

2023年前台年度总结报告个人(大全10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

前台年度总结报告个人篇一

本年度的工作在我的努力下已经转瞬即逝，作为公司的前台人员让我很重视自身在职场的表现，因此我能够履行好肩上的职责并牢记领导在工作中的指示，在完成本职工作的基础上还会强化对其他工作技巧的学习，稍微涉猎其他岗位的工作知识也能够更好地拓宽自己的眼界，但通过对自身表现的分析还是应该努力完成前台人员的各项工作才行，现进行年度总结如下并对来年的前台工作制定计划。

首先我能够做好前台接待工作并为客户留下良好的印象，正因为明白前台人员代表企业形象才在工作中对自己有着严格的要求，而且我也会时刻反思自己在接待过程中是否有做得不妥的地方，这样的话也便于及时改进从而促进工作能力的提升，在接待客户的过程中能够根据对方的需求来解答疑虑，当客户需要联系领导的时候则需要提前进行预约，但遇到紧急状况的时候还是会及时通知领导，而且我也会通过电话的形式来与客户进行交流，主要是负责业务宣传以及节假日问候之类的工作，由于表现积极从而工作能力方面获得了领导的认可。

其次能够参与到资料整理的工作中去并负责重要信息的记录，我会协助人事部门参与到员工档案的整理工作中去，对我来说这方面工作的完成能够让自己从中学到不少知识，而且我也会注重与其他部门之间的交流从而明白如何才能将工作完

成得更好。信息的记录主要是联系不到公司领导的时候记录客户传达的重要信息，这样的话也能够在后续的工作中反馈给领导从而等待下一步的指示，除此之外我也会部分费用的交纳以及报纸杂志之类物品的分发。

可以明确的是来年的前台工作中还有着不少的难题等待着自己去解决，所以我得不断鞭策自己并争取在工作中有着更好的表现才行，因此我会继续做好本职工作并强化对工作技巧的运用，而且我也会提升自身的服务水平从而在接待客户的过程中有着更好的表现，除此之外还要强化对公司业务知识的学习以便于能为客户解答疑虑，对于前台区域的清理工作也会认真做好从而体现出自己的尽职尽责。

我会总结好以往工作中的经验并用来指导今后的自己，而且通过计划的制定已经让我明白了今后的发展方向，我会找准定位并期待在今后的工作中有着更好的表现。

前台年度总结报告个人篇二

回首前台部一年来的工作，感慨颇深。这一年来前台部在公司各级领导的关心和支持下、在前台部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。现总结如下：

在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、

法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对物业的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现物业内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往前台部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，心得体会建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平。

前台年度总结报告个人篇三

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后[]20xx年是全面落实该方针的半年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证企业各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和

服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业企业的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同企业的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。 客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是企业领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业企业的形象，更突出了物业企业的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修

的，也不是交了物业管理费我们企业就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业企业空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业企业与业主交流沟通的桥梁。物业企业在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业企业与业主之间的沟通与交流，并为企业增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月

的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

xx年下半年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业企业将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接下半年，共同努力为xxx物业企业谱写崭新辉煌的一页！

前台年度总结报告个人篇四

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝

的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店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，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，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。在这半年我主要做到以下工作：

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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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。

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，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。

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

前台年度总结报告个人篇五

时光飞逝, xx年已接近尾声，此刻我们为xx年度总体工作划上了一个完美的句号。这一年，我们忙碌的同时又是充实的，是团结拼搏的又是成果丰硕的，详细内容请看下文公司前台文员个人年终总结。

回顾这一年度工作，我依然是在困难与学习中成长而来。

首先我想说说我对超越的理解。超越自我不是封闭自我，要懂得只有在与他人的交流合作中才能提升自我。超越自我，就必须先自我发现，解放自我。这里的解放自我是要突破自我的狭小空间，进入开放性的学习，学习他人为人处事的正确态度，学习他人我所没有的先进思想。但也不能把别人的想法硬套在自己身上，更通俗一点，就是说不能人云亦云，

结合自身状况来突破要实现自我超越，就不能满足于现状。我要不断的给自己指定新的目标，长短结合，朝着这个目标努力，有了方向、动力，自然就有了高涨的学习热情和生活热情。

这是我从这一年的培训中所得到的启发。结合实际我也在工作中运用了这些道理，以前从不会多想，遇到事情能避则避，现在我清楚的体会到事情不解决它永远存在，不会随着时间而消失，只有主动去沟通去了解清楚事情的前后过程并想出解决方案才能把事情解决完美。现在遇到难题都会多想想，有哪几种方法可以解决?而不是抱着挨批的心态，做一件事有很多种方法，领导批评我是因为我没有把结果做好，而我自身也没有在过程上努力，这是我领会最深的。以前做错事挨了批评就这样过去了，现在发现自己做错事都会反思，前因后果的反思，直到深记在脑海里。已至下次不容再犯。

我记得有堂课是讲我是谁?: 执行力，主动力，要认清自己。个人觉得这在工作中很有帮助，只有不断重复的问自己是否做到了这几点才能去谈超越!塞涅卡曾说过如果一个人活着不知道他要驶向哪个码头，那么任何风都不会是顺风。如果人活着没有任何目标，他们在世间行走，就像河中的一颗小草，他们不是行走，而是随波逐流。我很清楚的知道我不想随波逐流，所以我必须认清自我超越自我，向着我的那道光勇往直前!

来到金光华，我感到很幸运，应该可以说是我人生的一个转折点。公司给了我一个很好的平台让我能够发挥我的潜能。也学到了我以前从不会涉及到的东西。回顾这一年，感觉特别充实。这一年让我更加认识到一份耕耘一份收获。勤勤恳恳，脚踏实地地做好一个前台的本职工作，认真完成公司领导交给我的任务，虚心向各位同事学习工作经验，并注意不断阅读各种书籍，充实自我。公司组织的各种培训，让我收获颇丰。现在想来也都记忆犹新。有笑有泪，学着团结，心存感恩，接近成功等等 有个老师说过将成功灌于心志中。而

那几个定律也深深的刻在了我的脑海之中习惯定律，情绪定律，反转定律还有实践重复定律 一直支持着我做到 思想进步，严于律己不断学习，提高能力 快乐阅读。

最近我一直在看一本书活在当下，每天也在问自己今天活在当下了么?欲念多，快乐少。一个人不可能没有欲念，否则都成佛了，关键在于怎么去把控和利用。减少欲念或者放下一些欲念，可能是获得快乐最简单的方法。欲念和快乐是相关的，快乐是一种心境，发源于内心，和自己的心态切实相关。

前台年度总结报告个人篇六

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们一酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并

看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为一的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作

上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！

因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！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！

前台年度总结报告个人篇七

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和服务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0.1/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。

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。

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。

前台年度总结报告个人篇八

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的20xx年里，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年的工作做一个总结。

19年x月至x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，工装上岗，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。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

1、外部会议接待

参与接待了xx财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议□xx部工作会议□xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的.服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，保证会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，保证每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx年xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录□xx之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编xx之窗。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，

及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在xxxx诚信演讲活动中获得第一名□xxxx诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提升接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，增加费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

前台年度总结报告个人篇九

自学校毕业来一酒店工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年的工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在20xx年的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

前台年度总结报告个人篇十

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。

在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的实习员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。

从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给予我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。

对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。

所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。

同时，酒店对客人的服务，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。

所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。

总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。

从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。

从而，影响我们以后的人生。

三，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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。

订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。

所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有

接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。

也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。

通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，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，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。

平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

并且多了解我们酒店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。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的'建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。

我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。

对我也有很大的帮助!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！

总结人□xxx

十一月份工作中客流量并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季。

虽然面对淡季的到来，我们也不能时刻放松警惕，一定要保持一个“空杯”心态多学习，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。

再过去的这一个月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处。

人员不断更换的情况再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台部的工作逐步走入了正规。

这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

下来我将十一月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情。

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，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。

我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们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、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。

对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。

对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我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，
为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。