

2023年样板房接待员工作职责 前台接待员工作总结(优秀5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

样板房接待员工作职责篇一

在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的10月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

一、提高服务质量,规范前台服务

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，是对公司的第一印象，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，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下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。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计,2014年我来公司开始:填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫

生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、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进行采购或维修。根据统计2014年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休息时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为华天的一员，我们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。

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。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我们的机会；通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

四、来年工作计划

2014年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的2015年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等

待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊!我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高

自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提

升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

篇二

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。

都说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。

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到__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，这是__文文章版权归文秘家园作者所有!化的精髓，我想也是激励__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。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以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!

.在日常事物工作中，我将做到以下几点:

(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。

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。

这是我毕业之后的第二份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，工程设计让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，一年的工作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。

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，脚踏实地做好本职工作，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。

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！

篇四

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥

自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

篇五

时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个多月，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，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作内容：

- 1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；
- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；
- 4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；
- 5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；
- 7、做好总经理、董事长办公室的清洁；
- 8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；
- 9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各

项政策措施快速传达下去；

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；

12、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。

二、存在的问题：

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。

三、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。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，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！

样板房接待员工作职责篇二

xxx,女，年 月出生，年 月参加工作，年 月考入县委、县政府接待办公室。

根据办公室的分工，主要在接待办从事接待工作，并兼任接待办的会计工作。三年以来，严格按照办公室的要求，坚持正确的政治立场，严守政治纪律，勤学好问，扎实肯干，取得了一定的成绩。

一、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强

自身的党性修养,坚持四项基本原则,积极参加政治理论,认真学习贯彻”三个代表”重要思想,转变观念,开拓创新,与时俱进;在干好工作的同时,利用业余时间,参加自学考试,获得四川师范大学汉语言文学的本科文凭。2004年5月,考察川南接待工作后,所写的考察报告《提高接待水平,助推经济发展》,获得了市、县领导的好评,并发表在市委机关刊物《决策与务实》上。通过学习,强化了岗位责任感,圆满完成了各项工作任务。

二、讲奉献,周密安排,合理部署,努力做好接待工作

接待工作是一项艰巨而又光荣的工作,特殊而又平凡的岗位。三年以来,自己以一颗平常的心,默默无闻,任劳任怨的工作。一接到任务,领导安排完毕,第一时间组织工作人员,根据客人的身份、喜好,作好详细周密的接待方案。在方案中体现“全、密、实、早”四个字,即:接待工作要全方位考虑问题,宾馆的吃住、房间的摆设,活动的安排,现场的准备,道路的畅通,材料的落实,会场的布置,媒体的宣传等一系列问题;突出一个“密”字,接待工作牵涉领导的安全,所以要注重保密工作的落实,做到不该问的不问,不该说的不说;重点突出一个“实”字,工作一旦确定,必须落实到位,落实到人;体现一个“早”字,做到早介入、早准备、早安排、早到位。在工作中做到“五心、四勤、三满意”,使客人有宾至如归的感觉。

三、严格执行财物管理制度,厉行节约减轻接待负担

在财务管理方面,作为接待办的会计,严格财务管理制度对公务接待和会议费实行统一管理。对各项费用报销和重大经费支出,坚持票据要素齐全,层层把关审批的原则。同时,严格按照接待预算方案执行,专款专用,做到了精打细算,坚持“从简、从细、从严”六字方针搞好接待工作,既节约了开支,又让来宾们满意,真正体现了接待是生产力,接待工作无小事,为宣传蓬安起到了积极作用,取得了良好的效果。

四、讲团结, 求创新, 高标准, 高质量完成接待任务

三年来, 我奉行“接待工作无小事, 细节决定成败”的工作理念, 甘于清贫, 乐于奉献。克服人事少、事务多的困难, 按照领导要求, 与其他同志一道, 出色地完成了各项接待工作。

如:“xxx工程”“xx工程”“xx”“xx”事件, 2005年的先教活动及省市大型会议等接待工作, 同时, 还参与市接待办接待中央、省领导等。多次被评为“先进工作者”。在每次接待工作中, 本着热情大方、不卑不抗、有礼有节的服务宗旨, 赢得了各级领导及社会各界友人的好评。

过去的三年, 在各位领导的关心和指导下, 我在工作中做了一些探索和努力, 取得了一点成绩, 积累了一点经验, 但离要求还有一定距离。“他山之石可以攻玉”, 博采众长, 见贤思齐, 永远是我的座右铭。在以后的工作中, 我将更加严格要求自己, 倍加努力地加强学习, 积极工作, 争创一流的工作业绩。

一、在实践中学习, 努力适应工作。

作为前台这份工作的新人, 刚加入公司时, 我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏, 多亏了领导和同事的耐心指导和帮助, 让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。都说前台是公司对外形象的窗口, 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等等。。

二、主要工作:

1. 完成部门交办的事项:

以下: 每个月做两次的餐厅用量报表(每半个月一次)给餐厅组长核对汇报; 每个月初统计纸张用量以及电话记录交给企管主管留底汇报, 尽量做到节省公司资源; 每个月做好顺丰快和申

通快递的运杂费报销单交给财务部报销;以及登记写字楼的矿泉水(桶装与小瓶)、办公设备物料(纸张、色带以及墨盒)的领料单。

2. 完成日常的正常管辖范围内的工作:

以下:更换传真机的色带,备用复印机,打印机的纸张;处理传真机、复印机和打印机的卡带、卡纸问题;每天登记纸张用量和拨出电话记录;更换饮用矿泉水;以及对一楼走廊通道和样品参观室的门户管理。

3. 讯息处理和工作记录:

以下:过滤来电以及接收信息及时转接给所需部门;注意传真内容及时转达给上级;以及记录来往供应商和常用联络方的联系方式,认真做到一眼就能看到所需资料。

4. 来访客人通报及接待;

以下:事先放好手纸、厕纸,以及会客室的面巾纸和矿泉水以备,待见到客人起身微笑迎接问候,指引客人到所需地方等候接洽,及时递上矿泉水或泡茶接待,坚决做到客人还没离开,自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需,也会尽快赶到接待帮忙。以及协助应聘事宜。

岁月如梭,转眼间又迎来了新的一年。在即将过去的2011年里,我在公司领导是同事的关心和热情帮助下,顺利完成了前台接待相应的工作。现在对2011年的工作作出总结。一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位,热诚、积极的工作态度很重要。2011年11月,我开始从事前台接待工作,深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中,严格按照公司的要求,工装上岗,五官清秀。热情对待每一个来访客户,并

热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便,也为客户提供了方便。接电话时,做到耐心听客户的询问,并力所能及的作出相应的解答。二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前,虽然也有过前台接待的工作经验,但是,还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面,责任心和事业心有待进一步提高,服务观念有待进一步深入。在工作期间,让我学会的如何更好的沟通,如何踏实的积极进取。三、前台工作的下一步计划。基于对前台接待工作的热爱,我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度,还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质,加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点,克服不足,扬长避短。与公司及同事团结一致,为公司创造更好的工作业绩!

一转眼,半年的实习生活就快要结束了。很荣幸能有机会在贵酒店实习,尤其是在客房这样重要的工作岗位。能够摆脱在学校填鸭式的教学方式,把所学知识理论与实践相结合。

一、实习酒店单位及简介

西直门宾馆成立于1986年8月,隶属解放军总政治部直工部的一家四星级宾馆,位于北京市西直门内大街172号,区域位置优越,交通十分便利。西直门宾馆建筑面积4.6万平方米,由两栋连接的主客房楼,西锦苑和会议楼组成了宾馆的经营主题,设有宴会厅、豪华餐厅,康体中心、会议中心、休闲场所和文化艺术展厅,成为军内会议,团体重要活动中心。

北京西直门总政宾馆的照明根据功能区域的不同设计了不同的灯光环境。宴会厅、豪华餐厅的灯光设计大气气派,给人以尊贵豪华的荣耀感;康体中心、休闲场所的灯光柔和,营造一种放松逍遥的气氛;文化艺术展厅通过重点照明恰如其分地还原艺术品的精美;整体照明结合装饰环境,体现总政西直门宾馆的地位和档次。

二、部门及介绍

第一部分:工作概述

职务名称:客房服务员

部门名称:客房部

分部:楼层

直接上级:楼层主管

督导下级:无

其他关系:酒店客人/工程部/送餐部/行李部

工作内容/职责:清洁及检查客房/为客人提供服务补充物品

重物品/确保工作区域的安全

拟草:人力资源经理

批准:总经理

第二部分:具体工作内容

1、清洁并检查客房、补充用品。

a负责客房高标准的服务及清洁工作。

b根据楼层主管的指导,清扫空房,客人已离店房间及入住房间。

c将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

d检查房间,准备“房间状态汇报”。

e补充客房供应品,包括小酒吧用品。

f上报客房设施的丢失和损坏情况,及时下单维修。

2、为客人提供服务:

a以愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

b收集客人待洗衣物,注意特殊要求,告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

3、清洁用品使用及保养:

a准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

b正确使用清洁用品及工具,负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

c负责清理垃圾并倒入垃圾房。

4、检查客人遗留物及客房内贵重物品

a上报客人遗失在房间的物品。

b如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款,应立即报告客房部办公室。

c注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

d上报客人房间丢失物品。

5、确保工作区域的安全。

a确保客人财产的安全。

b将客房钥匙交还楼层主管,并转交前厅部。

三、实习主要收获和体会

作为一名前台接待员,作为酒店的一线员工,与客人的接触是面对面的,是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象,甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服,听得开心,是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然,沟通不仅限于与客人之间,还存在于同事之间,甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动,然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态,用最好的心态去面对客人,面对同事甚至上级,如何带给别人一个最好的笑容,是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中,我不但在沟通能力上得到了提高,还学会了如何调整自我的心态。

岁月如梭,转眼间又迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里,我在公司领导是同事的关心和热情帮助下,顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位,热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月,我开始从事前台接待工作,深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中,严格按照公司的要求,工装上岗,五官清秀。热情对待每一个来访客户,并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便,也为客户提供了方便。接电话时,做到耐心听客户的询问,并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前,虽然也有过前台接待的工作经验,但是,还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面,责任心和事

业心有待进一步提高,服务观念有待进一步深入。在工作期间,让我学会的如何更好的沟通,如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱,我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度,还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质,加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点,克服不足,扬长避短。与公司及同事团结一致,为公司创造更好的工作业绩!

样板房接待员工作职责篇三

在酒店全体员工的共同努力下,我们利用四天的时间,顺利完成会议的接待工作,会前刘总召开管理层会议,对各个部门的工作进行了明确的指导,陶总召开部门员工大会,详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项,才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

- 1、准备工作做的还不够细,比方会议期间主席用房因招待领导,需紧急要一壶上好茶叶,当时及时与餐厅联系送到房间,虽然前后没用十分钟时间,但客人明显不满意,通过这件事情,就证明我们准备工作没做到位,应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品,避免客人不满。
- 2、会议期间,住房量大,客房中夜班没用增加人员,导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。
- 3、个别员工的前期重视度不够,没有很好的团队意识,需要反思,并在今后的培训中转变员工懒散的思想。
- 4、服务未做到善始善终,会议结束后,仍有个别房间续住,而我们的服务没有跟进到位,我们应做到即使会务组撤了,但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象,不能让他们有

会散茶凉的觉。

4、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁3、4、的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

样板房接待员工作职责篇四

当前，随着市场经济的不断发展，改革开放给我们经济建设带来新变化的同时，各种矛盾纠纷也逐渐显现出来。就国土资源部门来讲，信访量逐年上升。国土资源信访工作目前所面临的态势主要表现在：一是信访量大，信访批次、人数及信访总量呈上升趋势。二是涉及面广，涉及违法用地、权属

纠纷、征地拆迁、矿权管理及矿权纠纷等多个方面。三是信访反映的事项和情况比较复杂，上访人员的正常诉求和非正常诉求交织在信访中；个人利益和部门利益渗透在一起；当地政府的要求和部门的责任联系在一起。这就使我们在处理国土资源信访案件时困难重重。同时，随着我国经济社会结构的转型和人民群众法制观念的不断增强，随着群众维权意识的不断增强，大量的社会矛盾以信访的形式表现出来，一些越级访、集体访、重复访、签订息诉协议后又上访的现象仍比较严重，形成了信访接待工作的巨大压力。

信访工作被称为“机关第一难”，信访接待是一项基础性、窗口性工作，许多矛盾在此交汇，许多纠纷在此累积。搞好信访工作必须受得常人苦和累，我们常常告诫自己，“群众上访无小事”。做为普通的国土信访接待员，我们每天坚守在8小时以上接待岗位，心情一直处于紧张状态。始终没有兑现国家一线信访工作人员的待遇和岗位津贴。

1 每天从上班到下班，面对和等待的大多是一张张怒气冲冲的脸，听到的大多是一阵阵哭声骂声埋怨声，遇到的都是烦事难事纠缠事,,,,, 往往你说得口干舌燥，精疲力尽，换来的却是一阵数落、一通怨气、一番侮辱、一顿谩骂、一种威胁，过后只能是一声叹惜、一阵难过、一种无奈、一贯压力。有些人长期上访，行为偏激，对接待人员充满敌意，常常情绪激动，不时发脾气甚至骂人，有时还要动手打人。耳畔常常充斥着一些偏激的话语“你们不管，反映了好多次，非法建筑一层比一层高，你们是贪污犯、腐败分子，官官相护，拿人民的钱不管人民的事，,,,,”“你们到底管不管，你们是不是收人家黑钱啦，不得好死,,,,”“你们什么也管不了，要你们干什么，你们配做国家干部吗，都应该把你们枪毙,,,,”等等！有时一个上访户就能通过电话或者现场说骂一个多小时，有个别未察觉提着易燃易爆，在我们一阵和声细语耐心开道下，最后临走时放下一句话，“感觉你们还不错，要不今天准备拿稀料（是汽油易燃的好几倍）烧你们了”，走后，我们一阵冷汗，下班后心情极其压抑。尽管工作中有委屈、有

辛苦、有烦躁，还是不时告诫自己“耐心一点，和蔼一些，多一些理解，多换位思考，不厌其烦”。

信访工作虽然辛苦，虽然繁重枯燥，但却是党和政府联系人民群众的纽带，上为政府分忧，下为百姓解难，是党和政府了解民情、民意的重要窗口。国土资源信访工作很辛苦，2任务很重，要求也比较高，需要接待人员有较高的综合素质、服务能力、政策水平和随机应变的能力，能够面对基层群众各种现实矛盾和问题，即时作出分析判断，并提出化解矛盾、解决问题的对策措施。在一定程度上，我们可以说，信访工作是国土资源管理工作实际状况和现实成效的一个“晴雨表”。由此感到，参加信访接待是机关青年干部接受教育和锻炼、深化认识与思考的很好的平台。

通过多年的工作实践，我们深深感觉到机关干部确实需要从办公室中走出去，通过多种形式，深入基层和群众中，了解和掌握第一手的资料，使制定的政策措施更加符合基层的实际情况，满足群众的合理诉求。同时，信访接待需要配备一批肩负使命“让党放心，让群众满意”，政治立场坚定，具有较强的责任心；熟知法律法规，具有广博的知识面；表达能力较强，具有亲和力与感染力；善于组织协调，具备应急处理能力的优秀党员干部。

做好信访工作，就是实实在在地践行党的群众路线，就是身体力行“以人为本”科学发展观的核心精神，就是以实际行动促进和谐社会建设。

样板房接待员工作职责篇五

20xx年办公室工作年终总结xx年，办公室严格落实公司各项安全生产管理制度，主要工作汇报如下：

3、办公用品的采购、利用工作，尤其是积极做好“三防”用品的储备采购；

4、严格落实公司印鉴的保管与登记工作等。

1至11月份，办公室共办理出租房（店面□xxxx间，租赁场地xxxx平方米，共收取各项规费xxxxx元，并对公司所有出租场所、店面的租金及住房水电费进行了限期催讨。

1至11月份，办公室对办公楼、各出租房及区间站的消防器材、用火用电设施、电线线路、危险物品等进行安全消防检查xxxx次，查出隐患xxx起，现均已整改完毕；各节假日开展消防安全隐患大排查xxx次，均无发现异常情况；在日常工作中，严格落实了每日一查的办公楼消防班前、班后检查制度。

办公室参加公司安全生产例会、事故分析会、安全学习会等共19次；在客运站及办公楼悬挂横幅xxx副，粘贴宣传标语xxx张，发送温馨提示短信xxx条；同时，在各节假日期间，充分发挥办公室上传下达的枢纽作用，积极营造了安全生产宣传教育浓郁氛围。

根据上级规定和办公室的工作实际，相应地制定、完善具体的安全生产管理制度，健全档案和台账资料，如梳理了公司文明创建工作台账与企务公开台账等。