

2023年前台的年度总结与计划 前台年度工作总结(实用9篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

前台的年度总结与计划篇一

时光飞逝□20xx年不知不觉已经过去，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对今年工作做一个总结。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，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的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的

新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

1、鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行；

3、私家花园养护费50386元；光纤使用费xx元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

20xx年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

前台的年度总结与计划篇二

来到公司已经两年多了，在看着公司不断进步的同时，我也得到了很大的提高，十分感谢公司给了我一个展现自我的舞台。

20xx年，我们售后部在各方面都发生了变化，尤其在人事调

动方面，从前台接待员、信息员、车间维修人员到前台技术接待主管、车间主管，甚至连售后部经理都发生了变更，尽管发生如此大的变化，我部的工作还是有条不紊地进行着，并且业绩要比05年高出许多，这与我们售后前台接待员的辛勤工作是密不可分的，以下是我对我部20xx年业绩的分析报告。

一、来厂台次

20xx年售后服务部总来厂台次为***台，其中广州本田车型***台，其他本田车型***台，非本田车型***台。具体如下(略)：

二、维修营业额

20xx年售后服务部维修总营业额为***元，零部件总额为***元，工时总额为***元。具体如下(略)：

三、满意度考核

20xx年的商务政策中指出只要满意度考核达到85分以上，就会奖励特约店且规定须将50%的奖金发放给售后咳嗽薄20xx年售后服务部两个月达到90分以上，三个月低于85分，获得满意度奖金***元。具体如下(略)：

从20xx年的满意度考核中可以看出，我部在服务流程调查项目方面存在多处不足，年度平均分低于85分的有以下几项：车辆状况确认(77.84分)，维修前作业内容说明(81.88分)，维修前预算价格说明(77.06分)，预计交车时间说明(70.3分)，用户安顿(83.13分)，结算价格说明(84.22分)，下次保养提示(82.59分)，电话回访实施(82.38分)，解决用户提出的问题(45.5分)[]20xx年商务政策的改变致使我部需更加严格把控以上几个方面，尤其是“解决用户提出的问题”，来提高客户满意度，为售后服务部，为公司赢得更多的利润。

20xx年2月，我从一个接待员提升为前台接待主管，当时我认为我还不能胜任这个职务，我还未掌握一定的专业能力且涉世过浅。但领导们给予我鼓励，相信我能够做好，这便成为我日后工作的动力，促使我一边不断地学习专业知识，一边教导督促前台接待员的工作，让其在工作中避免不必要的过失。通过20xx年的工作，我总结出作为一名前台接待主管应具备以下七种能力：

一、专业能力

作为一个主管，我必须掌握一定的专业知识和专业能力。我要达到的程度是，能直接指导前台接待员的实务工作，能够代理前台接待员的实务工作。专业能力的来源有两个方面：一是从书本中来，一是从实际工作中来。而实际工作中我需要向我的领导，我的同事去学习，“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

二、管理能力

管理能力是一项综合能力，需要我的指挥能力，需要我的决断能力，需要我的沟通协调能力，需要我的专业能力，也需要我的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高我的管理能力，需要不断的反思我的日常工作，用我的脑袋时常去回顾我的工作，总结我的工作。

三、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括内部上下级、部门与部门之间的共识协调，公司是一个整体，我所领导的群体是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，接待员工作中的问题，他们的思想动态，甚至他们生活上的问题，作为主管，我都需

要了解 and 掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于我的经理，我也要主动去报告，报告也是一种沟通。沟通还包括与外部客户、关系单位、竞争对手之间的利益协调，任何一方协调不好都会影响工作计划的完成，要清楚最好的协调关系就是实现共赢。

四、培养下属的能力

作为一个主管，培养下属是一项基本的，重要的工作。我牢记售后服务部是一个整体，要用团队的力量解决问题。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

五、工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于我所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。要学会洞察先机，未雨绸缪。要清楚这样才能化危机为转机，最后变成良机。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

六、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。我只有不停的学习，我才能更好的、更快的进步，才能赶上社会的发

展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。

七、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要我在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上七种能力都是我作为一个前台接待主管应该做到的，在20xx年里我没有很好地尽到一个主管的职责，在为人处事上也不够成熟。经理时常说到一句话：“要做事就要先学会做人”20xx年我决心从自身做起，从小事做起，做到凡事不计较，学会宽容别人，站在别人的立场想问题，学会用意识控制自己，时刻提醒自己应当保持理性。

除了以上对我个人的总结外，我还结合我部现存的问题，拟定以下六点关于20xx年售后服务部的工作计划：

一、规范服务流程，提高接待人员的整体素质。

售后服务部严格按照广州本田服务流程开展工作，前台接待员的言行举止都要经过专业的培训，提高接待人员的整体素质。只有这样才能在顾客心目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准的，加深广州本田的品牌在广大消费者心目中的印象，树立顾客对广本信任。

二、加强定期客户回访和招揽，建立客户档案。

在按照广州本田规范流程(维修七日后回访，保养招揽十四日前寄保养信，七日前打招揽电话。)的基础上，建立完整的客

户档案，定期为客户做一些保养方面的小贴士，写在保养信件内。节假日及一些特殊日子给客户发一条温馨的问候短信，把店里最新动态告知客户，增进客户与我们的感情，让客户真心感受到我们的服务体贴、周到。

三、加强与保险公司的沟通，提供完善的保险业务。

我们在为保险公司争取保额的同时，保险公司也在做索赔时做到灵活机动，不损害顾客的利益。我们与保险公司做好沟通，为顾客提供“方便、周全”的服务，同时也达到双方合作行业的共赢，提升双方的服务，赢得顾客的忠诚度与满意度。

四、争取政府车辆的定点维修权。

我司在20xx年9月已与采购办签订了单项类定点维修协议。在南平市政府本田车辆保有量越来越多的有利形势下，我司必须采取积极主动的方式，走访各政府单位，争取各政府单位本田车辆的定点维修权。在维护政府单位本田车辆的安全下，也为我司创造了丰厚的利润。

五、定期开展巡回快修活动，并尽力做到精细。

我们店的服务区域为**地区和**地区，店设在**，**其他县市及**地区的顾客因路程远，在保养和维修等服务方面带来诸多不便。建议20xx年每个季度开展一次巡回快修活动，即“上门维修”服务，到各县市为当地客户的爱车进行保养及更换常用件，这样大大方便了客户。无论是服务态度，或是服务质量方面都做到细致入微，尽量做到“一切为客户着想，一切从客户利益出发”，把我们的服务做精品化，细致化。

热情、真诚地为顾客着想的服务能给顾客带来满意，获取顾客的信赖，从而在市场竞争中能够占有一席之地，赢得市场。

所以我们要以不断完善服务为突破口，以便利顾客为原则，以优质的产品与独特的服务所具有的魅力和一切为客户着想的体贴来感动顾客。提高接待人员素质，提高维修质量，做好客户回访，以及提供方便、完善的保险代办业务，提高服务质量，提升顾客的满意度和公司的知名度，最终为公司获取更多的利润。

20xx年的到来，预示着新的一年的开始，预示着公司又上了一个新的台阶，预示着我们的. 不懈努力给公司带来辉煌的业绩。

前台的年度总结与计划篇三

时间飞逝□xx年已经过去了。我现任职于亚洲传奇模式教育集团前台兼行政专员，作为一名普通的行政专员，我深知我的行政工作任重道远，要做好行政工作需要相当的学问。行政部作为公司的一个核心部门，它肩负整个公司的管理重任。它运作的好坏，直接关系到整个公司的规范化进程。

到公司的这四个月里，我学会了很多，以下我对自己这四个月来的工作进行总结：

- 1、前台电话的接听，来电咨询及记录。按来电者要求及时转接相应部门，建立重要留言记录本：来电者单位、姓名、联系电话、需联系部门及人员、联系事宜，并在半小时内将信息准确传达给相关人员；每周周六将重要留言记录本交行政主管检查。

- 4、前台复印、打印管理。每日给业务部的伙伴们打印客户资料；打印模式资料、会场方案等。

- 5、制作各部门的一些表格，并打印出来交给相关部门。

- 6、公司公共办公区域的卫生安排与维护。保证公共区域地面

无垃圾、无明显粉尘，会议室、接待室桌椅整洁；行政主管将不定时检查。公司环境卫生的监督管理。每日检查员工个人办公区域1次，检查包括桌面物品摆放、桌椅及地面的整洁度；对于卫生检查结果不合格的员工提出口头警告，限期让其整改并及时复查。

7、负责人员的招聘。招聘信息的发布及更新，招聘渠道的拓展；每日打招聘电话，四个月来一共打了1000多的电话，按照各部门提交的人员需求信息，进行简历的筛选，搜集及初试人员的约见和选拔；协助部门主管安排的人员招聘及培训相关工作。

9、办公用品管理。收集采购计划：每月15日、30日收集2次各部门办公用品的采购计划，并根据库存量情况进行初审，列好清单，外出采购。

10、客户回访。老师执行完活动后，打电话给店家老板回访老师们的执行情况，如实写在反馈表上交给华姐检查。

11、每周一、三、五袁总办公室打扫。保持办公室地面干净、茶具按时清洗干净。

自我评价：

优点：

1、具有严谨细致的工作作风，吃苦耐劳的奉献精神。

2、心胸开阔，待人真诚

3、我觉得，任何人不论干什么，必须要找到一个支点、找到一个你愿意为之付出、和奉献的理由。这样，你才会有更多的激情，才能更认真的投入。尤其对行政工作而言。

不足之处

- 1、综合协调能力方面欠缺，在工作的组织指挥上，缺乏坚定性，存在手软现象。
- 2、因对部门人员激励办法少，在工作中表现执行力不到位。
- 3、在工作中有时容易脾气急躁。有时遇到问题，不够冷静。
- 4、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致。学习不够，知识面不广。

工作中的感受

- 1、不知不觉来到公司已经是四个月了，这四个月来我从一个前台行政工作毫无了解到熟悉，特别感谢公司给了我一次学习的机会，人人都说行政工作是一份很枯燥的`工作，但在我们公司我并不这么认为。
- 2、作为一名合格的行政人员我认为热情比经验更重要，品质比能力更重要。平凡的行政工作有时需要更加投入一种工作热情。
- 3、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。
- 3、行政工作人员要有主动性和创造性，没有吃苦耐劳的作风，没有无私奉献的精神，是难以胜任办公室工作的。

xx年的工作计划

- 1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。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，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

3、努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

4、今后的日子里我要努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。

5、把公司的招聘工作做得更好，招更多的优质人员到公司，为公司创造美好未来和我们一起缔造传奇！！

在过去的将近一年中，我特别要感谢陈莉老师对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在有这样一个优待员工的公司而骄傲。xx年已经过去了，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

前台的年度总结与计划篇四

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，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。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，不但要让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，只要在不和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会做错，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。

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酒店的工作重点。我们定期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。

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!

前台的年度总结与计划篇五

时光飞逝，不知不觉即将迎来新的一年，在即将过去的20xx年里，在领导的关心和严格要求及同事的帮助下我顺利的完成了自己的相应的工作，现在其自己20xx年度工作做个总结:

作为vip前台这份工作的新人，在刚加入部门时，我对部门的运作模式和 workflow 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接待工作内容还有部门的职能所在。都说接待员是公司对外形象的窗口，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，处理办公日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等。

以下：每天班前工作准备到位，做好界面相关事项，如事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑“呀诺达v礼迎接问候，询问客人的需要，做好免票购票登记，指引客人到所需地方等候接洽，必要时要及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。

以及协助宾客的相关事宜，做到我们的`服务理念让游客“乘兴而来，感动而归”。做好迎来送往，做到站岗一分钟，尽

职六十秒。

1、完成部门交办的事项：将每个月的签单每周入往电脑一次，不同类目的签单报表（每半个月一次）给内务主管核对汇报；每个月初统计各类木商品的用量以及电话记录交给内务主管留底汇报，尽量做到节省公司资源；每个月各类商品费用的统计，做好与相关部门文员的核对商品的数目及相关费用的纪录，做到认真仔细，尽自己力所能及范围做好每个月乃至每季度再到每年度的工作。

2、完成日常的正常涉及范围内的工作：商品类较杂入各个点水的签单，鞋子，衣服类，吉祥睡蛙，烟类等，滑索，踏瀑戏水，茶叶，精油产品，蟒蛇产品，花梨木。就以上信心尽量做到每天入单一次，避免月底手忙脚乱，同时要跟踪各个领导签字工作。

3、讯息处理和工作记录：过滤各类目产品的信息及时转接给所需部门；将相关统计的数量及费用及时转达给上级领导过目，；以及记录好常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

在新的一年里，我将总结经验，克服自己的不足，加强学习，为公司的发展壮大自己绵薄之力。

前台的年度总结与计划篇六

一年的工作结束了，在xx酒店这段时间的工作非常让我宽松，我觉得在工作当中应该要有一个好的心态，一年的前台工作我进步了很多，这对我来讲绝对是一种成长，我希望能够在不断的工作当中积累知识，积累经验，这些对我来讲非常的有必要，今后的工作还会有很多，这一年来是一个最好的参照，我想不管是在什么时候都应清楚哪些事情应该做，哪些不应该，这份工作对我来讲是非常珍贵的，我一直在朝着一名优秀的酒店前台发展，就这一年来的工作我总结一番。

我始终认为作为一名前台一定要有一个优质的服务，让顾客能够满意，做好自己的本职工作非常的有必要，工作就是工作一定要有一个非常积极的心态去面对，我想不管是在什么时候都应该清楚自己的职责所在，现在我能够做到这些也是希望对过去有一个交待，毕竟这是自己的问题，一年来的在接待工作方面我始终非常的清楚自己的本职所在，做好每一件事情，提高自己的礼仪礼节，前台是非常的重要的，在很多时候也会给顾客直接的影响，无疑顾客在进入酒店的第一接触的人就是前台，我能够感受到自己背负的职责是多么的重要，所以我一直在提高自己的业务水平，提供热心的服务，把每一个细节都完善到位，让顾客对酒店能够有一个直接好的印象。

做前台工作我始终都不会忘记自己的能力有多高，我深深地知道能力有多高就去做多大的事情，这是一定的，我希望能够在工作中有一个好的心态，去学习沟通，过去的这一年让我沉淀了很多，看待自己能力我从不敢有所骄傲，不管自己能力是怎么样，一定要正确的去看待，我始终相信这一点，所以我这一年来都一直把自己看到很低，周围很多值得学习的人我都会在他人身上寻优点，弥补自己的不足，我希望能够有一个好心态去提高自己的业务水平，提高自己综合能力。

过去的这一年，让我想起了很多，有做的好的地方也有做的不好的地方，好的东西是值得发扬的，比如说我能够保持一个好的心态去学习，去接受更加优质的东西，现在我也想了很多不管是在什么时候都应该清楚这些，不足的地方就是不能临时的应变，作为前台这也是一个必备的技能，我还需要加强学习，完善自己。

前台年终工作总结已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

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。每周在前台提出一个服务，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。

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。这些客观条件都了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，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：

- 1、规范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；
- 2、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。主要是结合《物业管理》、《物业管理企业收费管理》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业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，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排，2月开始进行满意度调查工作，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。

将是崭新的一年，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物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台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新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

前台的年度总结与计划篇七

除了工作，我也积极的参加酒店组织的一些培训，除了我自身工作方面的，还有其他一些知识的培训，让我更加的了解这个行业，了解我们酒店其他的一些工作，也是能让我站在更高的一个角度来去看问题，对于客户的服务也是能做得更加的好。同时在工作之余我也是积极的去学习服务方面的. 知识，沟通方面的技巧，让自己能有更多的一个积累，了解一些沟通的案例，这样在工作中，我也是遇到任何的情况都能尽快的去处理，处理的早，也是能给客户留下更好的印象，能为酒店带来声誉。况且这也是我本来应该做的，也是能让我的工作经验积累更多。作为前台，不但是要了解自己该如何的服务，也是需要多一些知识面，这样面对不同的客户，都能沟通，聊天，那么也是能拉近和客户的关系，让客户感觉到我们酒店是宾至如归的样子。

在工作中我也是发现自己的知识面不够宽广，这个也是需要进一步去加强学习的，同时在今后的工作中要把服务做得更好，为酒店迎接更多的客户。

前台的年度总结与计划篇八

走出学校，初入职，在能力和阅历方面都很不足。经过这将近一年的学习和积累，我已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。特别对我深有体会的是我的外语水平，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打

来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在今后的工作过程中我的加强自己的外语学习。在平常的'工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

1、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特别是经过ceo峰会的锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

在这将近一年的工作中，我学到了很多，成长了很多。真的非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长。感谢同事对于我工作的帮助与支持，让我的进步了这么多。在接下来的工作中，我一定会再接再厉，争取做得更出色。

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位，前台年度考核个人总结。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

前台的年度总结与计划篇九

即将过去的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x月份开始，在的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们的第一步，是对的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了的形象。同时，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，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下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。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应的快速的发展。

根据记录统计，我来开始：填写钢、铝基价x余次、接待来访客人x余次、订饮用水x余次、做员工考勤表x次、转接电话x余次、更新通讯录x次、快递收发x余次、盘点申购库存x次、收发传真x余次、打印文件x余次、打扫卫生x余次、周末转接电话x次、指纹登记x余次等。

严格按照制度，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进行采购或维修。根据统计x月份至今共办理各部门各项物品入库2余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休假时间，有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为xx的一员，我们将奉献自己的一份力量为效命。平时积极参加组织的活动，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。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和给予我们的机会；通过这些日子的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。

现将对于明年的工作计划如下：

- 1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。
- 2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。
- 3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。