

# 前台接待人员年终工作总结(模板5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 前台接待人员年终工作总结篇一

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；
- 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！

### 注意事项

- 1、你对岗位和工作上的认识
- 2、具体你做了什么事。
- 3、你如何用心工作，哪些事情是你动脑子去解决的。就算没什么，也要写一些有难度的问题，你如何通过努力解决了。
- 4、以后工作中你还需提高哪些能力或充实哪些知识。
- 5、上级喜欢主动工作的人。你分内的事情都要有所准备，即事前准备工作以下供你参考：

总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总评价、总分析，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。

### 总结的基本要求

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。
2. 成绩和缺点。这是总结的主要内容。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是怎样产生的，都应写清楚。
3. 经验和教训。为了便于今后工作，必须对以前的工作经验和教训进行分析、研究、概括，并形成理论知识。

### 总结的注意事项：

1. 一定要实事求是，成绩基本不夸大，缺点基本不缩小。这是分析、得出教训的基础。
2. 条理要清楚。语句通顺，容易理解。

3. 要详略适宜。有重要的，有次要的，写作时要突出重点。总结中的问题要有主次、详略之分。

总结的基本格式：

1、标题。

2、正文。

开头：概述情况，总体评价；提纲挈领，总括全文。

主体：分析成绩缺憾，总结经验教训。

结尾：分析问题，明确方向。

3、落款

## 前台接待人员年终工作总结篇二

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x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，。

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。

在来到我们专营店前，虽然也有过前台接待的工作经验，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，，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。

在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把 work 做得更好。

## 三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。

我会更加努力学习业务知识。

不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，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。

多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。

面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

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!工作如同于革命，一个目标有了信念才会有充足的动力去奋斗[]20xx年我个人，就是调整，转变的年度，在这一年我踏入了这个

神圣而又复杂丰富多彩的社会。

在今后的工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

20xx年新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。

为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后祝大家在新的一年里，身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上，牛气冲天，谢谢大家。

## 前台接待人员年终工作总结篇三

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用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的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让

客人觉得冷落了他。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，微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，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，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想不到的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

## 前台接待人员年终工作总结篇四

来酒店工作已经快一年，作为一名前台接待，学到了很多在书本上没有的知识。前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。现将这段时间的工作总结如下：

### 一、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。

### 二、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。

### 三、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。

### 四、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！

## 前台接待人员年终工作总结篇五

1、岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20\_\_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20\_\_年的工作作出总结。

2、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\_\_酒店的指引下，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。

3、在目前的工作中，我主要负责酒店前台服务的工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

4、时间总是转瞬即逝，在公司工作的一年，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，努力完成各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

5、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。

6、经过在前台工作的一周时间里，我对前台的工作已经有了一个清晰的思路，对酒店前台所涉及到的各项工作也已经了解，现作如下总结：