

最新前台本周总结(模板9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。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。

前台本周总结篇一

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

——电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，——，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，——%的客人都是在——公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接[ta-i]外叫服务及飞机票订票业务。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心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，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。

但是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

前台本周总结篇二

经过两年多的学习积累，最终在2011年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的的宾馆前台接待作为我的实习岗位。

刚到宾馆的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发

现，这份工作很辛劳，可是也让人获益颇多。

前台作为宾馆的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，宾馆对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

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□ta-i 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，所以前台还要作为整个宾馆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，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，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我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，可是，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。

宾馆的前台，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景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够在缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，仅有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在宾馆实习期间，曾有一段时间，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，可是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，仅有经过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，并且，当宾馆接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，可是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不一样的地域有着不一样的文化气息，当然，来一的多是海内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用进取的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自我的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感激一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在

心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，迎接新的开端。经过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最终，感激宾馆的所有的同事和经理，多谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我明白了很多的现实，我也明白了自我要做好的事情了，以往的就是这样的走过来的，这也是我们一向以来都在不断的提高中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，可是我明白，只要自我去努力，去争取，那么就必须要得到自我想要的！

前台本周总结篇三

在即将过去的xx月，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx月的工作做一个总结。

一、在实践中学习，努力适应工作。

xx月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，

多亏了领导和同事们的耐心指导和帮助，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。也让我很快的完成了从学生到职员的变化。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的两个月时间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，对待不必要的电话和事物要学会拒绝，处理公司的日常事务要仔细认真，对待同事要虚心真诚。点点滴滴都要让我在工作中学习，在工作中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到卓佳天策这个大集体中才真正体会到了天地人的精髓，感受到了“策略驱动世界”的理念和“谋动天下”的口号的内涵。我想这也是激励我们每一位员工前进的动力，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，我也要以这样的规范来要求自己，以积极的工作态度投入到工作中，踏踏实实的做好自己的本职工作，及时发现工作中的不足，及时的和公司领导，同事们进行沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的职员。这也是我今后工作努力的目标。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。

xx月的工作也让我产生了危机意识。发现工作和学校中的学习是有很大的出入的，在课本中学到的在工作中可以正好用得上，还有更多更陌生的知识要面对。所以单靠我现在掌握的对公司的了解是完全不够的，我想以后的工作过程中不断充电，工作之余，学习文稿的排版及设计，详细的业务项目等等。初入职场，难免会出现一些小差错需要领导不断指正，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，杜绝类似事物的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的业绩，我深感骄傲，也会不断努力提升自己的修养和内涵，弥补不足，在新的学习中总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力更好的为公司的发展贡献自己的力量。

前台本周总结篇四

不知不觉已经加入公司两个多月了，刚开始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工作内容，自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的两个月里，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也取得了一定的进步。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报：

一、前台日常工作

2、负责公司会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、发快件、印名片、文件的保管、协助技术部工作人员打印、整理、装订标书等，每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度公司的考勤统计工作由我负责，在执行过程中，严格遵守公司的规章制度，做到实事求是的统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料严格执行公司的规章制度，填写《应聘登记表》《入职简历表》等做好、入职员工的档案管理。填写

《派车单》《请假条》等做好公司规章制度的贯彻执行。

针对这两个月工作中存在的不足，在转正后的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

- 1、做好办公室内务工作。注意办公室内的清洁、保洁；注意打印机、复印机等办公设备的保养；努力做好自己自己的本职工作。
- 2、在日常工作中注意收集信息，以备不时只需。例如快递公司的名片等。
- 3、处理好日常行政管理管理，协助领导不断完善各项规章制度，使公司趋于规范化的管理。
- 4、加强业务知识的学习，深入了解公司的产品，以便能更好的协助领导及销售人员的工作。

作为一名行政前台工作人员，需要掌握的知识还很多，在转正后的工作中，我会努力向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够提供给我这个工作平台，是我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事对我在这段时间里工作的热情帮助。虽然我还有许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，相信公司明天会更好。

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。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。

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

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。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！

前台本周总结篇五

一月份总是我们前台最为忙碌的月份。当然，这份忙碌也给我带来了充实的工作，让我在工作中不断地成长着。相比去年一月份的工作，今年因为客户的增多，因为业务的增多，来我们公司的人也越来越多了，这是好事，虽然我们前台会忙很多，却也给我们带了更多的经验，为我做一个优秀的前台铺垫好了石头。

一、接待的客户都认可了我的工作

在今年的一月份，我总共接待了--人次，在这些客户中，有--人次在公司的引荐下进行了餐饮消费，除却公司给这些客户的餐饮福利，我作为前台也帮助公司的餐饮部提升了餐饮业绩，而且在这些接待中，我获得了这些客户的一致好评，还有的客户甚至帮我到我们公司的星评上亲自为我贴上了五颗星。我知道这是客户对我工作的认可，也是我继续为客户们提供优质接待服务的理由。有了一月份这样优秀的成绩，我相信今年的前台工作都会较去年有一个很大的进步！

二、礼仪培训中学到了更多的礼节

经由我的提议，我们客服部开展了整个公司范围的礼仪培训。请来的礼仪老师给我们公司做了一次深刻的礼仪培训。在培训中，我学到了更多我过去在接待工作中未曾注意到的礼节，还认识到了我们中国礼仪文化的博大精深。这些培训学到的知识，还没有都出现机会实践，但在一月份接待客户量的趋势下，我相信这些学到的新礼仪都能够在今年乃至以后的工作中得到良好的实践，让我们前台的接待以及我们公司整体的环境都上升一个档次。

三、也有一个需要认识和改进的点

虽说一月份我的前台工作得到了认可，也得到了提升，但还

是有一个小小的需要认识到并改进的点。这还是我在前台的同事向我提出来的，我听后感到了一点不好意思。我在前台的工作中，时常会接一下自己的私人电话，虽然这很正常，但有时候私人电话时间一长，我的工作就耽误了。毕竟我坐的位置是我们公司的前台，我这样接私人电话的习惯，如果不能改正的话，迟早都会给我一个教训的。在下个月的工作中，我准备把我的电话静音，等到一天下班了，再回复一天的未接电话和短信留言。我很谢谢这位同事给我提出我的这一点毛病，我也相信我能够在认识到了之后改正过来，不然自己的工作有任何供人指责的地方。

前台本周总结篇六

20__年过去，回望自身的工作中，在酒店餐厅及其前厅部主管和负责人的辅导下，在不一样的层面获得了一定的考试成绩和获得。也还存有一些存在的不足。

一、对前台工作必要性的了解

虽然前台工作没有象公司业务、营销推广、会计等单位对企业发展所做的功绩大、立即，但企业既然设了这一职位，领导干部必然觉得有其存有的重要性。根据思索，我觉得，无论哪一个职位，无论从业哪一项工作中，全是企业总体组织架构中的一部分，全是因为企业的目标而勤奋。对前台工作，应该是“企业的品牌形象、服务项目的起始点”。由于对顾客而言，前台接待是她们触碰企业的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分关键，因此前台接待在一定水平上表示了集团公司的品牌形象。与此同时，企业对用户的服务项目，从前台接待招客逐渐，新的开始是获得成功的一半。拥有对其必要性的了解，促进我进一步思索怎样提高工作能力。

二、全面提高了服务水平

前台接待的首要工作任务是招客，为顾客答疑解惑。因而，搞好各项任务，最重要的是服务质量和业务高效率。我一直坚持“以情服务项目，用心工作”，自始至终面带微笑，用心谦恭的招待多方客人，我看待工作中勤勤恳恳扎扎实实，严格执行有关前台工作的工作纪律要求和规定，认真履行岗位工作职责，大力开展各项工作。对老师傅及其朋友传授给我的专业知识争得一次性熟记，不明白问题现场问搞清楚，并干了用心的汇总，防止了之后发生一样的问题后不清楚怎么处理。与此同时努力学习朋友的办事放方式和语言技巧，慢慢地使自身做事利索、高效率、少敷衍了事。在努力完成工作中的与此同时，提高了自身为人处事的操作灵活性，提升了交流专业技能及人际交往的解决工作能力。

三、加强了礼仪常识及英语基础知识的学习培训

要搞好服务项目工作中，光有优良的观念还不够，还务必学习培训有关的专业技能，防止帮倒忙。如碎片时间努力学习礼仪常识，公共关系学。掌握在为人处事中务必要遵循的礼仪知识，包含座姿、坐姿、讲话一口气、目光、画妆、服饰搭配，及其回应顾客提问技巧这些。尽管酒店餐厅外宾来访很少，但假如英语不好得话，上大夜遇到外宾来访就难办了。因此必须加强外国语的学习培训。

四、加强了与企业各单位的沟通交流

掌握企业的发展状况和各单位的工作任务，拥有这种知识储备，一方面能立即精准地回应顾客的问题，精确地转接电话。假如专业知识某一单位没有人，会提示拨打电话方，并简要说明很有可能什么时候有些人，或是在适当的范畴内，简略回应顾客的问题，与此同时也可以把握住适度机遇为企业作宣传策划。搞好公司管理部门和顾客沟通交流的公路桥梁。

五、存在的不足

1、聊天的技巧很少，每一次跟朋友在一起的过程中一直觉得没什么话题讨论可聊，一直在听他人讲话，自身也非常少参加，造成令人觉得我是一个不易贴近的人。

2、知识储备不足，对一些外汇的领取等把握得不是很好。外语水平低，外宾来访来啦都害怕跟宾客沟通交流。

六、明年方案

在来年的工作上，我能再次保持稳定的势态，坚持不懈前台接待部很多年年以来的优良作风，对于自身的存在的不足，认真学习，自身升值，绝不过时。与此同时从更高一些的方面来规定自身保证最好是，办事以最严苛来标准自身，使专业技能水准与专业知识做到一个更多的层级。我会努力相互配合负责人和主管开展工作，努力完成工作任务，勤奋为团队文化建设做出贡献。和我们一同构建一个身心健康融洽的办公环境。也期待酒店餐厅会越来越越好！

前台本周总结篇七

前台接待的服务项目，是象征着大家酒店餐厅的品牌形象，而这一年，大家也是尽职的去为顾客服务，去获得她们的毫无疑问，搞好了工作中，与此同时也是要我感受到搞好前台接待主管并非那样的轻轻松松，可是我也是尽职的进行工作中，让自己获得发展，在这里也是来梳理下自身的工作中，搞好这一年的总结。

前台接待的服务项目工作中也就是我重抓的关键，而自身也是以前台接待的工作上出去的，因此也是了解这一份工作中该怎样的进行，做为主管我也是领着朋友们尽职的为顾客去服务项目，平常的过程中自身也是多去学习培训她们，多思考工作中当中碰到的问题，每日也是会一起沟通交流，一起掌握工作中里面什么问题产生了，什么是可以去再次发展做的更快的，服务项目好啦顾客，获得她们的毫无疑问，也或

是大家前台接待该搞好的，与此同时也是针对自身的一个承担，针对工作中多去思索，多去提升，使我们的服务项目第一时间便是被顾客认可的，那么不论是有哪些状况全是可以更快的解决，与此同时也是可以为酒店餐厅产生越来越多的老客户。工作中之中我也是搞好管理方法，我清晰工作中并不是一个人可以去进行的，反而是借助大伙儿一起的勤奋，而我做为带领的人，平常的情况下朋友们有哪些问题也是会按时的解决，与此同时一些朋友有着急的事，我也是会去替班。

工作方面的业务流程，及其自身也是针对业务的了解大量，之前在前端的职位实际上思索的并不是那么多，终究工作中也是很繁忙，可是如今尽管也会是更辛劳了，可是肩膀的义务一样也是更重，我也是多去考虑到，大家的服务项目是否也有再再次改善的，只为了更好地让酒店餐厅的前台接待服务客户是更加令人满意，不管怎样，这服务项目的状态，也是用户挑选酒店餐厅一个十分关键的参照，大家也是要尽职的去搞好。自然依然有做的还不及时的层面，自身做为主管的一个工作经验并不是很大，有时管理方法起来也是有一些心浮气躁，或是工作经验并不是那样的完善，可是也是去改善，去思索也是会在之后搞好。

一年的服务项目工作中也是要结束，做为主管，见到自身及其朋友们的的发展，我明白针对明年工作中也是更有信心，并且外界的条件也是越变越好，针对大家酒店餐厅的经营管理更强，我也是要更快的来领着朋友们搞好前台工作。与此同时自身也是要主动的去提高管理心得，多学多去用来更强服务项目。

前台本周总结篇八

时光飞逝，岁月流转，刚刚来到新玛特工作是两年前的事却仿佛就在昨天。所以印证了大多数人的一种观点，就是当你在忙碌的时候，总是感觉时间过得很快。

是的，来到新玛特工作的每一天，甚至每一个小时，我都感到浑身充满力量，这种力量来源于对职业的热爱，对工作的责任心。

作为一名服务台咨询人员，我的工作看似简单其实也比较琐碎，接听电话，办理会员卡，回答顾客问题，收发邮件，处理突发事件等等。在过去的一个季度里，我认真工作，一丝不苟，并且竭尽所能处理所有工作中遇到的问题，以我个人最大的努力最高的热情最好地完成我分内的工作。

我的工作宗旨就是方便顾客，解决最实际的问题。工作的一个季度中，遇到很多本站大事小事分内分外事我都在尽可能用最好的方法处理。例如常常有顾客希望把包裹寄存在服务台，也有顾客因为商品质量问题来投诉，还有顾客因为卡上积分的事情来向我讨个说法等等。在处理这些事情的时候我的原则就是尽可能做到顾客满意，又不会给商场造成损失，就算要麻烦自己，也要不厌其烦，始终保持微笑着积极的态度。

工作中我也遇见过很棘手的事，例如第四季度x月x日，一名顾客突然从2楼意外坠落，立刻引起围观。站在服务台里的我因为亲眼目睹顾客坠落的一瞬间可怕的画面而心惊肉跳，但是我立刻平静了自己的心情，整理好思绪，第一时间拨通了120，随即打电话通知了商场的其他管理人员和保安，我这样做首先是要确保顾客的生命安全，其次是确保商场管理人员最快了解事情真相对其进行处理，维护围观的顾客对商场管理制度的信任感。

在新的一年里，我的工作计划就是在过去的一个季度工作经验的积累上，始终保持我积极乐观热情努力的工作态度，把我的工作做到更加细致全面，日常琐事要做得尽善尽美，突发状况要不慌不乱。我将与我的同事一起，团结工作，耐心服务，一同为新玛特打造最优质的服务而贡献自己的力量。

前台本周总结篇九

本站发布前台年终工作总结报告，更多前台年终工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

即将过去的2019年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，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，我的工作学习得到了不少的进步。

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，所以我一定要认真做好本职工作。

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，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。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。

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的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！