

前台工作述职报告(优质5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

前台工作述职报告篇一

行政前台的述职报告基本以行政工作为主，述职报告具有汇报性、总结性和理论性的特点。它的综合性较强，与总结和讲话稿相似。下面是小编精心整理的行政前台工作述职报告，欢迎大家进行查阅。

尊敬的领导：

您好！

20__年，我厂时刻紧盯全年目标任力不放松，按照制定的各项任务，结合自身实际，广大干部职工积极配合，进一步明确目标，找准方向，强化管理，全年深入开展安全生产月活动、质量宣传月活动，顺利完成了全年的各项目标任务，为进一步发展奠定了坚实的基础。现将2022年工作开展的的具体情况总结如下：

20__年工作开展的^{主要}做法：

一、目标细化分解，目标责任明确

目标为我们确定了前进的方向，是工作的动力。年初以来，我厂即对目标细化分解，层层落实到班组，个人，做到人人清楚和紧盯目标，人人头上有任务，个个肩上有压力，全力向目标冲刺，结合目标任务，出台了相应的制度与管理考核办法，加大管理力度，及时查找目标运行过程中的不足和纠

偏，使目标运行走在良性循环的发展轨道。

二、队伍人员稳定，品种完成较好

我厂处处本着“以人为本，精细管理，确保各项工作顺利完成”的目的，全年狠抓人员稳定管理，一是健全相应的管理制度和规章制度，从人员出勤，规范操作，劳动效率上着手，细化责任，量化考核，达到制度管理人，用制度约束人的目的；二是搞好各种培训，提升员工素质，以提升培养员工的大局观念，质量意识，培养岗位操作技能，并做好对人员的培育吸纳和储备工作，以增强员工的稳定性，三是在全厂职工中营造良好的企业文化氛围，向员工宣传灌输企业文化理念和精神，提升员工的责任感，使命感和主人翁意识，全力打造出一支技术娴熟，操作过硬，勇于拼搏，敢于胜利的员工队伍。

三、质量管理完善，产品安全可靠

质量是我们赢得市场的最终保证，为此，在2022年内，我厂在质量管理上毫不放松，在积极主动的查找不足，针对市场反馈及时调整，并加大对生产过程的全方位控制力度，加强对各质量控制点的监控，明确生产加工过程中各环节的质量责任，加大对质量标准体系文件的学习，增强质量规范意识，提升过程操作严肃性，以标准指导人的操作，以考核约束的行为，确保产品质量稳定提升。

四、现场管理提升，操作行为规范

一是加强基础管理人员的管理，防止基层管理人员的管理方法简单粗暴。二是充分发挥基层班组人员的模范带头作用，确保员工身先士卒，率先垂范。三是对人员合理调配，量方定岗施其专长，促进现场管理正常有序，四是加强现场的监察力度，从员工着装等细节入手，规范和强化现场管理力度，增强员工参与现场管理的自觉意识和责任感，提升现场管理

水平。五是加强现场维护与考核力度，指定专人负责对生产现场的清理与维护工作，对生产过程中的不符合项进行及时的完善与整改。

五、设备管理创新，安全生产稳定

一是加强设备基础监查，尤其是抓好水、电、汽等成本资源的管理和超耗控制，做节奖超罚，使节约部门在工资上得到体现，齐抓管理，形成合力。二是抓好设备安全管理的基础上，加强员工的安全培训，有效维护和保养设备，认真开展设备安全、现场自查、互查、监查、推动日常检查、监督的有效实施。三是依托科技创新推动整体工作，以有效的科技创新来拉动整体工作的逐步上升。

六、实现挖潜增效，创造效益

年初以来，我厂就一方面全年坚持不懈进行全员参与，集思广益的科技创新活动，积极鼓励和支持车间班组个人发明、创造、为工厂创效益，另一方面实现产品的效转化，合理控制机物料耗费，加强了废弃物品的回收利用，防止产品流失，控制废品率。同时以目标管理为动力，找准原材料生产加工各环节的效益挖潜点，以规范管理为切入点，树立成本意识，加强对成品质量的出品合格率及出成率的把关控制，实现效益。

20__年我们的工作虽然取得了一定的成绩，但在实际的工作中也存有差距，如：人员管理的不足，基层技术人员的流失，员工素质特别是质量素质与安全素质需要加强和提升。为此，在今后的的工作中，我厂将努力总结以前的工作不足，认清差距，克服困难，加强自身的素质修养，整合外部资源，齐抓共管，加大动力，形成合力，共同推动我厂工作在新的一年里取得新的突破。具体做法如下：

1、加大工作执行力度，一是对即定的目标考核上，一旦形成

文字，就要不折不扣的认真执行，不容有半点的松懈与放弃。二是加大对各部门之间的考核，促进各部门工作之间能进一步的相互协助、相互提升。三是对问题实行四小时复命制。对出现的问题，能给予现场解决的现场给予解决，不能给予解决的，要在四个小时之内给予解决，对于实在有困难在四个小时之内不能解决的，必须有书面材料予以说明，以推动各部门在工作中的主动性和自觉性。

2、从细节管理着手，确保各环节无遗漏，基层管理工作扎实，细节决定成败，细节管理要求全员参与，从操作现场的每一个操作台面上抓起，必须树立从我做起，从自身做起，从身边做起，要加强员工的细节培训，如工作期间的规范操作、开关设备时的相关注意事项等工作，进一步夯实基层管理要点，增强基础管理意识。

3、从员工素质和思想着手，打造一支能打善拼，敢于胜利的干部员工队伍，老课题新方法，首先从改变观念，更新思想上着手，做到工作上创新，管理上改革，从而以崭新的面貌，崭新的心态，面对和迎接新的挑战。

4、积极开展岗位练兵活动，在比、学、赶、帮的氛围中推动工作再上台阶，岗位练兵和各项活动的踏实有效开展，是员工素质提升的基础，是爱岗敬业的真实表现，也是推动各项工作不断进步的有效途径，要积极想办法，研对策，开展多方位，多层次的岗位练兵活动，开展；“质宣月”、“安全生产月”等活动。

5、从成本控制着手，确保效益目标正常运行，成本是各项管理的基础，成本控制的好坏直接影响员工的工资收入，也是影响员工积极性的重要因素，员工虽然参与但主要在于管理，向管理要效益，是成本控制的有效手段，效益的好坏是衡量一个企业的最终结果的最明析最直接的方法。

6、从强化考核着手，使各项工作始终走在正确发展的轨道，

考核是管理者实现目的的必要手段。要对目标认真调整和修订完善制度，做到制度合理、公平、全面、切实反映和真实解决问题为目标，实现保驾护航，要求政策制度的严肃性，无弹性，用考核约束和推进各项工作任务实现与完成。

面对新的一年，我厂将力争做到以目标管理为中心，进一步夯实管理基础，实现各项管理的落实到位，并以严格的保证措施，推动全面管理再上台阶，从而以崭新的面貌，精细的管理，较好的经济效益向新的目标发出新的冲刺，取得更大的胜利！

此致

敬礼！

尊敬的领导：

您好！

一年来，在护士长及同事的支持帮助下，比较好的完成了各项工作任务，现将20__年的工作和20__年的展望总结如下：

一、思想政治方面

通过早会、报纸、网络积极学习政治理论，遵纪守法，爱岗敬业，积极拥护医院以及手术室的各项方针政策和规章制度，一切以病人为中心，严格以一名优秀护士的标准要求自己，坚持以医疗服务质量为核心，以病人的满意度为标准，牢固树立团队合作精神。

二、工作态度方面

作为一名护士，我能做到在工作中严格执行各项操作规程和流程，遵守医院科室的规章制度，时刻注意保持无菌观念，

做到不怕苦累、全天候待命以应付突发事件。树立强烈的集体责任感和荣誉感，团结同事，以工作为中心。坚持为患者提供全方位的优质服务，与手术医师密切配合，积极协作，打造和谐融洽的工作氛围，保证手术顺利进行和完成。

三、专业技能方面

过去的一年里，我参与了手术室质量管理，持续质量改进方面的工作，在20__年手术室开展了“加强手术器械的管理”项目的cqi工作。通过一年来的持续质量改进项目开展，手术室手术器械管理工作取得了很大进步。

在护士长布置的专项管理工作中，能够做好药品间、抢救车、冰箱及温箱的专项管理，圆满完成了各项专项工作任务。在日常工作中，能掌握巡回、洗手护士的操作流程，并参与手术科室的多例大手术配合，保证手术顺利进行。

在工作中能积极参加危重病人的抢救工作，熟练掌握护理急救技术，抢救程序及抢救药械的使用。日常做到严格查对，严谨细致，杜绝细小差错事故的发生，在保质保量完成手术过程的同时，还要不断提高自己的操作水平，积极参加各项新业务的开展。

四、20__年度展望

20__年，在立足拓展现有知识层面的基础上要多接触新技术、新知识，做到在思想上、知识水平更新方面跟上时代发展的需要。在20__年度cqi工作中，准备立项开展“实施手术部位标识”工作，提高患者安全保障水平。

希望在新的一年里，在护士长的领导下与手术室全体同仁携手共进，以“团队精神、品质医院”为宗旨，坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，以病人满意为标准，全心全意为人民服务。

此致

敬礼！

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20__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20__年的工作做一个述职。

一、前台接待方面

20__年__月至__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1000人次。

二、会议接待方面

1. 外部会议接待

参与接待了__全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、__分公司与__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，确保会议按时接入，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，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

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__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。

四、综合事务工作

20__年__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、行政库管理等工作。

至__月底，共接待公安查询__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__份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息__篇，采编__之窗__期。

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。

五、其他工作

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__诚信演讲活动中获得第一名；__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。

六、工作中的不足

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。

七、20__年工作计划

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，提高接待水平，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。

尊敬的领导：

蓦然回首，执教已经一年。这一年，我担任六年级的数学教学老师兼班主任。作为一名年轻的教师，我在付出的同时，收获更多的是快乐。现将我自任教以来的各方面情况做以下述职。

一、爱岗敬业，乐于无私奉献

自任教以来思想上积极政治上立场坚定得到了学校老师和校长的好评。做学生的表率，有强烈的事业心和高度的工作责任感，爱岗敬业，乐于为山区教育事业做出自己无私的奉献。

二、加强学习，提高业务水平

为了更快的提高自己教育教学工作的能力水平，以适应于当前教育形式飞速发展的要求，自己不满足于现状，坚持不懈

的加强专业知识技能的学习。2022年x月又参加了__大学本科函授的学习。自己还积极参加各级各类的继续教育，以不断的充实自己的知识。在积极参加各项继续教育学习的同时，我还以勇于开拓、大胆进取的精神，积极潜心钻研教学业务。长期订阅和购买了小学数学教学参考等有关教育教学的报刊书籍，了解所教学科的教育教学的最新动态和科研信息，精心研读新课程标准，积极倡导自主、合作、探究的学习方式。正是通过潜心钻研教学业务及积极参加继续教育“充电”，使自己的'工作能力和业务水平得以不断提高，因此自己不但能完全胜任小学数学学科的教学工作，而且在工作中能做到得心应手、应付自如，成为我校数学学科教学骨干之一，同时也使自己的教学工作能有从量到质的飞跃。

三、勤奋工作，夺取双丰收

我自参加教育工作以来，至今一直担任班主任工作，并且一直担任毕业班数学科教学工作任务。当班主任时，自己积极抓好班风建设，努力地教育转变后进生，牢记“教书育人”之宗旨。作为一名班主任，我深深懂得：班主任是一个教学班的组织者和，班主任的工作直接影响着学生在德、智、体、美、劳等各方面的健康成长，影响着他们一生的道路。

记得刚接上毕业班时内心有过太多的困惑，为了了解每一位学生，我坚持走访了每一位学生家。自己还坚持“勤”字开头，做到早操勤跟班，早读勤巡班，平时勤下班，使班风建设得到加强。自己在任班主任的工作中，除了注意抓好班风建设外，还十分注意加强后进生的教育转化工作，对那些思想纪律、学习较差的后进生从不歧视，而更加关心爱护他们，积极想方设法转变他们，经常找他们拉家常，谈人生、叙理想、讲前途，和风细雨地动之以情、晓之以理，以满腔热情去温暖他们的心田。

因此，一个月下来自己所带的班班风正、学风浓，良好的班风形成，并不断的得到巩固和发展，一年来，自己不但努力

做好班主任工作，而且还努力搞好教学工作，积极实施素质教育，重视培养学生创新意识和动手能力。在学校里对于教学工作，自己总是愉快地服从学校领导的工作安排，从不讲半点价钱，而是一心扑在教学工作上。

在教学中，我潜心研究教材教法，虚心学习，取长补短，精心备课、上课，向四十分钟要质量。勤下班辅导学生，细心批改作业，发现问题及时解决。同时充分调动学生的学习积极性，激发学生的学习兴趣，减轻学生过重的课业负担。

四、扬长避短，更上一层楼

回顾自己担任小学数学教师以来的工作，为教书育人所付出的心血和汗水得到了人民的丰厚回报。比如家长总是把村里的特产拿给我，在各种水果收获的季节学生总是把的给我悄悄的放讲台上。展望未来，我深深地感受到教书育人的担子之重，但我有决心、信心努力克服工作上的困难，扬长避短、戒骄戒躁，更加勤奋的工作，力争把教书育人的工作做到更上一层楼。

“一分耕耘，一分收获”，经过我不懈地努力，我在课堂教学和班级管理方面都学到了不少的知识与技能。但对于我来说还是远远不够的，教育是一项长期的工作，更需要长久的投入，才能看到硕果。本人还有很多不足之处，今后的工作中，我将继续努力，刻苦钻研教育教学工作，以更饱满的热情投入其中，让教育的光芒更灿烂，为教育事业奉献自己的力量。

此致

敬礼！

前台是公司的形象，是公司服务的起点，那么公司的前台文员在工作中起到了重要的作用。以下是南海区一名前台文员

年度工作总结资料，可供参考。

即将过去的20__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忙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。所以前台在必须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，所以我必须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的工作。客户参观时我将时刻注重持续良好的服务态度，将热情的接待。在适宜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。不断的为自我充电，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。对自我职责范围内的茶水间将会持续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，期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。持续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。严格接

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状况，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。不管是工作时光还是休假时光，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，用心去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自我的一份力量为公司效命。平时用心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状况和经营资料。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！

前台工作述职报告篇二

一年过去了，回顾自己的工作，在酒店以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了一定的成绩和收获。也还存在一些不足之处。

不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。对前台工作，应该是“酒店的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触酒店的第一步，是对酒店的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，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。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要

求，认真履行岗位职责，积极开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不知道如何处理。同时认真学习同事的做事方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理能力。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。虽然酒店外宾不多，但如果英语不好的话，上大夜遇上外宾就不好办了。所以需要加强外语的学习。

了解酒店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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。做好酒店部门和客户沟通的桥梁。

聊天的话题不多，每次跟同事在一起的时候总是感觉没有什么话题可聊，总是在听别人说话，自己也很少参与，导致让人感觉我是一个不容易接近的人。知识储备不够，对一些外币的兑换等掌握得不够好。英语水平低，外宾来了都不敢跟外宾交流。

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持前台部多年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任

务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也希望酒店会越来越好！

前台工作述职报告篇三

又是崭新的一年，告别过去，迎接未来。在20xx年这努力奋斗的一年中，作为一名前台，我做到了不断地进步，不断地成功，但也经历过失败。在这一年中我主要做了以下几方面的工作：

在平时的的工作中，小事情比较多，比较琐碎。这一年刚开始我就根据自己的情况梳理自己会遇到的工作，将工作划分一个范围，紧急的与不是特别紧急的，合理的安排时间，使自己有条理的、清晰的完成各项工作，不断提高自己的工作效率。

一天下来记录好自己的工作，在一周的工作结束之后总结这一星期的收获和不足之处，每一次都有微小的进步。

在这一年的时间里我还在不断的加强自己的个人修养，通过在网上学习英语，勇敢开口与人交流。与之前相比，我在20xx年接待了不少外籍客人，在日常用语方面没有之前紧张，流畅自然的口语获得了不少好评。

同时，为了加强服务品质，我积极参加酒店组织的培训，学习更多的服务技巧和与人交流的方式。为了扩大自己的眼界，阅读更多的书籍，做到对自己本职工作了解清晰，对其他工作有大概的了解。

在工作中虽然有进步但是也有一些不足的地方需要改进。首先是在之前的工作中有一些细节没有做到位，导致返工的次数比较多；其次是在工作时不够规范，在自己了解清楚工作的任务是，没有清晰明了的流程，有一些地方根据自己的理解就完成了，这虽然没有太大的问题，但是在查找记录是比

较麻烦；最后是与团队之间的交流沟通不够紧密，我习惯性的以为都是自己做的，没有领会到领导的意图，经常性的自己逞强，导致工作没有完成的好，还浪费了时间。

时间无法挽回□20xx年的工作已经过去，最重要的是面对未来。在接下来的工作中我会严格要求自己，做好新的一年的工作计划，根据中提到的缺点加以改正，做更好的自己。

前台工作述职报告篇四

自学校毕业来xx宾馆工作，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。

首先我们要保持自己的形象，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。

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，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

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。

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，不打破客人讲话，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，在以后的工作中，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！

前台工作述职报告篇五

作为一名xx酒店的前台员工，在xx一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，

但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常重要的。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

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，更离不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。