# 最新前台接待人员年终工作总结(12篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-08-16

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**前台接待人员年终工作总结篇一**

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，公园、机场大巴、小吃街等地点都是常常问到的。 面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度;其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户;最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

一、不足之处

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强 ：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

二、未来工作计划

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

三、总结

感谢领导和各位同事在这半年里对于我工作的帮助和支持，今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务， 虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

**前台接待人员年终工作总结篇二**

作为一名酒店的前台员工，在20\_\_年一直保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。回想过去一年时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢!在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持!我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越!

**前台接待人员年终工作总结篇三**

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将一年多，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，从20xx年x月入职至今，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，近一年多年来，共计接待用户达1800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

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。对于来郑州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，生日当天告诉王兰莹在oa上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕xx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、20xx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，辞20xx迎20xx，现在已是新的一年，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!

**前台接待人员年终工作总结篇四**

工作总结是对过去一年或者一段时间的工作回顾，学到了什么，有什么成绩，以及发现了哪些不足之处。汽车4s店前台接待的工作怎么写呢?其实工作总结没有一个所谓的绝对模式，但是还是有一个规律可遵循的，192job汽车人才网小编整理了几点前台接待工作总结的写作技巧。

1、 前台接待的日常工作描述

来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

⑴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;

⑵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;

⑶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;

以上的工作内容描述可按照自己的工作去撰写，注意要有条理性去描述自己的日常工作内容。

2、 前台接待工作的收获与体会

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等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

3、 工作的不足之处

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。

勇于承认自己的不足之处，能让别人感觉到你谦虚的个性。

4、 工作计划

撰写工作总结中，比较重要的一项是你的工作计划。撰写你的下个月、下半年、明年的工作计划。

5、 最后总结话语

虽然前台接待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!

更多精彩汽车资讯，登录精英汽车人才网，中国最专业的汽车招聘网，为您提供最新最全的汽车人才招聘信息，让汽车人才轻松求职，让汽车企业高效招聘!第三届汽车现场招聘会(广州站)，10月30日南方人才市场，报名火热进行中。

**前台接待人员年终工作总结篇五**

一、日常工作内容：

1、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;

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

3、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;

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录;

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁;

6、每天9：3010：00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;

7、做好总经理、董事长办公室的清洁;

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员;

9、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;

10、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;

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录;

12、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：

1、作为总办员工，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。

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，努力提高自己的服务质量。

3、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;

4、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。

5、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。

以上这些正是我在工作中缺少的。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。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作!

注意事项

1、你对岗位和工作上的认识

2、具体你做了什么事。

3、你如何用心工作，哪些事情是你动脑子去解决的。就算没什么，也要写一些有难度的问题，你如何通过努力解决了。

4、以后工作中你还需提高哪些能力或充实哪些知识。

5、上级喜欢主动工作的人。你分内的事情都要有所准备，即事前准备工作以下供你参考：

总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总评价、总分析，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。

总结的基本要求

1.总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。

2.成绩和缺点。这是总结的主要内容。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的;缺点有多少，表现在哪些方面，是怎样产生的，都应写清楚。

3.经验和教训。为了便于今后工作，必须对以前的工作经验和教训进行分析、研究、概括，并形成理论知识。

总结的注意事项：

1.一定要实事求是，成绩基本不夸大，缺点基本不缩小。这是分析、得出教训的基础。

2.条理要清楚。语句通顺，容易理解。

3.要详略适宜。有重要的，有次要的，写作时要突出重点。总结中的问题要有主次、详略之分。

总结的基本格式：

1、标题。

2、正文。

开头：概述情况，总体评价;提纲挈领，总括全文。

主体：分析成绩缺憾，总结经验教训。

结尾：分析问题，明确方向。

3、落款

**前台接待人员年终工作总结篇六**

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：

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。

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。

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。

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!

**前台接待人员年终工作总结篇七**

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、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，是对公司的第一印象，是非常重要的。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，所以我一定要认真做好本职工作。

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，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，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。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。

对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己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况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

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!

**前台接待人员年终工作总结篇八**

时间总是转瞬即逝，在公司工作的-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，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这三个月中，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!

**前台接待人员年终工作总结篇九**

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、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，是对公司的第一印象，是非常重要的。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，所以我一定要认真做好本职工作。

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，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，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。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。

对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己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况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

**前台接待人员年终工作总结篇十**

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，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这三个月中，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！

**前台接待人员年终工作总结篇十一**

时光荏苒，转眼间迎来了崭新的一年，回顾这一年，收获和感触良多。任职以来，我努力适应工作环境和前台的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，并努力完成各项工作任务，现将一年来的学习和工作情况总结如下：

一、日常工作内容总结：

1、来访人员与客户接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

2、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;

3、跟进坤兴与源通和信件、文件往来工作的跟进;

4、每天的邮件快递收、发，并将邮件快递及时转交给相关人员;

5、公司车辆里程数的统计与核算，公司各车辆违章查询记录;

6、公司车辆油卡、粤通卡充值及费用报销;

7、管理会议室登记分配及卫生管理维护;

8、及时更新通讯录与短号，开通短号及离职人员短号退停办理;

9、下班时检查前台桌面整洁以及会议室门窗桌椅摆放与关闭，确定电脑的电源关闭;

10、认真、及时、高效率地完成其他临时性工作。

二、存在的问题：

做事情有些不够细心，考虑问题不是很全面。

三、改进建议：

1、作为员工，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。

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，努力提高自己的服务质量。

3、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。

4、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。

以上问题是我在之前工作中不足之处，我会在今后工作中，我会严格要求自己，努力服务好公司的第一形象窗口，努力服务好部门对外联系窗口。

**前台接待人员年终工作总结篇十二**

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，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，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!

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