

最新前台岗位的工作个人年度总结 个人年度前台工作总结(汇总5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

前台岗位的工作个人年度总结篇一

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为前台工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业前台人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的前台工作，有得有失。下面我就简单总结今年的工作：

日常接待及接听电话：热情接待来业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成前台工作的过程中，我学到了很多，也成长了。不少我认为做好前台最重要是：服务态度一定要好，在院里见到

业主主动打招呼，如果顺便他开门及忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；多与各位领导、同事沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xx物业的团队，此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更的进步！

前台岗位的工作个人年度总结篇二

转眼间，__年已接近尾声。回顾这一年，在公司、区域领导的正确带领及班组织的培养下，个人的综合素质和各方面能力有了一定的提高，且比较圆满地完成了自己所承担的各项工作任务。以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层服务工作。但在此期间，自身也存在一些不足之处。

现对自己全年的工作总结如下：

一、思想品德方面

在工作中能够坚持全心全意为用户服务的宗旨，热情接待用户。耐心宣传各项业务政策、资费等。对违反公司操作规范及章程的事项予以坚决抵制，具备了工作岗位及社会活动中

应有的职业道德和社会公德。

二、业务知识和工作能力

勤奋学习，与时俱进。理论是行动的先导。作为通信行业基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，不把业务学习视为“软指标”和额外负担，努力提高业务水平，强化思维能力。正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。在实施工作的过程中，未出现过明显失误。

三、立足本职，爱岗敬业

作为前台服务人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。服从公司的安排，全身心的投入；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能使自己更好地为客户服务，我一边向店长虚心请教，努力学习和借鉴她的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。四是把握全局能力尚欠缺，处理问题突发事件有时不够冷静在下步工作中，要加以克服和改进。

前台岗位的工作个人年度总结篇三

从事前台导医工作，对这个工作我从忐忑不安到自然从容，从对环境陌生到熟悉，从彷徨到热爱，在科室主任的领导下，在科室护士及同事的指导帮助下，我走过这段痛苦迷茫的初入职之路，现在我已经熟悉这份工作，对这份工作更充满信心，在这个平凡的工作岗位上我要力争做一个优秀的导医，为患者、为医院尽职尽责服好务。

导医是个平凡的岗位，但却是医院的第一形像窗口，岗位平凡但工作并不平凡，需要责任感，需要用“心”才能做好工作。在工作中第一要有“爱心”；第二要有“耐心”；第三要有“责任心”。我的述职总结就围绕这“三心”来报告。

一是要有爱心。

作为一名导医，也是一个医务工作者，有爱心很重要，有一颗爱心，才能同情患者，才能换位思考问题，想患者之所想，急患者之所急，理解患者，尽可能为患者服好务，因为患者往往是天远地远满怀希望来到这里，本身就是对我们工作的信任，我有责任和义务让远道而来的患者得到确诊，所患的疾病得到及时治疗。

二是要有耐心。

作为pet服务的第一站，窗口形像是第一位的，每天要接触不同年龄、不同性格，形形色色的人，不怕麻烦，不怕苦，不怕累，是导医的基本素质，如何让这些来自五湖四海的患者得到的服务呢？我得学会换位思考，把患者当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给患者带来的痛苦和烦恼，及时掌握患者的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安定患者的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护就诊秩序。

三是要有责任心。

责任心是做好工作的前提，从进医院来第一天起，我就时刻提醒自己，做人要有责任心，做事要有责任感，认认真真做好每一件事。导医工作特别繁琐，没有责任感是做不好工作的，在工作中，有时我是咨询员，为患者介绍科室职能，宣传pet中心的特色；有时我又是协调员，患者有怨言，我耐心与他们沟通，为患者排忧解难，消除患者的顾虑和怨言。

角色在我工作中不断变换着，但我总是面带微笑，把苦事当乐事来做，困难时我总是对自己说，比起那些需要救治的患者来说，我是幸福的了，因为我很健康，我能为那些身患重病的人做点什么，减轻一点他们的病痛折磨，我心理总是快乐着，内心充满无比的愉悦，用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任，最终目的就是千方百计满足患者的需求。

进xx医院两个月来，一方面我尽可能多地向科室领导、医生、护士及老同事学习，虚心向他们请教，尽可能多方面熟知医院的技术特色及设备力量，熟知科室的专业特色，诊疗范围、专家特点，为患者架起沟通的桥梁。

另一方面，我也在努力告诫自己，既然选择了这项工作，就要做好做细，细节决定成败，有时细小的事也会坏了大事，例如在做患者资料录入时不能出错，输单要准确无误，接受患者咨询，跟患者解说检查前的注意事项等都需要细心，不仅态度要和蔼，讲解也要准确，有时还得讲究方法和技巧，尤其是在劝解、安抚患者时，方法、策略很重要，马虎不得，出了错将会给患者及医院带来损失，甚至影响到医院的形象。

作为一个刚入门的新人，我有着一颗感恩的心，我要感谢关心帮助过我的领导、同事、朋友，感谢这个团队给了我无穷的力量，在未来的工作中，我将怀着这颗感恩的心，虚心学习，勤奋工作，严格遵守工作纪律，爱岗敬业，以“爱心、

耐心、责任心”为患者、为医院服好务，力争成为一名优秀
导医。

前台岗位的工作个人年度总结篇四

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20xx年的工作做一个总结。

20xx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，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。

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。

20xx年7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11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。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，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。

前台岗位的工作个人年度总结篇五

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！

带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，公司共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个公司来说都是一样的，前厅部是整个公司的核心，也应当是公司的脸面，所以对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言本事和接人待物的应变本事，以及处理突发事件的态度，是整个公司的信息中心，绝大部分的客人从那里获取公司的信息，所以工作人员必须对公司的信息有很好的了解。

总结起来能够用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人供给服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于__的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人供给的一系列服务包括行李寄存，问询，最终是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？

(1) 是对客人不尊重，

(2) 是降低了个人素质和__带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅仅要对郑州旅游景点等有必须的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。