# 半年工作总结前台主管(推荐13篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-06-11

*半年工作总结前台主管1在工作中，虽然我只是一个普通的收银员，但是我的工作不仅仅是收钱这么简单，还有一系列复杂的程序。在这半年的工作中，我发现我应该能够自如地做好工作，无论工作繁重、忙碌还是空闲，我们都应该以积极的心态完成每一项工作，而不是因...*

**半年工作总结前台主管1**

在工作中，虽然我只是一个普通的收银员，但是我的工作不仅仅是收钱这么简单，还有一系列复杂的程序。在这半年的工作中，我发现我应该能够自如地做好工作，无论工作繁重、忙碌还是空闲，我们都应该以积极的心态完成每一项工作，而不是因为工作量的比例而抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更应该做的是不要把事情想得太坏，而是保持一个良好的态度，面对每一天。因为快乐的心态会让我们在工作中感到疲惫和无趣。

我努力学习商业知识。在领班的培训指导下，我很快熟悉了酒店的基本情况和收银岗流程。从理论知识到实际操作，从前台到接待服务，一点一滴的学习和积累。在很短的时间内，我掌握了收银员应该具备的所有业务技能。

我在工作中也犯过错误。是主管和工头一次次给我鼓励，让我对工作更有热情。米尔兰德先生曾经说过:年轻人生来就有鼓励。是的，正是这种鼓励让我勇敢的度过困难，在工作中不断进步。从此以后，我在领导眼里没有那么脆弱了，变得很坚强。因为责任心强，工作热情高，得到了上级领导的肯定，让我去国宾馆实习。刚开始不习惯，觉得各方面都不如餐厅。但是，经过一段时间的磨炼，我终于觉得，只有吃了苦，才能做一个好人。这句令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导给了我很好的评价，让我去做前台接待。那一刻我很开心，一直在煎熬。累是值得的，同时也感觉压力很大。领导这么看重我，是对他的信任。我认为我应该努力工作，做好我的职责，这对我是另一个新的挑战。

在实习的九个月里，我了解了各种酒店管理和文化。其中，我最了解以下几点:

>一、服务质量

对于酒店等服务行业来说，服务质量无疑是企业的核心竞争力和生命线之一。高水平的服务质量不仅能打动客户，为其再次光临奠定基础，还能让客户感到荣幸，为企业树立良好的品牌和形象。在开元，我们看到酒店领导对服务质量的提升非常重视，即使是我们这种短期实习生，上岗前也需要经过严格的礼仪培训。对老员工进行后续培训和指导，不断提高业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说“你的一举一动都代表着我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。“客人永远不会错，只有我们会错。”只有真诚的服务才会给客人带来微笑。\_

>二、酒店文化

酒店里处处都有服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、扶贫文化等等。酒店里所有的员工都是主人，所有的客人来到酒店都会或多或少的.对酒店和酒店的人产生依赖。除了在接受服务的过程中接受文化或知识，他们在遇到困难时也会向酒店的人求助。因此，我们可以说酒店是一个充满文化和知识的地方。所以在这里工作的人，一定要有更多的知识、文化和修养。客人正在品尝一道菜，女服务员用甜美的声音介绍着关于这道菜的知识，包括它的起源、流传、特色、新意等。，这不仅增加了品尝菜肴的乐趣，也使客人获得了一些新的知识和信息，并使他们感到很高兴你来自另一个层面。

在酒店的任何一个角落，都有礼仪服务人员，他们规范的操作，专业的微笑，彬彬有礼的举止，让客人时刻受到礼仪文化的熏陶。社会中的个人总是受到周围人的影响。所谓人以群分。礼仪文化不仅提高了酒店人的素质，而且有益地影响了客人，促进了整个社会的素质和修养。当客人到达一个新的地方并入住酒店时，他们会迫不及待地详细了解当地的地域文化、风俗习惯和景观特色。

酒店里的人应该都很熟悉这个。酒店只有一栋楼。只有在地域背景下，他才能有丰富的背景和文化底蕴。对于外国客人来说，他们来这里要么是为了这个地方的景观特色，要么是为了生意，基本上不会来单一的住宿环境。所以酒店需要一个功能，能够凭借房东的身份给客人提供尽可能多的便利。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地做生意的方式。这样，酒店才真正成为当地与外界沟通的窗口。还有一种文化叫“解难”，就是提供知识帮助客人解决难题的能力。金钥匙文化是典型的，带着满足和惊喜，去完成不可能的任务。

收银员是酒店的重要职位。需要很强的责任心和良好的沟通能力，这点对我来说压力很大。面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上。在前台做了九个月的收银员，我可以说我现在已经能胜任这份工作了，相信以后在其他类似的工作中我会做得更好。

**半年工作总结前台主管2**

时间转瞬即逝，转眼我在公司工作了也近一年，在公司担任前台文员一职，在职期间学到并收获很多，也认识到很多自身的不足。现将一年来的工作情况总结如下：

>一、自我了解

前台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，接听电话时要态度和蔼，对待日常工作事务要认真仔细，在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

>二、考勤工作

在职期间还担任公司考勤抽查及统计的工作。在统计考勤时要严格按照考勤制度执行，做到不徇私舞弊。严格维护公司所制定的规章制度。

>三、采购管理

认真细致的做好办公用品的入库出库工作，根据办公用品的种类进行归类摆放，消除了仓库凌乱不堪的状况。在改善办公用品存放环境的同时也为后续库存统计工作奠定了基础。保持干净整齐的库容库貌成为仓库管理的一个长期基础工作。

>四、存在的不足

1、由于刚接手工作不到一年，很多地方了解不够深入细致，需要继续努力；

2、处理紧急事务时，不够沉着冷静；

3、待人接物时，态度不够热情。

>五、自我总结

在这一年的工作中有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的工作能力。这也要求我不断的去学习，去提升。争取在下一年度完善自身的不足，把工作做的更好，更专业！

>六、工作计划

1、继续加强学习，增强对本职工作的了解，创新工作方法，提高工作效益，更好的完成各项工作任务。

2、继续增加待人接物的学识，把过去遇到紧急事务时不够沉着冷静加以改正。

3、严格监督员工外出登记，做好每月考勤报表的统计工作。

4、做好物品入库出库的管理流程，避免经费流失。

5、承办上级领导临时交办的其它事项。

**半年工作总结前台主管3**

作为一名前台，更是一名前台主管，我深知自身的工作对酒店和前台部门的重要性！作为前台、作为酒店的`服务站，是专门为客户提供服务和收银工作的部门。为此，优良的服务，就成了我们在工作中最重要目标。

为此，在这一年的工作中，我以酒店的规定要求为基准，在思想上严格的要求并改进。思想方面，我重视客户的服务体验，服务时会以客户的角度考虑，感受顾客在对服务上的不满时的想法，并积极的在工作上改进。

此外，我也非常重视团队的思想，尽管比起其他部门，前台的人数并不多，但人越是少，就越容易看出其中的配合与默契。也正因为如此，在日常的工作中我都非常重视与其他前台的交流、沟通，保证工作内外默契的培养，并塑造队伍的团队思想。

**半年工作总结前台主管4**

20xx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和同事的关心帮助下，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20xx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，20xx年x月入职以来，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xx送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。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xx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，以免费影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于出差需要订房间的领导或同事，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，生日当天发生日祝福，20xx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xx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xxx。

4.组织员工活动每周三下午5点组织员工去xx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xx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、下半年工作计划

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。

在过去的半年中，我特别要感谢xx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，现在已是下半年，在这半年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份己的绵薄之力！

**半年工作总结前台主管5**

我在酒店半年了。在工作中，我听从领导的安排，同时也能思考如何做好工作，陪伴同事完成任务。这半年来，我基本完成了任务。现在，我简单总结一下。

因为在公司工作时间不长，经常不知道怎么做好工作，所以经常会找同事请教，边工作边学习。随着时间的推移，我的能力得到了提高，我跟上了工作的节奏，从而完成了我的日常任务。这半年的工作给了我最大的帮助，就是我有了一个真正员工的素养和工作的意识。因为刚毕业，之前一直在学校，没有接触过类似的工作，各方面都有不足。为了加快工作进度，提高工作效率，我每天的工作任务都没有落下。

在前台，我们经常要接待一些客户或者一些来面试的新人。学会操作办公软件，从而完成领导交给的任务。在工作上，我们不像学校那样学习。虽然我们每天要完成的任务不多，但都很重要，不能耽误。而且在接待客户的过程中，一定要礼貌周到，这关系到我们公司的形象。作为前台人员，一举一动都和公司有关联。只有表现好，才能给外国客户留下好印象。我会热情对待新来的人，虽然每天都会遇到一两个来面试的人，但是我会做好登记。不管谁来公司备案应该怎么做，也方便领导检查。

有时候，我需要准备公司的会议，尤其是每月的销售会议，这是公司的重要会议。为了让会议顺利进行，让领导满意，我们前台每个人都要及时做好相关准备，在会议前一天布置好会场。会议期间，领导的发言，优秀员工代表需要准备的东西，都会在第一时间准备好。一切做好之后，要及时向领导汇报，让领导检查调整。

在过去的半年里，我学会了如何工作，如何对待人和事，我已经成为了我们公司的`一员。从最初的紧张到现在的轻松，我改变了很多。我失去了学习精神，成了一名员工。我时刻告诫自己，一定要把工作任务记在心里，做好工作安排，不能耽误工作。同时也要积极提升自己，为自己的发展做好准备。

我在工作中也遇到过压力，比如一天的工作没完成，做的不够好，被领导训斥。这些我都会记在心里，各方面都需要改正和提高。给自己鼓励，才能在工作中坚持下去。其实只要你度过了最艰难的成长阶段，后面的工作就会轻松很多，因为当你习惯了自己的工作，就不会像当初那么尴尬了。

虽然半年的工作结束了，但是下半年我还需要继续努力，因为虽然我在这半年的工作中成长了，但是差距还是很大的。我会成为一名合格的接待员，为公司做贡献。

**半年工作总结前台主管6**

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。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。以下是我20xx年下半年工作总结：

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接受到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来

访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。 在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

（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。

（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。如果知识某个部门没人，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俱乐部作宣传。

（4）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。

**半年工作总结前台主管7**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的年里，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，现对年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

20年1月至7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1080人次左右。

>二、会议接待方面

1.外部会议接待

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。

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。

>三、费用报销、合同录入工作

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1080余份。合同录入20余份。

>四、综合事务工作

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、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询250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，采编联通之窗2期。

**半年工作总结前台主管8**

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、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酒店行业。

当然，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，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。(都说前台是公司对外形象的窗口，短短的二个多月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，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，较好地完成了各项工作任务。现将二个多月来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。(都说前台是公司对外形象的窗口，短短的二个多月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，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，处理办公楼的日常事务要认真仔细，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，受益匪浅。)

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到中孚这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵,我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通|方|案范|文库=整理%^，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，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给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错;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，感悟了很多，看到公司的迅速发展，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!

以往在理发店前台工作中的努力让我成长了不少，作为前台人员的我在理发店工作中能够履行好自身的职责，而且对于理发店店长布置的任务也能认真完成，毕竟工作中任何机遇都需要自己去积极争取，这也意味着任何经验的积累都能让自身获得能力的提升，现对自己在理发店前台岗位上的表现进行简要总结。

认真接待前来理发店的顾客并为对方提供良好服务，我深知每个前来消费的顾客都能为自身积累不少人脉，所以我得积极发掘并做好前台人员的本职工作，每当顾客前来的时候都会积极向对方宣传理发店业务，而且我也会用心听取顾客的需求并做到真诚待人，彰显本店的诚信服务也是我在工作中需要做到的，用心为顾客服务并让对方感到满意，长时间的积累让我获得了不少顾客的信任与理解，另外对于顾客在理发店业务中的需求也会尽量满足，而且我也能正确认识自身的能力并及时向店长进行反馈，即对于自身权限不够的领域能够积极向店长请教，而且我也能认真记录顾客对理发店的建议并反馈给店长。

努力宣传理发店业务从而让更多顾客办理本店的会员，通过办理会员的方式来提升理发店的利润是很重要的，所以我会咨询每个前来理发店的顾客是否需要办理会员，向对方介绍办理会员的好处并努力让顾客办理，而且我也能够把控好顾客的心理需求从而不会引起对方的反感，在我看来过度的宣传只会让顾客对此产生反感，所以我很重视推销的技巧从而让顾客愿意听从自己的讲解，而且在办理会员业务的过程中也会做到尽职尽责。

积极做好收银工作并致力于工作效率的提升，由于理发店规模较小的缘故导致我也会兼任收银员工作，这也意味着自身职责十分重要从而需要提升工作效率，因此我会认真做好收银工作并强化对自身职责的理解，既要确保收银工作顺利完成又要努力提升自身的效率，这方面的努力也是为了避免顾客在等待的过程中产生厌烦的情绪，而且我也会注重环境的营造从而让顾客能够耐心等待，至少在比较忙碌的时候能够让顾客沉浸在本店的电视节目或者音乐之中，而且对顾客给手机充电或者询问wifi密码的需求也会尽量满足。

能够做好前台工作也是得益于我对各方面细节的重视，所以今后我也会尽量做好本职工作并提升自身的服务水平，期待在往后的前台工作中能够为理发店带来更多的效益。

**半年工作总结前台主管9**

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家^v^出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。二○○五年客房收入与二○○六年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

1、成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有元。

前台文员年终工作总结一一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面：

一、提高认识

酒店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。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。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。

二、扎实工作

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，保证了接待中心的正常营业秩序。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，能够做到团互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、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酒店行业。

当然，在总成绩的同时，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，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

前台文员年终工作总结二时间总是转瞬即逝，在\_公司工作的三个月，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，较好地完成了各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，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前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一往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，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，^v^客人永远是对的^v^这句服装专卖店新店开张工作流程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，只要在不触犯法律和违反道德的条件下，都会化满足客人。所以从进职培训就会为员工灌输：^v^客人永远不会错,错的只会是我们^v^，^v^只有真诚的服务,才会换来客人的微笑^v^。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、进住登记、退房及用度结算，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，工作半次分为早班、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，一人登记倾销，另一人负责其电力行业员工入党思想汇报他服务和联系工作。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。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，进步自身素质

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一个酒店的服务水准和治理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会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服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务。

二加强我的销售意识和销售技巧，进步进住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的进范文之中学生心理状况调查报告住情况灵活把握房价，前台的散客有了明显的增加，进住率有所进步，夸大接待员：^v^只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来^v^的宗旨，争取更多的进住率。

三、注重各部分之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部分与部分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分，它同餐饮、销售、客房等部分都有着紧密的工作关系，如出现题目，我们都能主动地和该部分进行协调解决，避免事情的恶化，由于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。

四、考虑如何弥补同事及部分工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满足

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部分，所以通常会在结帐时向我乡镇中学德育工作汇报材料们投诉酒店的种.种服务，而这些题目并非由收银职员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部分或个人，^v^事不关已，高高挂起^v^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治理，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分讲明情况，请求帮助。在题目解决之后，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，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断^v^、^v^勤学后方知不足^v^。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，进步道德修养，进步服务技巧。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!

  我是今年上半年刚刚升到主管的，其实职位上的转变给我带来了很大的压力。一晃眼，今年这一年又这样不经意间就过去了。对于这份工作来说，我尽了自己最大的能力和责任。虽然说今年工作也没有做的很漂亮，但是我认为今年算是打下了一个好的基础，明年的工作会在这个基础上更加的顺利的。以下我为自己今年的工作做了一项总结：

**半年工作总结前台主管10**

时光如梭，对于酒店而言，就更是如此了。在今年的工作中，我们xxx酒店在工作中及时计划，在旅游和假期旺季前做好充分的准备，积极的开展活动，促进销售和入住。而在淡季方面，我们也积极的促进就酒店运转，维持酒店不断的前进！总而言之，这一年来我们在工作方面规律且严谨的完成了酒店的营业任务，并在年终之际，顺利的完成了销售目标！

作为酒店前台的主管，一年来，我也一直奋战在前台的第一线上！在这样的情况下，我对于酒店的发展、进步、调整……都有着深切的体会。

回顾这一年来的工作，尽管酒店前台部的人员并不算多，但作为酒店的门面，却是最为重要的一份工作！在此，我针对自己在一年来的工作情况做如下总结：

>一、加强思想和工作要求

作为一名前台，更是一名前台主管，我深知自身的工作对酒店和前台部门的重要性！作为前台、作为酒店的`服务站，是专门为客户提供服务和收银工作的部门。为此，优良的服务，就成了我们在工作中最重要目标。

为此，在这一年的工作中，我以酒店的规定要求为基准，在思想上严格的要求并改进。思想方面，我重视客户的服务体验，服务时会以客户的角度考虑，感受顾客在对服务上的不满时的想法，并积极的在工作上改进。

此外，我也非常重视团队的思想，尽管比起其他部门，前台的人数并不多，但人越是少，就越容易看出其中的配合与默契。也正因为如此，在日常的工作中我都非常重视与其他前台的交流、沟通，保证工作内外默契的培养，并塑造队伍的团队思想。

>二、工作情况

在今年的工作上，我们重点加强了服务和纪律。在工作中，我每天坚持晨会和晚会，保证早晚两个阶段的前台人员都能认证自己自己一天工作来的不足和收获。此外，我还利用一些时间来强化了大家的服务能力和服务意识，加强大家的自我判断能力，让员工们能在工作中及时的分辨情况，并对工作进行处理。

其次，是对于团队的管理上，在工作方面，我们主要以酒店的要求和规定作为基准，但在其后，我么也有自身的要求和目标。为此，我们在工作中才能不断的进步，不断的提升。

总而言之，在今年来的工作中我以严谨、仔细、热情、积极的态度去认证的完成了自身的工作任务，并带领前台的团队积极发展，顺利的完成了这一年的工作。

**半年工作总结前台主管11**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的XX年里，我在公司领导和同事的关心帮忙下，顺利完成了相应的工作，现对XX年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面。

XX年1月至7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，为领导供给了方便，也为客户供给了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

>二、会议接待方面。

1、外部会议接待

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，以及会议室的卫生坚持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员供给更好的服务。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景出现;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。

>三、费用报销、合同录入工作。

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。

>四、综合事务工作。

XX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、联通之窗、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，采编联通之窗2期。

**半年工作总结前台主管12**

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

>一、加强对员工的业务培训

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

>二、加强对员工队伍的建设

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

>三、工作不足

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

在新的一年，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

**半年工作总结前台主管13**

时间总是转瞬即逝，在xxx工作已经将近两年时间了，在我任职以来一直认真履行自己的工作责任，较好的完成了各项工作任务。现将两年来工作情况总结如下：

>一、前台日常工作：

1）电话接听转接：认真接听任何来电，能够委婉并合理对骚扰电话，提高工作效率

2）日常考勤：下载每个星期的考勤数据，查看未打卡记录，并上报各部门经理，进行核对，严格登记请假单及加班单和员工不差情况，及时更新上报给部门经理员工的考勤情况，保证在每月20日之前上报考勤月报表。

3）会客接待：接待外宾，及时请到会客室备好茶水等待。

4）收发快递：每日签收的快件是工作性质的都会及时送到本人手中，物品如（大型零件，费靶材等）将会打电话通知接收人到前台领取，如果是与工作性无关的物品签收后通知本人到恰前台领取。

5）复印机及复印纸管理：每天复印的人很多复印的文件也不少，难免有卡纸的情况，从复印机中取出纸张，做好日常维护工作，公司有些不会使用复印机的员工我也会耐心教他们怎样使，有些文件也会交给我让我来复印，复印纸领取是需要各部门专员才可领取，减少了浪费纸张情况。

>二、综合事务工作：

1）饮用水桶的水发现不够时会及时让水站来送水，保洁用品使用前需登记，及时到仓库检查使用情况查漏补缺，登记好需要的物品申报，申报后与卖家联系。

2）发放每季度劳保及其他公司福利，与各部门办事人员联系在前台发放，在发放本部门物品。

3）如人员变化较大时，联系并登记需要变更人员位置，减少对工作的不便。

4）每月向人力资源查询当月过生日人员，制作名单布置前台场地联系蛋糕房定蛋糕并通知司机师傅去蛋糕

5）公司酒水存放在三号会客室领取和存放需要登记记录。

>三、组织员工活动：

每年一次的圣诞节我会布置好场地，联系印刷公司设计卡品外观及海报，设计抽奖环节并通知各部门办事人员活动时间及地点，并当场发放奖品。

这个工作让我学到了很多，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，在今后学习中不断地总结经验，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！与公司共同进步！

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