# 前台接待半年工作总结(实用55篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-11

*前台接待半年工作总结1时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，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，现对上半年工作做一个总结。>一、前台接待方面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...*

**前台接待半年工作总结1**

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，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，现对上半年工作做一个总结。

>一、前台接待方面

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升，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。

>二、档案管理方面

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。

>三、各项费用的收缴工作

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，

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元;

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。

>四、经验与收获

半年来，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升，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。积极提升自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提升工作效率和工作质量。

>五、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提升，创新工作方法，提升工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，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。

**前台接待半年工作总结2**

不知不觉中，二○一二已过半。在过去的工作日中，做为一名普通的前台接待员，在上级领导及同事的共同努力下，物业前台工作在各方面都有了很多的改进！下面，就过去的半年工作中作以下总结： 物业管理服务行业是一个特殊的行业。这不仅涉及的利益，很大程度上也存在着物业公司自身的利益和原则！但作为一名前台，我们就是业主和公司之间的一个桥梁和纽带！既要沟通好，也要协调好各方面的事情，让业主满意的同时，也维护我们企业公司的形象和利益。在此工作期间，做为前台的接待员，每天接待着不同的人、不同的事物！在处理问题中，既要有良好的态度诚恳，还要有耐心的倾听和解释。业主所提出的要求，无论能否满足，应将结果及时反馈给业主。这也让自己从中认识并领悟了许多，渐渐地掌握了处理问题的方法和技巧！在遇到难以解决的事情时，及时请示领导做出指示，并作好未及时处理的事情要有与同事的交接等。所以，在这之前，我们的业主满意度调查表都是分批分发给各区域的管理员来完成，在我们前台，这项工作现在也做得很好，即使时间匆忙也能得到业主很高兴的配合填写等。是我们的服务态度得到了业主多数的认可！在许多业主投诉和意见中，我们也将做出更详细的记录和相关维修事后的跟进和回访等！

在这当中，也出现了一些不足之处：

1、维修事项的拖延：比如，楼梯灯的更换以及公共用设施的配件及修补。

2、渗水补漏事件的处理：属保修范围内的补漏事项，在交与维修方或在协商报价等待期间，部分没有后期的跟进，反馈维修的\'情况，导致了拖延。

3、配合与协助：当需要区域管理员或小区协管部协助配合排查发生事件，业主所反映事情真相时，有时会遭推迟和敷衍，使问题搁置，得不到及时处理等！

在下半年度，终上所述，我们将一如既往为业主提供更优质的服务同时，不断改善各方面存在的问题，和业主建立和谐关系，与各部门做好协调沟通工作！二○一二年，在我们中澳成立十周年的庆典活动中，我体会到中澳人全体员工的实干奋进的精神和鼓舞！各部分都在展示了他们的进步和才华！也看到了中澳人在逐步实现自己的品牌和形象！我们物业也将有信心从各方面更加完善，为公司的发展贡献个人及集体的全部力量！让我们中澳物业部门团结起来，创造更好的佳绩！

20xx年我们将再次通过ISo9001质量审核，来证明我们物业公司所取得的工作成绩！

**前台接待半年工作总结3**

20\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_年。过去的一年，是我党十六届六中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

**前台接待半年工作总结4**

过去的半年，我们取得了计量工作的阶段性胜利，实现了时间过半，任务过半，在工作中我们主要做了以下几个方面的工作：

>一、 切实增强服务和发展意思。

更新观念，创新机制，夯实基础，规范行为，贯彻科学发展示观的理念，做到讲政治、讲正气，维护好计量工作的职业道德水准，把祟高的道德理念，全心全意为人民服务的贡献精神容入到每个干部职工的工作实践中去，定期开展政治学习，遇到重大政治事项专门开展学习讨论，紧跟时事，保证政令畅通。半年来，各岗位履行各自的工作职责开展业务工作，分管领导全面负责、股长、所长各自带队开展业务，这样解决了人多事多，把复杂的业务分类处理，集中管理，提高工作效能，充分体现了分工负责的业务工作格局。

>二、完成了计量标准考核。

今年5月18日，郴州局来计量所标准考核，为了这项工作，上半年全所人员都在忙碌，做各项准备工作，从领导到职工，从硬件设施到文档资料，从人员素质到业务培训都是全面过关，工作量之大，花费的精力之多也是继去年计量技术机构授权验收后的又一次重大考验，虽然某些方面还存在一些问题，但这次验收考核对我们的计量管理、检测能力也是一次全面的提升。

>三、狠抓计量器具检定工作。

检定工作，实施计划、申报、审批、执行、调度、统计和互相通气管理制度，新制定了砝码调运、计量器具收发制度，强化了检定合格证书的申领签字制度，收费清单制度，检定合格的设备做到100%出证，严格了证书的签字责任制。今年上半年共检定计量器具1580台/件，其中检定加油机（4个周期）为126/台，检定衡器485（大衡46台/次），检定电能表760块，压力表50块，医用计量器具72台/件，热工仪器仪表41台/件，比去年同期基本持平，完成全年任务的，测定量包装商品22批次，食品类18批次，大米4批次，平均合格率为，在做好优质服务基础上，全面延伸了计量器具检定工作的覆盖面。

>四、开展专项整治，提升计量惠民的深层次。

半年来，我们开展了“四个进入”，专项整治了米、面、油定量包装的商品检查，同时对加油机、电子秤也开展了专项检查，“元旦、春节、五一”等节日开展了短斤少两的专项治理活动。开展了“”消费者权益保护以及“”世界计量日的宣传活动，按照省局的要求购置了400个公平交易保护器准备免费发放到居民，方便群众监督计量器具。上半年共出动宣传车12台/次，宣传人员146人/次，开展节能减排服务，昌导低碳生活。

今年下半年计量工作的整体思路是：全面完成全年工作任务，狠抓计量强检工作。紧紧围绕创新与管理两个主题，服务节能与民生计量两大工程、强化责任、协作、服务三个意识，巩固强检、四进、人员持证上岗、专项整治四项成果。

**前台接待半年工作总结5**

20××年下半年，我们将以xx基地为契机，参与推进二次创业，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标任务。现将计划总结如下：

>一、总的工作目标

1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市领先。

2、发展绿化，确保完成开发区下达的`绿化养护及绿化保洁任务。

3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。

4、确保安全，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。

5、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

>二、具体措施

1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

2、加强职工业务技能培训。尤其是物业管理人员，分管理人员、维修人员、秩序维护员（保安）、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练，定期进行消防知识培训；对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

4、继续加大物业管理力度。做好安全培训及管理，定期对安保人员进行技能培训、消防培训，定期举行技能竞赛和消防演习；继续加强科技创业园服务区的管理，对服务区食堂卫生及饭菜质量进行监督管理，确保宿舍楼住户财产及人身安全，确保园区环境美观，高标准高质量完成园区车棚建设；继续做好怡园市民广场窗口单位物业管理，拟申报广场绿化工程为徐州市精品园林工程；承接清洁技术产业园绿化。

5、开源节流，节约各项经费开支，加强财务审计力度，尤其是工程审计，提高公司的经济效益。

6、加大物业管理房租、水电费收费力度，确保费用及时回收。

**前台接待半年工作总结6**

时间过得真快。一眨眼就是20xx的后半年了。20xx年12月10日入职，至今已半年有余。回顾这半年的工作表现，虽然有些不足，但整体努力收获了不少收益。行政工作很琐碎。为了做好工作，我经常向余经理请教，向同事学习，自己练习。短时间内熟悉了前台的工作，明确了工作流程和方向，提高了工作能力，在具体工作中形成了清晰的工作思路。我能够顺利地开展工作，熟练而成功地完成我的工作。

我觉得做好前台工作就是要对前台工作有一个重要的认识。这个职位不仅体现了公司的形象；还是外国客户对公司的第一印象。所以，从前台开始，好的开始是成功的一半。我觉得，无论哪个岗位，无论你从事什么工作，都是公司整体组织架构的一部分，你都在为公司的整体目标而奋斗。知道它的重要性促使我进一步思考如何做好我的工作。以下是我20xx上半年的工作总结:

>一、具体工作业绩

a、能够很好地完成工作(如文件录入、归档、打印、办公用品发放等。)，并做好行政后勤工作计划；

b、知道事情的轻重缓急，做事更有条理；

c、能够完成上级交给的任务；

D.能够主动承担责任，积极改正错误，避免类似错误的再次发生；

e、与同事相处融洽，能够积极配合和协助其他部门完成工作。

1.办公用品的管理

刚到公司的`时候，办公用品的管理还不完善。过了两天，我整理登记了所有的办公用品。按照平时的用法，我找了一家专门做办公用品的公司。当然是货比三家，最后是经理同意才决定的。每周五统计本周办公用品的进出明细，向余经理汇报，并请示下周所需用品，以备不时之需。在业务部门频繁加班的情况下，审计部门预期的复印纸等办公用品会在周五提前准备好，以免耽误装订工作。

2.公司固定资产统计

来到公司的第三天，对所有的固定资产进行最彻底的统计，从电脑、复印机到桌椅、微波炉。

3.月底工作

每个月底，检查每个员工的打卡情况和休假天数，并制作最终的考勤表提交给经理。

**前台接待半年工作总结7**

回顾入职以来完成的前台工作，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将上半年的工作情况总结如下：

>一、前台日常接待工作

来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等；负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误；能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

>二、行政及其他临时性工作

学习了公司各项规章制度；熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础；协助行政打电话催促加入xx协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表；签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存。

做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，在上半年的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在下半年里我要不断提高自身形象，做好工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。

>三、下半年工作计划

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。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。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。

希望在下半年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

**前台接待半年工作总结8**

回顾入职以来，不知不觉已经过去了半年的时间，作为的前台接待，在各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将这入职来的工作情况总结如下：

>一、前台日常接待工作

1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等；

2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误；

3、能够及时更新通讯录，方便各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

>二、行政及其他临时性工作

1、学习了各项规章制度；熟练掌握各个产品功效，为电话推广打基础；

2、协助行政打电话催促加入xx协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表；

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止x月底，意向客户13个。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在15年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

（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）加强与各部门的沟通。了解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。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作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这x个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！

**前台接待半年工作总结9**

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

**前台接待半年工作总结10**

这一年已经过去一半，本人作为一名会计人员，在处长的正确领导下，认真完成本职工作，现将工作总结如下：

一、20\_年上半年工作完成情况

1、认真完成本职业务工作。

根据工作职责，本人认真做好销售结算及纳税申报工作，每月根据计控中心的检斤统计汇总表对发运的矿粉量做好台账登记工作，与销售部门进行核对，防止运量丢失。依据销售处提供的结算单及时开具发票，为销售回款做好服务。截止到4月末，已将销售给集团公司的铁精矿粉中待结算部分全部结算完毕。

根据公司考核工作的要求，财务处每月需对动力厂及选矿厂的成本费用进行指标考核。从年初开始，本人每月严格按照企划处年初下达的计划指标，针对各分厂成本消耗的实际情况，认真做好成本考核工作。在各分厂成本费用指标的实际情况出现较大波动时，根据生产处和企划处对考核指标的调整及时进行反馈。

2、加强资产管理，认真做好物资盘点及固定资产台账检查工作。

每月中旬，本人与设备处资产管理员王晓丰认真核对上月发生的新增固定资产数额，及时登记台账。

3、积极协助办理倒贷工作。

4月初分别陪同沈阳中信、大连中信银行的人员前往哈尔滨西钢大厦及阿钢，顺利办理了倒贷前期授信准备工作。4月中旬陪同灯塔信用社的人员到哈尔滨办理核保手续等相关事宜。

4、协助子公司进行核算工作

根据公司业务需要，我公司在阿城设立了子公司并从年初开始进行业务核算。本人每月及时将购销发票、物资出入库单据、采购资金审批单等业务票据传递给双方的业务员，为子公司核算业务的正常进行提供了保证。

5、努力学习业务知识，提高自身业务素质。

**前台接待半年工作总结11**

上半年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一位领班的职责，美满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

>一、在收银工作中学习，不断进步自己的业务水平

作为一位收银员领班，首先是一位收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已三年，且获得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最早把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

>二、做好了员工的管理、指导工作

领班固然不算甚么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重担，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不迁就将就，正是由于我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无所不至的关怀下面的员工.工作中，常听到四周的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

（1）专业能力

作为一个领班，你必须把握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐步减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要到达的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源不过是两个方面：

一是从书本中来，二是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属往学习。“不耻下问”是每个主管所应具有的态度。

（2）管理能力

管理能力对一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理

能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通调和能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要进步你的管理能力，需要不断的反思你的平常工作，用你的脑袋经常往回顾你的工作，总结你的工作。

（3）沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这类沟通包括两个方面，跨部分间的沟通，本部分内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部分是整体中的一份子，必定会与其他部分发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的题目，而是为了解决题目，解决题目的动身点是公司利益，部分利益服从公司利益。部分内的沟通也很重要，下属工作中的题目，下属的思想动态，乃至下属生活上的题目，作为主管你需要了解和把握，往指导，往协助，往关心。反之，对你的主管，你也要主动往报告，报告也是一种沟通。

（4）培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的气力解决题目。很多主管都不愿将一些事交给下属往做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的题目是，如此发展下往，你将有永久有忙不完的事，下属永久做那些你以为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部分的强弱，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往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练习成狮子，而不需要将自己变成狮子。

（5）工作判定能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判定能力，对所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判定能力，首先要有率直的心胸，或说是要有良好的道德品质，这是工作判定的基础。对世事的对错，才能有正确的判定，才能是非分明。其次，对你所从事的工作，不论是大事，还是小事，该怎样做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应当有清楚的判定，或说是决断。实在工作的判定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定能力的体现。

（6）学习能力

现今的社会是学习型的社会，现今的企业也必须是学习型的企业，对我们每一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，二者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上遇上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的往学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应当是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过往的能力怎样，现在的能力怎样？而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

（7）职业道德

但丁有一句话：聪明的.缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷没法用聪明往弥补。对工作中人，不论是员工，还是主管，职业道德是第一名的。这就比如对一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”（健康）的存在，个人的意义才能无穷大。职业道德对工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不同等于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。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”，只要你在公司一天，就要好好的往撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我深信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己往感悟，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，我们的工作得到了经理的肯定。

>三、公道安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得仔细，因此收银员必须任什么时候候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是绞尽脑汁，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

>四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在收银员一级解决的题目，我决不往麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

上半年，固然工作获得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

**前台接待半年工作总结12**

自x月底来公司担任办公室前台工作，前台是一项很重要的基础工作，在这半年时间里，我在公司领导和同事的关心和帮助下基本完成了各项工作，在不断地向领导请教、向同事学习、自己实践摸索，短期内便熟悉了公司办公室各项工作，明确了工作的程序、方向，有了明确的工作思路，在思想觉悟上有了更进一步的提高，在具体的工作中形成了一套清晰的工作思路，能够顺利的完成领导交办的工作任务，为了总结工作经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将这段时间的工作做如下简要总结及来年工作计划。

以踏实的\'工作态度，适应办公室工作特点。办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。

（一）制度的拟定

1、在上级领导下重新修订了《加班管理制度》，并在工作进行实施。

2、根据公司以往的实施方法，制订了《图书借阅及管理办法》和《门禁指纹管理规定》，通过部门领导的审核及各部门会签，在日常工作中进行实施。

（二）日常性事物

1、负责董事长办公室、行政总经理办公室、茶室的卫生整洁。

2、负责快递接收、报纸杂志及信件收发、文件打印、以及总机电话的接听与转接。

3、每日统计公司员工及电话核查项目员工出勤情况。

4、公司员工书籍借阅统计与签收。

5、日常礼仪接待工作。

（三）水电费的缴纳

（四）每月x号之前完成办公室月度报告，并提交行政总经理（内容包括，办公用品库及仓库盘点表—工装盘点表—本月领工装数—本月工装进出库统计表—本月申请办公用品—本月本部门办公用品申请—本月办公用品领用情况—本月费用明细表—每月之星情况）

（五）每月x日之前，参考考勤系统上导出打卡数据记录，根据收到的外出公干审批单和请假单以及每天的点名表做出电子版考勤明细表完成公司考勤总表制作，提交行政总经理审核。

（六）每月x号前完成部门办公用品的申请统计总表交与行政总经理审核。月中更换销售排行榜；每月x号之前，根据每月之星评选结果，制作每月之星照，更换至宣传栏。

**前台接待半年工作总结13**

今年上半年转眼就结束了。这半年让我改变了很多，也学到了很多。初入社会，遇到的问题比较多，需要学习人际交往能力。经朋友介绍，我如期来到xx酒店上班。带着对第一份工作的热情，我接下了人生中的第一份工作——前台。以下是我上半年接待工作的总结。

>一、日常工作内容

前厅是整个酒店的核心，也应该是酒店的脸面。所以对工作人员的要求比较高，尤其是前台的接待。一方面形象重要，另一方面个人素质也很重要。个人素质包括语言能力、对人对事的反应能力、处理突发事件的态度。它是整个酒店的信息中心，大部分客人都是从这里获取酒店信息的，所以工作人员必须对酒店信息有很好的了解。

>二、前台工作要求

礼貌和礼仪。包括如何微笑，如何为客人服务，以及如何在服务中与客人说话。前台员工在工作中应与楼层员工合作和团结，以利于酒店。前台业务知识培训:主要是日常工作流程。前台的日常工作非常繁琐，大致可以分为三个方面。在客人入住期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存、查询，最后为客人核对信息并与客人沟通。经常使用普通话是工作中的基本要求。

收集和掌握当地相关景点和最新信息。来酒店的客人大多来自各个城市和国外，这就要求我们不仅要对xx旅游景点有一定的把握，还要对其他国家的一些风俗习惯有全面的了解。这些都是我们更好的服务客人的前提。

>三、对前台工作的理解

接待是一个很简单的.工作，但是要学的东西还是很多的。我会尽力做好我的工作。只有这样，我才能不断完善和提高自己。另一方面，在人际关系方面，在校学生之间的感情是真诚的，没有太多的利益关系。但是，进入社会后，你的一言一行都需要三思。当然，我时刻提醒自己要以诚待人，大家也会以诚待你。我喜欢忙碌的感觉，这样可以丰富自己的生活，体现自己的人生价值。

**前台接待半年工作总结14**

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，“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背道德的前提下，都会最大化满足客人。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。

在这半年我主要做到以下工作：

>一、加强业务培训，提高自身素质

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提高，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，提高入住率

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入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“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。

>三、注重各部门之间的协调工作

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。

>四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

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，“事不关已，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，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。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！

**前台接待半年工作总结15**

>一、上半年的工作成果

1、转接电话：①准确率达到99%；②能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率。2、座机管理：①在公司重新划分部门的基础上，确认座机电话内外线数量，从而达到方便使用及管理。②53部外线、32部内线，其中有20部内线无人使用。建议改为停机保号处理，每月5元，使用时可随时开通。这样每月每部电话可节约15元，20部每月节约300元，一年公节约3600元。③另外，每月的座机话费单共85张，所以要另外收取85元手续费，建议：将85张话费单改为一张话单显示，信息内容不变，不影响报帐。每月可节约85元。综上所述：每年一共可以节约4620元。

3、手机预存话费问题：在领导支持和财务人员的积极配合下，经过仔细查阅20xx年报帐情况，已经成功追回手机预存款差额20xx。23元，并且及时补给相关人员。至此，手机预存话费减少问题解决。

在此事中认识到：尽管事情看起来很难、而且没有头绪，但如果彻底投入去做也是可以完成的。只要动手去做，一切皆有可能！

4、名片制作：①名片制作问题已经解决。现阶段与xx名片公司合作，名片质量较好、价格合理、送货准时，信誉度达到95%以上；②同时还与其他三家名片公司保持联系，以便意外情况时需要。（三家公司分别为：xx两家、xx一家）

5、通讯录更新：鉴于大区通讯录不能及时更改，影响公司与客户之间的直接沟通。所以，通过直接和各大区秘书联系，及时更新通讯录，现在通讯录的正确率已经达到95%以上，而且在以后工作中经常和大区秘书联系便于及时得到正确信息。

6、加密卡采购：同加密卡供应商xxx与xx合作愉快。虽然合作期间有时出现供应商发货不及时，拖延时间问题，经过协调沟通都已经解决。并且已经通过合同的到货时间要求供准时发货。

在此事中认识到：A、该讲原则时不能手软，否则任由对方摆步；B、讲话要注意方式方法，好的`方式方法可以达到事半功倍的效果。

>二、存在问题

1、工牌问题：由于不能及时准确管理，导致工牌丢失严重。丢失原因：A、没有及时记录领用工牌人员名单；B、没有定期对工牌进行整理；C、对xx出差回来后工牌数量减少没有及时解决。

建议：由保安管理工牌的发放和数量记录（此建议不是推脱责任，确实没有足够精力致力于工牌的管理，由于有时可能不在岗位）。希望这样能够提升保安人员的主人公精神，他们不但是公司的保护者还是公司的管理者，能够提升工作积极性。前提是出现任何差错由我来承担。

2、做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。例如：①在做加密卡请款与订货单请领导签字时经常忘记附加各大区领用加密卡的情况说明；②周五停电全体员工放假一天，我应该留下值班，但因为没有考虑到这个，就同其他人座班车走了，后来想到应该留下值班的，又自己搭车回公司。

>三、对自己的建议

1、作为行政部员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意人际关系的把握；

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉；

3、做事要考虑周全、细心；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题应及时向上级反馈。以上这些正是我在工作中缺少的。

>四、对部门的建议

部门内部人员应该经常交流沟通，发表对工作的想法。本部门内部人员应该互相理解支持合作，共同提高部门工作效度。

**前台接待半年工作总结16**

在公司我是负责前台工作的，前台的工作主要是接待、收发文件、转接电话、登记、人员出入大概了解、文具管理、中晚餐安排、值班人员安排以及办公场所的清洁。

要做好前台这个岗位的话，就应该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印象。所以从前台迎接开始，就应该做好，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，都是为了公司的整体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考做好本职工作。

>一、20xx年上半年工作总结

1.上下班之前要整理好前台物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源，当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时要保持清洁的地方，是否整理干净。每天的报纸要整理好，饮用水发现不够时及时打电话订购。保持有足够的饮用水供应。检查前台文具，看是否有需要及时订购的，尤其是夏天要保证有足够的饮用水供应。

2.接收传真，要注意对方传给谁，问清传真的大概内容，以免接收垃圾文件。然后降接收到的传真文件及时派发给所属人，以免耽误工作进程。

3.收发快寄，收快递时要做好登记记录，寄件人姓名以及联系方式，单位以及单位名称。及时将签收的文件派发或者通知给收件人。还要将签收时间记录下来，方便以后查找快件。发送快递时，认真填写要发送的公司名称和地址，联系人，联系方式，仔细检查一遍，确认无误后再寄出，同时要将寄件人、寄件时间，要寄的公司地址，联系人以及联系方式记录下来，方便以后查找地址以及联系人电话。把寄出去的快件的底单保存好，方便及时查询快件具体情况。

4.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。看到有来访的客人时，要立即起身主动问好，对第一次来访客人要问清对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的通知相关负责人，找公司老总的要问清对方是否已预约，然后再将其引到老总办公室，泡好茶送到客人手中，然后再悄悄离开。在带客人时还要考虑是否把客人留在大厅或者是会议室，或者是办公室主任那里，给客人上茶时要双手奉上，面带微笑，耐心细致，亲切大方。待客人稍坐后让其等候后立即通知相关负责人。

6.文具的管理，每个星期都要对文具进行盘点一次，看看哪些文具不够了要及时通知相关负责人进行采购，对公司员工领用文具要及时登记。

7.员工订餐，每天上午10点后要开始统计员工订餐，及时打电话给送餐人员，保证每个人点餐都有。对于老总订餐，要认真对待，争取在11点之前确定老总是否需要订餐，订餐晚了就订不了了。

8.前台周边的环境卫生，在清洁过程中，要仔细点，很多细节容易被忽略。比如地毯下面的灰尘，墙缝中的垃圾，公司招牌上面的灰尘，玻璃窗上面的灰尘等，看到地上的垃圾要及时捡起，保持整洁更重要。

9.值班安排，，每天的值班人员安排，尽量保证公平轮流值班，统计晚上加班人员，看其是否需要订餐，将加班人员情况告知晚上值班人员，督促值班人员关好门窗，检查电源关闭，锁好门，周末值班人员要按时到岗，不得提前离开。

10.完成领导同事交代的其他具体工作。

>二、下半年工作计划

在前台工作了这半年里，工作内容不复杂，比较细，我认为自己在工作中还有许多需要改进的`地方，也有很多的不足，比如有时候工作不够集中，不够细心，主观能动性较差，这些都是我需要改进的地方，我希望自己在下半年能够认真上班，勤力做事，为公司多做贡献。

1.努力提高服务质量，做事麻利，有效率，尽量不出差错，服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，给客人留下良好印象，接电话时，要不管提高语言技巧，多学习相关专业知识，多看书。巧妙的回答客人问题，尽量让客户满意。

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、服饰搭配等以及回答客户的技巧。

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，一方面能及时回答客户的问题，准确的转接电话，另一方面也体现出公司的办事效率。每个环节都是公司的一部分，它代表着公司的整体给人的印象。

4.注重前台周边的环境卫生，随时注意观察，始终保持整洁大方，这样给员工自己带来舒适的工作环境，也同时给来访的客人一个良好的印象。

公司的发展离不开我们每个人的点滴贡献，在下半年里，我将做的好继续保持，把做的不好积极改进，保持昂扬的生活、工作态度，为公司的不断发展、个人的不断完善好好努力

**前台接待半年工作总结17**

时间总是转瞬即逝，在公司工作的一年，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，努力完成各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这一年中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、负责前台电话的接听和转接，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、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊。

5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等。

6、联系公司各项目部人员，收发公司内部文件。

7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(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。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。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。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会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，认真听取领导及同事的意见，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。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和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需领导指正;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。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，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!

**前台接待半年工作总结18**

经过上一学期的工作实践，使我深刻体会到，要当好一个班的班主任的确不容易。怎样才能做一个好教师、怎样才能当一个让学校和学生满意的班主任，我是怀着这样一颗严肃负责的心来对待班主任工作的。 以下是我在这学期的个人工作总结报告：

在过去的半年的时间里，我有过许多困惑，遇到过很多不明白、不知该怎样处理的问题，有过一些情绪，但是，在同事们的帮助下，在那份责任的推动下，我解决了各种矛盾，坚定了自己的方向。作为一名教师，作为班主任，我必须对学生负责，必须对学生家长负责，必须对学校负责，也必须对自己负责——毕竟这是我的工作。我要尽我最大的努力，将我的工作做到最好！抱着这样的思想，我踏踏实实、认认真真地工作，虽然做得还不是最好，但我一直在努力；虽然还谈不上有什么经验，但也有一些自己的想法。

20\_上半年工作总结开头范文二

作为我台的一个窗口部门，行政办公室承担着联系各级部门，协助领导处理行政事务；协调全台各部室之间关系，保障各部室灵活、高效运转；负责全台财务、物业、接待、福利，提供充分后勤保障等工作任务。由于许多工作具有事务杂、头绪多、时间紧迫、不易量化的特点，只有抱着对工作高度的责任感和掌握较为娴熟的业务能力，才能真正做好手头的工作。

20\_年上半年，对照年初制定的工作目标，在台领导的正确领导和各部室的大力支持下，我办紧紧围绕全台中心工作，充分发挥协调、服务和参谋助手作用，始终践行“做好领导参谋、做好部室配角、做好基层后勤”的工作理念，不断追求更高的工作效率、更优的服务质量和更顺畅的运行机制，在国家大事不断、“多难兴邦”的非常时期，立场坚定、反应迅速，较好地实现了组织、协调和服务的职能。现就半年来的主要工作总结如下：

20\_上半年工作总结开头范文三

20\_年上半年，酒店营销部在全体员工共同努力，大家心往一处想，劲往一处使，积极拓展业务，宣传走访，公关营销闯出了一方新天地，酒店生意越做越红火，各项经济指标均超同期，实现时间过半，任务过半，为圆满完成全年营销目标打下坚实的基础。现将上半年工作情况作如下总结：

首先在经营收入方面：

20\_上半年工作总结开头范文四

20\_年上半年，办公室在院党组的正确领导下，在兄弟庭室的大力支持和协助下，坚持“三个至上”的指导思想，紧紧围绕我院审判工作重点，统一思想，团结协作，锐意进取，努力创新，为我院各项工作的全面推进提供高效优质的后勤服务。

**前台接待半年工作总结19**

>一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平做到到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎做到了好评，做到到了领导和同事称赞。

2、端正态度。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平做到到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎做到了好评，做到到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

>二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变做到更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

>三、对酒店建议和意见

**前台接待半年工作总结20**

>一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示酒店形象的第一人。在工作中，严格按照酒店的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为酒店提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训

在到XXX酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守酒店的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与酒店及同事团结一致，为酒店创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是酒店门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为酒店整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对酒店整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是酒店几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对酒店内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对酒店新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察酒店内部人员的流动情况等。

**前台接待半年工作总结21**

一、经济总量不断扩大

今年上半年，受伊拉克战争和非典等种种不利影响，对我镇经济发展带来十分严峻的挑战，特别是对华芳等一批外贸型企业造成很大冲击。企业外贸单子减少，影响正常生产。在这种情况下，全镇企业加快结构调整，通过技术创新，降本增效苦练内功，把不利因素降到最小限度。从主要经济指标来看，仍保持较快速度增长。月份，实现工业产品销售亿元，原创：同比增长，全部入库税金万元，同比增长，工业用电量万度，同比增长。预计上半年度可完成工业产品销售亿元，入库税金万元，实现时间任务双过半。通过前几年的不断投入，我镇一批规模企业不断做大做强，并形成产业群体规模优势，尤其是纺织行业已占我镇工业销售收入的。华芳纺织股份公司经过几年艰辛努力，于月日在上海证券交易所公开发行并于月日正式挂牌上市，成为我市企业成功进入资本市场的典范，带动全镇经济发展的领头羊。月份，三大集团完成现价工业总产值亿元，同比增长，占全镇经济总量的，实现工业产品销售收入亿元，同比增长，占全镇经济总量的。其中华芳集团实现产品销售收入亿元，同比增长，银河集团实现产品销售收入亿元，同比增长，普坤集团实现产品销售收入亿元，同比增长。

二、技改投入量质并举

依托有效投入，获得规模产业。今年来，全镇各类企业围绕结构调整和企业上规模加大技改投入。月份，全镇完成工业投资亿元。华芳集团按照十五期末建成销售超亿元的国际化大集团目标，实施了规模空前的大投入，超亿元项目就有只。青龙纺织扩能项目在去年月份动工，至今年月底，仅用了一年多时间，只车间全部竣工投产，目前已形成万棉纺锭生产能力，年产棉纱近万吨，排全国第二位。广天色织项目总投资亿元，去年投入万元，今年上半年加快设备引进安装，至月份又完成万投入。织染公司台喷气织机及印染线引进项目，其已完成安装并正常投产。银河集团根据企业发展实际，围绕大力发展高新技术产业的总目标，今年在镇工业南区征地亩，设立银河电子工业园，主要用于数字卫星接收机、智能仪表等高新技术产品的研制及生产。一期工程总投资万元。该项目于月日正式启动，成为银河发展史上一个新的里程碑。普坤集团围绕提升产品质量，完善前后道配套能力，对纺部、织部车间进行全面技术改造，目前已形成万米呢绒生产能力。一批民营企业也加快技改步伐，上半年完成投入万元，非凡机械、天江模具、盛天刺绣等一批项目相继竣工投产。

三、个私经济日益发展

今年来，我镇进一步加快工业经济园区建设，通过完善载体建设和优化职能服务，为企业发展营造了良好的环境。月份，全镇新批办私营企业家，新增注册资本万元，批办个体工商户家，新增注册资本万元，目前，全镇累计有私营企业家，与年全镇仅家企业相比，增加了倍多。一批民营企业依托灵活的机制，适销对路的产品，在市场竞争中站稳了脚跟，涌现出了一批规模型、外贸型、科技型民营企业。月份，私营企业共实现产品销售亿元，同比增长，入库税金万元，同比增长，振江带钢有限公司和塘桥毛纺制造有限公司两家企业进入全市家重点企业，今年月份产品销售收入分别为万元和万元。华程公司和盛天公司被列入全市家成长型企业，月份产品销售收入分别为万元和万元。

四、招商工作初见成效

五、外向型经济得到拓展

上半年度我镇取得了一定成绩，总结半年来工作，主要有三方面体会。

一是要以实现“两个率先”为目标，确立与时俱进的发展观。

我镇近几年的快速发展，与全镇上下弘扬一种时不待我，只争朝夕的强烈发展观念分不开。华芳集团从年转制前资产不足亿元，销售收入不足亿元乡镇纺织企业，发展到目前总资产超亿元，年销售收入超亿元的国内棉纺龙头企业。主要是公司一班人确立了敢于投入的发展意识和开拓创新的精神。下一步，他们又瞄准十五期末销售收入超百亿元，争当棉纺龙头企业的国际化大集团的目标不断迈进。这种强烈的发展观念成为我镇经济发展的源动力。

二是以营造良好的发展环境为目标，树立优质高效的服务观。

几年来，机关各职能部门确立了勤政廉洁、优质高效的服务观念，为全镇经济发展提供强有力的支持。

半年来，总公司各职能部门围绕年初任务目标，认真履行职责，自觉服务经济发展大局。两资办的同志积极配合企业做好立项、选址、申报等基础性工作，上半年新批办私营企业家。协助盛天、逸洋多家企业申办了自营进出口权，为企业拓展国际市场创造条件。标准计量和质量管理条线配合华芳公司、振江公司、金桥轻工机械等家企业修订产品标准只，并组织普坤公司、银河机电工程公司等企业开展了环境管理体系认证和质量管理体系认证，科技条线协助企业做好项目报批及设备引进的相关工作，推动企业加快科技创新和产品结构的优化升级。财务审计和统计条线积极发挥参谋助手作用，能经常性深入企业调查摸底，全面、准确、及时地做好各类数据的搜集汇总工作，为全镇经济运行情况提供真实可靠的依据。

上半年度我们虽然取得了一定成绩，但更应该清醒地看到存在的差距与不足，产业结构还要不断调整，技改投入要加快进度，职能服务有待加强，尤其在招商引资工作上，我镇与先进乡镇相比较，与市里的目标任务相对照，还有较大差距，没有做到时间任务双过半的要求，我们要认真分析总结，促进各项工作全面发展。

下半年度，我们将加快各项工作进度，重点突出技改投入和招商引资二项工作，确保完成和超额完成全年目标任务。

一、继续加快科技创新和技改投入，提高经济发展后续力。

今年下半年，我们要加快现有开工项目建设速度，争取早竣工、早投产，同时要认真规划新上项目，为明年发展打好基础。下半年，要完成投入工作量亿元，确保全年亿元投入。主要抓好三项工作：①围绕企业做大做强抓技改。华芳集团毛纺公司要加快剑杆织机引进安装，达到精纺锭万锭，剑杆织机台，月底全部竣工投产，形成万米呢绒生产能力，超过三毛年产量，仅次于阳光。色织公司在下半年要再投入亿元，引进喷气织机台，⒎⒐月和明年月份各投产台，达到台意大利剑杆织机和台喷气织机，年内形成万米色织布生产能力。织染公司在三季度再引进台喷气织机，⒎⒏三个月各引进台，达到台喷气织机，年内形成万米织染布生产能力。②围绕科技创新抓技改。银河集团电子工业园卫星接收机扩产项目要在月份搬入新车间，并形成规模生产能力。另外机箱和智能仪式两只车间在年底完成基建工程。公司还要加快技术创新、新产品开发力度，上半年度盲扫调谐器被省科技局列入江苏省火炬计划，下半年度要力争使数字卫星接收机通过国家“双高一优”项目。继续加强与科研院校的合作，加快智能仪表的研制，并形成规模生产能力。盛天公司下半年，计划再投资万元，引进台高档彩色绣花机，不断提高产品技术含量，并努力争取由目前的外贸加工业务向自营出口转变。计划在月份完成台设备的安装调试，年内竣工投产。同时，要加强技术攻关力量，在开发电脑针织机械上下功夫，以高质量的产品提高市场竞争力。③围绕园区建设，加入个私企业投入步伐。按照今年民营企业新增注册资本万元，总投入万元的总目标，下半年要加快民营企业批办和建设速度。宸丰纺织有限公司纺织扩能项目总投资万元，争取月份基建动工，年底竣工投产。逸洋公司万吨轴承钢管扩能项目要尽快通过项目论证，下半年破土动工，总投资万元，华程公司钢管合资项目正抓紧签约批办，下半年度动工基建，并引进相关设备，全年要争取家企业投资落户工业园区。

二、继续加快招商步伐，提高全镇经济外向度。

对照市里的目标任务，我镇上半年度的招商工作没有做到时间任务双过半，下一步，我们要采取多种措施，加快项目引进，确保全年完成注册外资万美元，到帐外资万美元的目标任务，具体抓好三方面工作：

⒈积极开展招商活动，增加项目信息。非典期间，我镇原定的招商活动受到阻碍，但南方招商办事处名同志仍坚持开展工作，并积累了余只项目信息。月份，我镇将组织人员到广东，就意向信息开展调查摸底，登门拜访有关企业，宣传我镇投资环境和产业优势，原创：积极邀请客商来我镇考察。同时，要继续向市里申请出国招商活动，会同有关企业到境外开展各类项目招商，专题招商，发挥我镇产业优势，增强外商来我镇投资信心。

**前台接待半年工作总结22**

自月底来公司担任办公室前台工作，前台是一项很重要的基础工作，在这半年时间里，我在公司领导和同事的关心和帮助下基本完成了各项工作，在不断地向领导请教、向同事学习、自己实践摸索，短期内便熟悉了公司办公室各项工作，明确了工作的程序、方向，有了明确的工作思路，在思想觉悟上有了更进一步的提高，在具体的工作中形成了一套清晰的`工作思路，能够顺利的完成领导交办的工作任务，为了总结工作经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年上半年时间的工作做如下简要总结及未来工作计划。

以踏实的工作态度，适应办公室工作特点。办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。

（一）制度的拟定

1、在上级领导下重新修订了《加班管理制度》，并在工作进行实施。

2、根据公司以往的实施方法，制订了《图书借阅及管理办法》和《门禁指纹管理规定》，通过部门领导的审核及各部门会签，在日常工作中进行实施。

（二）日常性事物

1、负责董事长办公室、行政总经理办公室、茶室的卫生整洁。

2、负责快递接收、报纸杂志及信件收发、文件打印、以及总机电话的接听与转接。

3、每日统计公司员工及电话核查项目员工出勤情况。

4、公司员工书籍借阅统计与签收。

5、日常礼仪接待工作。

（三）水电费的缴纳公司通讯业务的办理（每月月底前缴纳上月费用）

（四）每月号之前完成办公室月度报告，并提交行政总经理（内容包括，办公用品库及仓库盘点表—工装盘点表—本月领工装数—本月工装进出库统计表—本月申请办公用品—本月本部门办公用品申请—本月办公用品领用 情况—本月费用明细表—每月之星情况）

（五）办公用品档案及固定桌椅档案的登记。

下半年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。我要认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，力争取得更大的工作成绩。以崭新的工作风貌、更高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到办公室的各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

**前台接待半年工作总结23**

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

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