# 2024年公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划(5篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-06-09

*公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划一宾馆的主营业务虽然只有住宿却也能够体现出员工们努力的程度，无论是环境的布局还是卫生状况都能够让客户感受到宾馆服务的好坏，因此在客户办理住宿业务的时候自己便会将相关事项告知对方并在给予钥匙的...*

**公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划一**

宾馆的主营业务虽然只有住宿却也能够体现出员工们努力的程度，无论是环境的布局还是卫生状况都能够让客户感受到宾馆服务的好坏，因此在客户办理住宿业务的时候自己便会将相关事项告知对方并在给予钥匙的同时附上敬语，毕竟代表着宾馆的形象就得将服务礼仪融入到日常的习惯中才算有所成就，另外为了履行好前台人员的职责导致自己为客户办理业务的时候还会为对方留下号码，除了在住宿过程中咨询遇到的问题以外还可以查找附近的`其他建筑，即便是结束住宿离开以后也能够预防物品掉落在宾馆客房之中的状况从而及时找回。

虽然宾馆前台在外语能力方面没有要求却也要擅长交际才能够体现自身价值，尤其是处理宣传类工作的时候更是要在电话中探寻对方的需求并展开相应的办理，若是不能够积极探索客户的业务需求则未免显得自己在前台岗位有些得过且过趋势，因此我在转接电话的时候能够有效地宣传宾馆业务并解决对方的疑虑，为了防止销售电话的恶意干扰还让我在客服工作中培养出不错的辨别能力，虽然不能够完全禁止却减少了发生的概率以免浪费宾馆领导的时间。

在前台工作中根据当天的状况进行相应的记录无疑能够起到很好的辅助作用，得益于接听电话并记录信息的良好习惯从而让我处理前台工作更有调理性，发现了这方面的好处以后反而让我在日常的工作中张贴备忘录，在贴纸上写下当天的工作目标并将其张贴在前台区域便能够起到很好的激励效果，而且有些时候产生对前台工作的心得之时也能随手记录在笔记本中，虽然看似有些矫揉造作却让我对宾馆前台工作有了较为系统的强化方式。

尽管今年在宾馆前台的工作岗位上并没有让自己达成多么远大的业绩目标，却能够帮助自己在已掌握的工作领域中取得些许令人满意的成就，因此我在感谢宾馆领导的同时也希望自己能够在明年的前台工作中完成更多的任务。

**公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划二**

在这个新旧交替的时间，现将我在这年的工作总结如下：

认识前台文员这个岗位的重要性

要做好前台文员这个岗位的工作，就必须要深刻的认识到这个岗位的重要性。前台这个岗位不仅体现了公司的形象，还是外来客户对公司的`第一印象，前台也是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，前台的形象就是公司的形象。

过去一个星期内的工作量相对来说还是比较轻松的，主要都是整理一下办公室的环境，考勤，接待，打印、复印，下班后关窗断电以及领导临时性吩咐的工作，或许是因为社会经验不足，工作任务完成的不是很出色，希望接下来能取得进步。由这几天的实践，可以总结出，能把一些简单的事情做好就已经是一件不简单的事情，所以简单的事情要细心做，重复做，快乐做!

不断地学习，扩大自己的知识面，提高自己应对的能力

工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误。

**公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划三**

20\_\_已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，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。在这一年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\_\_月入职至\_\_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，近一年来，共计接待用户\_\_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\_\_%；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\_\_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，到目前为止累计订票\_\_张左右。对于来\_\_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，生日当天告诉\_\_在\_\_上发生日祝福，20\_\_年累计订生日蛋糕\_\_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\_\_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\_\_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\_\_。

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\_\_，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\_\_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、20\_\_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。

在过去的将近一年中，我特别要感谢\_\_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，新的一年即将来临，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！

时间总是转瞬即逝，在前台工作的一年，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，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。现对今年工作进行以下总结。

一、日常工作内容

转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率。来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录。

记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。每天按时开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修。领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员。公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去。会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁。下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

二、存在的问题

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议

作为前台文员，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。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，努力提高自己的服务质量。做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

**公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划四**

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。今年年初我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。以下是我的工作总结。

一、前台工作的基本内容

在工作中，严格按照公司的要求，热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，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

在来到我们专营店前，虽然也有过前台接待的工作经验，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，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。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学好业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，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。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！工作如同于革命，一个目标有了信念才会有充足的动力去奋斗，今年对我个人而言就是调整与转变的年度，在这一年我踏入了这个神圣而又复杂丰富多彩的社会。在今后的`工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

没有阳光，就没有温暖；没有水源，就没有生命；没有父母，就没有我们自己；没有亲情、友情，世界就会是一片孤独和黑暗……这些都是浅显的道理，没有人会不懂，但生活在倍受亲人呵护、享受着这一切的同时，却常常缺少了一颗感恩的心。我要感谢父母把我带到了这个世界，我要感谢领导给了我工作的机会，我要感谢同事在工作中对我的帮助，我要感谢我的敌人告诉了我的不足。。。要感谢的人太多，太多！

现在的我不是为了生活而生活，工作而工作了，怀着感恩的心看待身边的每一个人，尽心去做每一件事，而不是像以前一样把工作做完就好了，现在我会去想想怎么样把一件事情以完美结束！

每天的工作中都有许多问题发生，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。

总之，\_\_年所做的工作，离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同仁的大力支持和配合，在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到最好，我将会用行动来证明我的努力，我更加清楚获取不是靠辉煌的方式，而是靠不断的努力。20\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年工作做的更好，为公司的发展前景尽一份力。

工作越来越有激情，其实这也算是一种收获吧。

**公司前台文员工作总结简短 前台文员年终总结新年计划五**

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。今年年初我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。以下是我的工作总结。

一、前台工作的基本内容

在工作中，严格按照公司的要求，热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，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

在来到我们专营店前，虽然也有过前台接待的工作经验，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，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。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学好业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，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。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！工作如同于革命，一个目标有了信念才会有充足的动力去奋斗，今年对我个人而言就是调整与转变的年度，在这一年我踏入了这个神圣而又复杂丰富多彩的.社会。在今后的工作中，我要朝着这个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

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。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。以下是我今年的工作总结

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、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。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，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，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，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。

四、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公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、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。

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