

前台工作年度总结怎么写精选5篇

在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。下面是小编整理的**前台工作年度总结怎么写精选5篇**，希望能对大家有所帮助。

前台工作年度总结怎么写 篇1

20__已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。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。在这9个月的时间里我在公司领导 and 同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20__年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待接待人员是展现公司形象的'第一人'，20__年1月入职至12月以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发认真接听任何来电，准确率达到98%;能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率;发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交

给了相关人员。

3、临时事件处理饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福，20__年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动每周三下午5点组织员工去农大活动，通过

活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、新一年工作计划

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。

在过去的一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，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，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲。新的一年了我会更加的努力，跟着公司一起成长。也祝公司在新的一年了越来越好！

前台工作年度总结怎么写 篇2

20__年以来，我主要从事__公司前台工作，现将我这一年来的工作情况总结如下：

一、加强业务学习，不断提高服务水平

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习公司服务礼仪和结账业务知识、前台注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

二、恪尽职守，认真做好本职工作

我作为一名公司前台人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。认真做好前台工作。我努力学习前台业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账

服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

不随意对客人。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为增加收益，又能满足客人的需求，但绝不附和客人而违背原则。增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉公司的种种服务，而这些问题并不一定由引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对公司方面的良好印象。

三、工作作风方面

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好前台工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护公司工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

前台工作年度总结怎么写 篇3

在即将过去的20__年，我在公司领导和搭档的关怀协助下，顺利完成了相应的作业，现对一年的作业做一个总结。

一、在实践中学习，尽力适应作业。

20__年，我从事前台招待作业，招待人员是展示公司形象的第一人，在作业中，我严厉依照公司要求，热心对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导供给了便利，也为客户供给了便利。这是我结业之后的第一份作业，作为一个新人，刚参加公司，我对公司的运作形式和作业流程都很生疏，多亏了领导和搭档们的耐性辅导和协助，让我在较短的时刻内了解了前台的作业内容还有公司各个部门的功能地点。也让我很快的完成了从学生到职工的改变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的两个时刻也让我对这句话有了新的知道和领会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，招待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要情绪和蔼，对待不必要的电话和事物要学会回绝，处理公司的日常事务要仔细认真，对待搭档要谦善真挚。点点滴滴都要让我在作业中学习，在作业中行进，收获颇丰。

二、学习公司企业文明，提高自我。

参加到__这个大集体中才真实领会到了天地人的精华，感触到了“战略驱动国际”的理念和“谋动全国”的标语的内在。我想这也是鼓励咱们每一位职工行进的动力，我从领导和搭档的敬业中感触到了这种文明，在这样好的作业气氛中，我也要以这样的标准来要求自己，以活跃的作业情绪投入到作业中，踏踏实实的做好自己的本职作业，及时发现作业中的缺乏，及时的和公司领导，搭档们进行交流，争夺把作业做好，做一个合格胜任的职工。这也是我今后作业尽力的方针。

三、拓宽自己的常识面，不断完善自己。

20__年的作业也让我产生了危机意识。发现作业和校园中的学习是有很大收支的，在讲义中学到的在作业中能够正好用得上，还有更多更生疏的常识要面临。所以单靠我现在把握的和对公司的了解是彻底不行的，我想今后的作业过程中不断充电，作业之余，学习文稿的排版及规划，具体的事务项目等等。初入职场，难免会呈现一些小过失需求领导不断纠正，但前事之鉴，后事之师，这些阅历也让我不断老练，在处理各种问题时考虑得更全面，根绝相似事物的产生。

这段作业阅历让我学到了许多，感悟了许多，看到公司的成绩，我深感自豪，也会不断尽力提高自己的涵养和内在，补偿缺乏，在新的学习中总结经验，用谦善的情绪和丰满的热心做好我的本职工作，发挥自己的潜力更好的为公司的开展奉献自己的力气。