了社会各界和广大学生、家

长们良好的口碑，确保学校在外语培训市场中的优势地位。

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。我们建立了一整套的岗位职责和管理制度，并根据学校的发展变化，不断完善和调整充实。学校教学、行政均有严格且可操作性的管理制度，为学校的有序管理和科学管理奠定了扎实的基础。

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。后来细化出台了《定制性教学反馈表(教学工作行为规范)》。该细则对教师的教学行为界定、教学行为准则、课前准备、备课、讲课、补课、作业及批改、考试、教学回访、教研活动等日常教学行为等都作了细化规定，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。

我校为提高教学质量，努力创造现代化教学，学校陆续配备及升级电脑及互动白板，更换了复印机、扫描仪、摄像机、数码相机、录音机、无线话筒等现代教学设施。

同时，在各个教室布置了花卉盆景，努力营造绿化、整洁卫生的环境氛围，并实施了严格的安全卫生责任制，使美化学校、创造优越环境落到了实处。

在激烈的教育培训市场竞争中如何立于不败之地，一直是本校重视和研究的问题。特别在目前，我国已将培训教育排位第二(仅次于学前教育)，并确定为新的、重要的增长点，是充满无限生机和活力的教育形式。这给我们的工作予以激励和推动，我们必须与时俱进，在这种大环境下寻求自身的潜能发挥，把教育培训市场做强做大。为此，几年来我们一直在作这方面的探索和努力，在保持原有教育培训优势的基础上，近阶段我们已确定了二个新的突破点：

一是抓源头生源的培训。众所周知，越来越多的孩子选择出国留学，这是我们潜在和现实的源头生源。为此，我们要用战略眼光，集中精力抓好出国留学英语教育培训，并形成系统且有特色的克莱德体系。

二是积极开发企业团培市场。随着社会经济的不断发展，必须培训新的知识和技能，以通过人的提升来推动企业的发展壮大。对此学校已作了初步尝试，并成立了相应机构，在此基础上以后我们应该大力实施，把企业团培做大、做强。

自成立以来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。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。