

最新大班会变的教学反思(模板5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？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。

前台接待工作总结篇一

时间流逝得如此之快，又将迎来新的工作，新的挑战，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的前台接待个人工作计划范文，希望能够帮助到大家。

在我们物业前台的工作除了负责平日里接待工作好负责解决一些客户问题，比如客户反馈的一些紧急情况都需要经由我们处理，为了高效，也为了明年工作，制定了工作计划，依据计划工作。

一、重视客户意见

对于所有人来说客户都是我们需要重视的，因为我们的工作一切都是围绕客户工作每天的工作也都是这样做的。

虽然我们公司来访的客户不是非常多，但是每天机会都有，我们每天都要抽出时间接待，为了避免因为时间不准和导致工作冲突，决定从明年开始实施，轮岗接待，每天都有一个人专门接待客户，并且在接待客户的时候不但要服务好客户，同时要把客户来访的情况详细了解清楚，弄明白他们的来意，有一个准们的单子让来访客户填写他们来访的来意，经过他们填写清楚情况之后我们才会分开招待和了解。因为通过过去工作的经验，会把来访客户分为四个群体，一个是合作客户，一个是新员工入职面试，还有一个是客户反馈投诉，最

后一个就是其他情况，通过细分把工作做细做好，完成我们公司的任务，做好工作，避免因为我们工作做的不好影响到了他人。

二、对前台客服工作核查

避免前台客服人员消极怠工，要求每个前台人员都必须要把一天的工作做个总结汇报给公司，由于公司的规模比较大，反馈的信息都会反馈到考勤部门去审核，把前台客服工作安排明确清楚，比如每天都有一些需要回访和反馈的客户，需要联系，这时候我们前台客服就必须要在规定的时间内把所有的电话打好并做好登记，了解情况，把自己的解决方法写在工作中的报告里。

三、学习进步

前台工作不是一个简单的工作需要我们花费很多时间去做去学，为了提升工作品质，每天都要抽时间自学每天都要自己努力去完成自己的工作之余，在工作中成长，原地踏步不能有任何效果，也不能帮助我们工作，需要，我们需要的是不断前进不断进步，当然我们前台客服人数虽然不多，但是却有很多工作资历老的前台工作人员都是值得我们学习的，在工作的时候看他们工作，然后更具这样的工作方式工作提高自己的工作效率让自己有更好的成长空间。

四、遵守公司制度

一个公司最重要的就是公司制度，每个人都需要遵守公司里面的制度，我们前台客服会在今后的工作中严格遵守公司的要去，因为工作需要我们前台人员的上班时间是轮岗制度，我们都会服从安排，在岗位上就会做好岗位上的工作，不违反工作要求，对客户，对工作认真负责，会掌握分寸，按时上下班。

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__大酒店在20__年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使__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：

一、加强业务培训，提高员工素质

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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“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0.1___/张，钥匙袋0.1___/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。

三、加强员工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。

四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

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。__年客房收入与__年客房收入进行对比，住房率增加了__，但收入却减少了__，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。

一、尽职尽责，做好前台应尽的职责

作为公司的前台，我们每天需要负责记录好来访人员的信息，并将这些信息进行统计编辑。明确好每一位客户的目的，如前来面试的人员，我们会联系好公司的人事部，查看是否有申请记录，如果查探到有，那么就将其带至待客区，等待人事部的职员过来。我们前台部门还需要负责记录好人员的考勤，我公司是以指纹的形式进行打卡的，早晚各一次。

针对每一位公司员工的迟到、早退现象，进行次数统计，并交至财务处计算工资。绝不漏过一次记录，但也不能出现一次失误。每月的考勤表制作出来后，仔细检查三遍以上，确保数据真实有效。同时，员工在进入公司的时候，都需要经过我们前台，所以我们可以将一些通知张贴在前台的门墙上，或是贴在打卡机的上方。

二、个人整洁，保持前台卫生

我们前台是公司的第一颜面，无论是员工还是来访的访客，第一个接触的就是我们前台了。所以作为前台我们需要时刻保持良好的精神面貌，不能有精神萎靡这样的情况出现。在面对人的时候，要保持微笑，用敬语和尊称。要让人能感受到我们对人是非常的和善、真诚的。在服装方面，我们要保持服装的整洁得体，不奇装异服。

前台的卫生也是十分重要的，我们会采用轮流值班制，每一位职员值一个星期的班，负责打扫清理前台的卫生。保持地板干净、整洁无异物。前台的柜台上的文件摆放也要整齐，不能杂乱无章。要将文件别类的处理好，这样在需要用到的时候很快就能找到对应的文件了。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，要严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理

一、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

二、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

三、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

四、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

五、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

六、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

七、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

一、第三季度上门客销售任务，根据上季度的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

二、以17—19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

三、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

四、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

五、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每

月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

六、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

前台接待工作总结篇二

工作计划网发布公司前台接待工作计划汇编，更多公司前台接待工作计划汇编相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

前台服务的范围非常的广泛,包括预定接待客务关系等等。前台布局的合理化和工作程序的简洁化对于酒店的服务及对客印象化是一个良好的开端,以下是工作计划网工作计划频道为您整理了《公司前台接待工作计划汇编》，欢迎大家阅读！

范文一：

前台工作，有些人或许觉得简单，不起眼，但是对于我来说，首先我尊重这份工作，其次我知道自己乐观、开朗、积极的性格适合这份工作，同时我也觉得在前台可以学到与接触的东西是很多的。学校前台作为学校涉外窗口，须经常性与家长，学生接触，具有较重大的责任，前台接待直接代表学校形象和服务质量。

下面我从四个方面谈谈本学期工作目标

一、我知道在前台工作，是一个服务性的工作，所以我要时刻热情、积极、主动。只要在工作我时间，就要保持一个好的精神状态，让每一位来学校的家长都能感受到热情的服务，这会使他们增加对学校的好感。同时作为前台接待，另一方面也代表学校形象，所以，这份工作的重要性就彰显于此了。

二、态度决定一切，我尊重并喜欢这份工作，那么我在做好吃苦耐劳的准备的的同时，也要注意工作中的变通，注重细节，让每一位来访者都能感受到新希望的热情周到服务。

三、任何工作都是相通的，职责明确不代表各做各的，互不相干。既然一起工作，大家就是一个整体，只要是学校的事，我们都有必要去处理好，学校的任何一分子都要以学校的总体大局为重。

四、工作中我大概需要做的事：接听电话、来访人员咨询接待、对外宣传、前台整理、星币兑换和奖品管理、仓库整理、耗材发放工作等等。

我觉得，其实工作本身或许并不难，但我要注意的是时刻保持热情，保持微笑，举止文明、大方，礼貌用语。相信在全校师生的共同努力下，新希望的明天将更加辉煌！

范文二：

回顾入职以来，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将这入职来的工作情况总结如下：

一、前台日常接待工作

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，创造良好的前台环境，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。

二、行政及其他临时性工作

1、学习了公司各项规章制度;熟练掌握公司各个产品功效,为电话推广打基础;

3、签收快递信件,及时转交,人不在的物品在前台妥善保存;

4、做电话推广,每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部,截止12月底,意向客户13个。

在这一个月的前台工作体验中,虽然都认真完成了各项工作,但有时也有不足的地方,不够细心,有时候解决问题也有所欠缺,在15年里我要不断提高自身形象,做好新一年的工作计划,提高工作质量、效率,还有责任心。新的计划如下:

(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。

(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。

希望在新的一年里通过自己的学习,努力提高工作水平,适应新形势下的工作需要,在不断学习的过程中改变工作方法

扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

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1个月来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和能力上的欠缺，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，相信金诺的明天会更好！

范文三：

众所周知，目前4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性、成熟，对要求也越来越高。20xx我们感受到了市场经济的残酷性，同时公司也在经受着市场的严峻考验。

在过去的一年中从自身也发现了不少问题，专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，有时无法提供客户所需服务，甚至让客户产生不信任感。所以20xx我要加强专业知识的学习，提高业务能力水平，在服务过程中做到换位思考，替客户着想，为客户提供实在的服务，向客户提出有建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

从营销策略上，客户维系有所不足，客户在不断新增的同时也有一定的流失，所以我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发现新的忠诚客户。我们从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到关怀客户。

价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优秀更优质的服务合理的价格，并且时刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，

进而超越客户的期望值。

前台接待工作总结篇三

我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的。同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。我的个人工作计划范文中从四个方面出发：

(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。

(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。

(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。

(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。

前台接待工作总结篇四

一，努力提高服务质量。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接

照公司的指引给予电话转接同时做好客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，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。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，注意前台的卫生和形象。

按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

五，以大局为重，不计较个人得失。

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。作为京信的一员，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。

前台接待工作总结篇五

四月在期待中带来，三月过往工作中的一些问题也可以在四月份进行加强和提升了，现在展示自己对四月工作计划。

一、做好基本工作

每天早上提前半个小时来都岗位上做好准备工作，把需要及时处理的文件和任务及时整理出来，及时拨打电话与来访客户沟通，了解沟通的具体情况，以此解决一些问题。

对于超出权利外的一些特殊事情，及时上报给领导，同时学会自己处理一些来及消息，毕竟领导的时间有限。有主动到我们前台询问我们酒店情况的人员，除了简单的介绍我们酒店的情况，之外，还会准备好我们公司早就安排的简介信息给客户观看，方便客户了解，对于有需要安排餐饮和住宿的客户，做好基本的安排。

首先调查那些房间已经退房，或者空余，一定做到房间一定是收拾干净的房间，避免出现在三月份因为仓促安排到没有及时收拾的房间。

还有在客户退房只是同事保洁员，做好卫生打理和调整。保证在第一时间有空闲干净的房间供客户使用，当然，对于那些客户需要订餐的或到酒店餐厅用餐的人员，我们必须明确保证在他们用餐的时间到来是及时安排好就餐工作。

二、重点学习礼仪

因为过去忽视了礼仪的重要性，在过去的几个月里我吃足了苦头，现在到了四月份，虽然工作依然有些紧，但是我也必须加强对于工作礼仪学习，提上日程。在酒店拥有良好的礼仪礼貌的前台人员更人客户喜欢，我也希望自己朝着这个方向发展。毕竟做一个有礼仪的人也符合我们酒店的要求，这

样更加能够有利于我们酒店，我们是酒店的形象，既然要展示在客户面前，所以对于自己的穿着，谈吐我都会按照酒店的规范来实现基本的要求，学习时间利用下班后时间提升自己的礼仪，我会认真的遵行一点，那就是做一个有规划，有目标的前台人员。

三、提高办公效率

在我们前台，我们除了要招待一些陌生的访客之外，更多的是要在最短的时间来安排客户，毕竟酒店的主要业务还是住宿和餐饮，这两点，我们作为前台，也必须要掌握，为了熟悉办公方式，提高办公效率，积极与同事配合，在一些基本的软件应用方面，积极提升，主动学习，不会去逃避，很多时候把办公的效率提高起来才是。当然首先要保证客户的个人体验，让他们感受到我们酒店办事效率高，安排也快速，服务更加会到位，不会浪费任何客户的时间，避免客户等待，更多的时候是主动去完成客户的任务。

前台接待工作总结篇六

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，因此前台的工作是非常重要的，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，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，所以我一定要认真的做好本职工作。

一、加强自身修养，提高服务质量

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，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。

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

3、负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待工作。

4、熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。

5、对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁

1、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度

考勤管理是企业的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的

积极性具有重要的意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行

1、每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。

2、每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。

3、对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、协助部门领导及其他部门完成各项工作

1、进行各类通知、通报、联络单的签收工作。

2、负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。

3、负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。

4、协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。

5、协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

七、拓展知识面，不断完善自我

1、业余时间多看有关工作方面的书籍，不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和失误。

2、要熟练掌握各类办公软件，提升各类公文的撰写能力。

3、制定工作计划，逐一完成各项目标，从中积累经验，不断提升自我。

作为一名公司前台文员，我会努力提高自己的礼仪修养，文化知识认知度，加强自己的听、说、读、写能力，把自己培养成一个综合素质的人才。在未来的工作中，我会不断的总结经验，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！

前台接待工作总结篇七

工作计划网发布2019年度前台接待工作计划范文参考，更多2019年度前台接待工作计划范文参考相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于2019年度前台接待工作计划范文参考的文章，希望大家能够喜欢！

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的

核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面。

另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

- 3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

- 4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？

- 1、是对客人不尊重。

- 2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

- 5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。