# 前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结(11篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-07-19

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇一**

××行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。前台人员个人而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着××的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了公司的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在××管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的××行业。在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20××年的岁末，我在领导和同事的\'关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为公司的全面发展贡献自己的光和热。

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，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重坚持良好的服务态度，将热情的接待。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。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自我充电，以适应公司的快速发展。

二，努力打造良好的前台环境。要坚持好公司的门面形象，不仅仅要注意自身的形象，还要坚持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，进取去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自我的一份力量为公司效命。平时积极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情景和经营资料。为了往后能更好的工作不断的打下基础。做前台工作也快一年了，工作范围较小；工作资料也比较少。但自我也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；有时候解决问题还有所欠缺，我期望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在××年的后半年里我要不断提高自身形象，做好××半年工作计划，提高工作质量、效率。还有职责心。

（1）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

（2）加强礼仪知识学习。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。也能够上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

（3）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资料，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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。虽然前台的工作比较简便，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇二**

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝。自5月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，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工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。现就进入公司以来的工作情况向各位领导及同事作简要汇报：

一、前台日常工作。主要包括：

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;

3、负责公司接待室及领导办公室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

4、早上给同事开门。保障员工饮水的及时供应;报刊杂志的收取和保管及信件的收取和发放;

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度

初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在上级的指导下，建立了相关人事表格并和宝鸡方面统一了格式，包括《应聘登记表》《入职员工简历表》《车辆审批单》《请假申请表》《未打卡情况登记表》等，也加强了各部门之间工作的沟通与联系。

3、归档人事档案

及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务效率的提高是很重要的，因此需要及时更新通讯录并上传至群邮箱中，给公司各位领导及办事员备查使用。另外在员工档案的管理上，做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将最新的信息更新。员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于公司随时掌握在职人员以及人员流动情况，并建立公司的人才储备库。

4、制作员工生日统计表并及时提醒领导给大家准备生日礼物，为大家创造一个和谐温馨的大家庭的环境，也是我们公司的企业文化基础建设的一部分。

5、组织每个月的团队活动。先后组织到海底捞、醉秦坊、草原牧歌聚餐，到真爱唱歌及给员工庆祝生日，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。

6、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。

新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。针对工作中存在的不足，在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁;注意意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。做好办公用品的费用控制，维护好各种办公设备的正常运行。在努力做好为各部门服务保障工作的同时，还要做好协助性工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时之需。例如快递公司的名片、酒类礼品供应商、航空公司订票电话以及饭店订餐电话等。

3、团结员工，丰富员工业余生活，协助领导加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队，和大家一起创造良好的\'工作氛围，提高团队的整体素质，加强团队合作精神。积极发现部门员工的长处，使其在工作中得以发挥，增加部门员工的凝聚力，使企业的发展和个人的发展相结合。

4、处理好日常行政事务管理，做好重要活动和外出活动的安排。协助公司领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。加强公司车辆调度、管理、维修、保养工作，确保公司领导和员工正常工作用车。

5、协助部门经理制定行政工作计划，起草各项行政管理规章制度。依照公司要求，建立健全完善的员工手册和其他相应的管理制度，使公司的各项工作有章可循、有条不紊的进行。成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，有必要建立健全一套合理而科学的公司管理制度，实现管理规范化。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇三**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的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xxxx人次左右。

参与接待了多项大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调公司相关事宜，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。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xxx次以上。

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xxxx余份。合同录入xx余份。

因部门人员变动，我被调至办公室，从事外部文件签收、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、联通之窗、行政库管理等工作。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，影响公司的.信息排名。

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。积极学习其他单位、公司等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流。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。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的一年即将来临，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。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇四**

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的`客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“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。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，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。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇五**

20xx年即将结束，在过去的一年时间里我跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高。现将本人一年来的工作总结如下：

在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅。在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作。

在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的`问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。尽管基本上完成了公司制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇六**

尊敬的各位领导、同事：

大家早上好！

即将过去的20xx年是充实而忙碌的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台上，回首过去、展望未来，不禁思绪万千。初到前台的场景仿佛就在眼前，转眼间在前台的工作岗位上已经就职一年了，这一年也是收获满满。在领导和同事的帮助及鼓励下，我在前台的学习工作得到了较大的提高，能够较好的完成自己的工作任务，工作方式也有了较大的改变。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里努力再创佳绩。

1、20xx年度，实现客房总收入万元，同比20xx年。

2、20xx年度出租率为xx，平均房价xx，同比20xx年出租率，平均房价。

3、20xx年度共接待团队xx次，同比20xx年xx，团队用房间，同比20xx年xx。

4、20xx年度共接待散客人数xx，同比20xx年xx。

1、加强业务素养，提高自身素质

前台作为酒店的`门面。每个员工都要直接面对客人，所以前台人员的服务质量就反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点。今年来针对工作要求制定了详细的培训计划：针对接电话，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年对前台所有员工在电话双语接听上进行了培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务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。

2、加强销售意识和销售技巧、提高入住率

根据市场情况，积极推进散客房销售。今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，我们在掌握优惠政策的同时根据当天入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，尤其在x月，前台都较好地完成了任务额。一直以来强调“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

3、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，前台是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、市场销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，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。所以在日常的工作中我们较注重与各部门的协调工作，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，因为我们深知只有这样宾馆才能得到长足的发展。

1、工作经验匮乏需要尽快积累

2、管理能力欠缺有待提高。

3、对客服务缺少情感化服务。

1、由于在前台工作时限短，所以在工作经验方面较为匮乏，需要从通过各种途径积累经验，加强工作能力。向领导、同事多请教，注重别人优点，查找自己不足，提高自己。力求将自己的业务水平在20xx年有大幅度的提高，做好经理的左膀右臂。

2、走入管理岗位后，发现自己年纪轻，见识短，管理能力欠缺，所以要细心、耐心与用心地处理管理当中的每个问题。力求每一次处理都会有所成长。我会不断增强自身的管理和协调能力，在管理能力上尽快提高，获得一个质的飞跃。

3、情感化服务是吸引客人的一种重要手段。这方面我较为缺失，新的一年里我会学习大量知识，翻阅相关资料，活学活用将服务短板也迈上新台阶。

以上是我的工作总结及下一步工作目标，新的一年即将开始，我将在宾馆领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事，积极主动配合经理完成各项工作，努力提高自身综合素质，带领前台员工较好地完成20xx年的工作。

“剑虽利，不砺不断”，“勤学后方知不足”，只有不断的学习才能磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧，我会迈着矫健的步伐，不断的向前走。相信终有一天会展翅高飞。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇七**

转眼20xx就随着年末的钟声，越来越远，我在这一年的工作也渐渐的成为了过去的历史。但是，在这一年的努力下，过去的经验却都被积累了下来，并且会随着我的成长，成为我今后的力量。

在刚加入公司的时候，自己尽管有一些对于前台的概念和了解，但是在之后的了解中，自己却渐渐的发现了自己的不足和问题。但是在同事和领导的帮助下，自己也慢慢的克服了这些难题，让自己更加适应了这份工作，更加融入了这个团体！以下是我这一年的工作总结：

在一年的工作中，我严格的遵守工作纪律，在完成前台的工作时，保持良好的态度和形象。尤其实在接待来访的人员的时候，必须要展现出自己xx人的热情和得体的招待态度和服务。

而在客户来电的.时候，我也能保持良好的电话用语，用礼貌的回答接待来电的客户。时刻保持好xxx前台人员的形象。

其次，我在文员的工作上也是非常的认真负责，关于公司信息的收集和整理，我总是在第一时间去完成。保证不将工作拖后，而且在工作中也严格的自我检查，保证收集数据的准确性。

在其他的工作中，我还肩负公司后勤方面的管理，对于公司的器材如：打印机和传真机的使用和保养都有认真的学习。

在工作中，我严格的要求自己，并及时的去反省自己，找到自己的不足。在前台的工作中，我通过比较自己和同事，发现了自己很多地方的不足，但是也通过和同事的请教和学习，我渐渐的提升了自己的接待能力，并且在空余的时间，我还在继续努力的提升。

在文员的工作方面，我一直努力的保持工作的及时性，及时的收集数据，及时的对公司的会议进行纪律，并及时的根据公司的安排，对员工们进行通知。

在一年的工作中，我还学会了打印机和传真机的使用，当需要使用的时候，也不用再继续麻烦前辈，自己也能帮助大家准备需要的资料。

首先是自己的经验以及对公司的了解还是非常的不足。为了提升自己的工作效率和工作能力，自己要加强对公司的了解和认识，提升自己工作的效率性。

工作中总是会有阻碍，但是在同事们的帮助下，只要努力就一定会成功！但是在今后，我还是要加强自己的努力，不能再过多的依赖同事，我要学会自我强化！通过自己的努力去提升自己！

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇八**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，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。经过20xx年一年的酒店前台的锻炼，我总结出来以下几点：

酒店就像一个大家庭，部门出现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，如问题，我们都要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。

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的.刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇九**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多一年里，作为一名前台员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的.良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！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！

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇十**

时间总是转瞬即逝，转眼我来到――已近一个月时间，我的收获也随着时间的前进而增长不少。试用期以来，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，较好地完成了各项工作任务。现将这一个月试用期以来的学习、工作情况小结如下：

作为一个外地人，刚加入这个多半是――人的工作环境中，在语言和工作流程方面有些不习惯和生疏，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基本熟悉了前台的工作内容以及公司各个部门的职能所在;也让我很快克服了外地人的自卑心理，融入到――集团温暖的大家庭中。

前台的一言一行都代表着――集团公司，接待来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，在完成各项工作时要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，收益匪浅。

我自己认为要做好前台服务工作，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。努力加强理论知识，尽量做好实践工作。

在多了解公司的发展状况和各部门的详细工作内容，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。另一方面，如果知道某个部门没人，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公司作形象宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

一个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断地给自己充电，增长自己的知识，减少工作中某些专业技能的欠缺和失误。出入职场，在出现一些小差错时，受到了领导指正，但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，比如自信、保密意识等，都增长了不少。同时也感悟到了很多，觉得趁自己还年轻，应该赶紧多学点东西，才有立足之地。再看到公司地迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

公司前台个人工作总结范文6

转眼间已至x月，进入公司至今，已有半年多的时间，回首这几个月的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益，现就这几个月的工作情况，做简要总结：

（1）工作表现：

1、严于律己，在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。能够严谨、细致、脚踏实地的完成本职工作。

2、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

3、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，本人在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

4、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

（2）工作收获：

1、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

2、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

1、工作细心度仍有所欠缺；在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。相信在接下来的工作中，本人一定会仔细、仔细、再仔细来完成每项工作。

2、外来客人的接待和服务不够热情大方；做为公司前台，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不能做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

总的来说这几个月的工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，工作的确也不够饱和，时有不知道该干什么的感觉，但这一切的一切相信也会随着我不断努力而逝去。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信以后的我，在这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色！为企业的明天尽一份力。更希望通过公司全体员工的努力，可以把公司推向一个又一个的颠峰。

**前台个人工作总结简短 体育馆前台个人工作总结篇十一**

未来的20xx年将是充实、忙碌、快乐的一年。岁末年初，回顾过去，展望未来！在过去的一年里，在公司的指导下，在部门领导的关心和帮助下，在同事们的友好合作下，我在工作和学习上都取得了很大的进步。

是前台展示公司形象和服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是他们对公司的第一印象，非常重要。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务是从前台迎客开始的。好的开始是成功的一半。我已经意识到它的重要性，所以我必须做好我的工作。

第一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，熟记各部门的分机号码，严格按照公司的指示，转接电话，打x，客户来访，我会时刻注意保持良好的服务态度，会热情接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，熟练回答客户提出的问题。保持微笑，耐心细致，热情及时等。在业余时间，我会加强对电话技巧和礼仪的学习。不断给自己充电，以适应公司的快速发展。

第二、注意前台的卫生和形象，提醒卫生人员按时打扫卫生。茶水间在其职责范围内将保持房间清洁，饮水机每月至少消毒一次。按时更换打印机硒鼓，维护前台办公用品。

第三，做好文具的采购工作，学习一些采购技巧。了解所采购文具的市场价格，并与现有供应商进一步沟通，希望降低原采购价格。并且找到更多优质的文具供应商。选择质量好、价格低、服务好的供应商。为公司节省每一分钱。保持两个以上的\'固定供应商。

第四，做好仓库管理。按时盘点仓库，并对货物进行分类。严格按照公司的制度，做到每一项进出都有登记。及时检查物品的完好情况，及时向相关部门报告丢失或损坏的物品。

第五，以大局为重，不计较个人得失。无论是工作时间还是休假时间，如果公司有临时指派，我都会服从安排，积极配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我会为公司贡献自己的力量。积极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。并详细了解公司的基本情况和业务内容。为了以后更好的工作，我们会继续打基础。

虽然前台的工作有时候很琐碎，但每一件事，无论大小，都需要认真去做。所以我会用心去做每一件事。感谢部门领导的教导和公司给我的机会，我以后会加强学习，努力工作！

转眼间又工作了一年。根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运营和酒店的培训工作。现在我将对我的工作做一个总结报告。

我知道我在起着承上启下，协调左右的作用。我每天做的都是琐碎的工作。尽快理顺关系，投入工作，是我的重要任务。全力配合经理的日常工作是我的职责，这就要求我工作意识强，工作态度端正，工作效率快，力求全面。我每天的职责是:

1.执行经理下达的指令，管理员工。

2.监督服务员服务客人，组织员工现场调配，保证服务质量。

3.检查下属服务员的gfd、礼貌和工作态度，并带领下属员工做好卫生和清洁工作，严格记录本班员工的出勤情况。

4.负责收集服务所需物品，并填写收集单妥善保管。

5.召开每日班前会，传达我店及各部门的指示和通知，总结上一班的工作情况和注意事项，提出各岗位的服务要求。

6.定期检查区域内的设备设施，确保营业区域内的设施设备处于良好状态。

我们的服务体现在人性化服务上。我们应该追求卓越，为我们的客人创造一种家的感觉。我现在经验不多，还有很多东西可以借鉴。工作中有时难免会出现失误，我会引以为戒，在今后的工作中再接再厉。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找