# 最新前台年度工作总结1500字左右(5篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-10-01

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**前台年度工作总结1500字左右篇一**

前台文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

1、时刻坚守在前台的工作岗位，遵守公司的各项规章制度，做好本职工作，不得随意离开。

2、负责日常来访客人的接待和登记工作，应大方得体，礼貌待人。问清客人来意及本公司接洽人，来访人员在公司会客厅等候会见，不要进入办公区域，谢绝闲杂人员、推销人员进入公司。

3、负责公司的文件处理工作，打印、复印、传真的收发。

4、负责公司各类信件、包裹、报刊杂字的签收及分送工作。

5、做好公司员工生日登记，凡公司员工生日当天，我会把公司的生日补贴费用与及公司最真诚的祝福一起送到员工手中。

6、负责公司led内容的及时更换，让公司员工更好的了解到公司的信息。

7、饮用水桶发现不够时,做好各部门用水量的登记并叫公司签订送水公司及时送水。

8、负责公司办公楼和会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。做好会议前的准备工作，尽量给客户一个舒适的会议环境。

9、各部门打印机没有墨时，及时电话通知添加打印机的硒鼓。

10、如果办公室内的物品坏了如：空调，卫生间灯，电脑，门窗等会及时打电话给相关人员进行维修，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。

11、接受公司领导工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

12、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。作为钢城的一员，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。

车辆调派及车辆管理工作

1、负责提醒司机车辆的定期检查和保养，并凭《车辆维修派遣单》交由相关负责人员对车进行维修保养工作。维修人员负责填写《车辆维修派遣单》并经部门总经理签名审批。

2、做好专车专档案，负责登记好出车时间、用车人、用车部门、出车事由、及目的地及驾驶司机。并凭《车辆派出通知单》出车。用车人员负责填写《车辆派出通知单》并经部门总经理签名审批。

3、实行公司用车预、拼车制度，做好与外出人员的对接工作，提前做好登记，尽量减少小车费用，做到合理用车。

4、下班负责车钥匙的收回、如有特殊情况，应及时向部门领导报告。

5、每个月初，及时向财务获取小车费用，做好每月公司公务车辆用油总金额与总公里数以及每月小车费用总合计并交由公司领导查看。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。

**前台年度工作总结1500字左右篇二**

加强业务培训，提高员工素质作为酒店的门面，前厅部的每位员工都应该直接与客人打交道。员工的工作态度和服务质量反映了酒店的服务水平和管理水平。因此，员工培训是我们的重点。

1、在总机方面，我们进行了电话应答语言技能培训；

2、行李办公室，行李处理和储存服务培训；

3、培训接待员，礼仪和销售技巧；

4、前厅部所有员工，进行的为期一个月的外语培训，这为今年的星级评估奠定了必要的基础。

只有通过培训，员工才能进一步提高业务知识和服务技能，更好地为客户提供优质服务向员工灌输“增收节支、增收节支”的意识，控制成本“增收节支”是每个企业毫无根据的追求。前厅部员工全心全意响应酒店号召，开展节俭节约活动，控制成本。为了节省成本，前厅部购买了塑料篮来存放团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用，节省了酒店的成本（过去，无论团队还是个人客人，每个房间都必须填写房卡并使用钥匙袋。团队房间不使用房卡和钥匙袋后，成本大大节省。房卡为0.18元/件，钥匙袋为0.10元/件。每天有100多个团队房间，一年可以节省大量成本）;商务中心使用过期报告打印草稿；督促住宿人员节约用水、用电；控制办公用品，使用每一张纸和每一支笔。

通过这些控制，前台部门应该为酒店的收入创造做出应有的贡献加强员工的销售意识和销售技能，提高入住率前厅部根据市场情况，对个别客房进行精心促销。今年，酒店推出了一系列客房推广计划，如粉丝房、积分卡、优惠券、千元卡等推广活动。在享受酒店优惠政策的同时，接待员根据市场情况和当天入住情况灵活控制房价。前台的个人客人数量显著增加，入住率有所提高，强调前台的宗旨：“只要客人在前台，我们就应该尽最大努力让客人留下来”，并争取更多的入住率

**前台年度工作总结1500字左右篇三**

时光总是转瞬即逝，在工作的一年来，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，认真地履行了自我的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的工作状况总结如下：

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入时，我对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忙，让我在较短的时光内熟悉了前台的工作资料还有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。

都说前台是对外形象的窗口，短短的一年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，接待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。

加入到这个大群众，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，这是文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，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，我也以这十个字为准则来要求自我，以用心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，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一向是今后工作努力的目标和方向。

一年来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，所以单靠我此刻掌握的知识和对的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自我充电，拓宽自我的知识，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，在处理各种问题时思考得更全面，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，发挥自我的潜力为的建设与发展贡献自我的力量！

**前台年度工作总结1500字左右篇四**

紧张而忙碌的20xx年即将过去，在这一年中，我们客房部在集团公司的正确指引下，在饭店领导的关心支持下，在员工辛勤工作努力下，在各部门的紧密配合下，借世博契机基本圆满完成饭店下达的各项工作指标。并且顺利通过了市旅委星级复评工作。为明年的工作打下了较稳定的基础。

下面简单汇报一下一年的工作：

创建一个整洁舒适的环境是我们的一项宗旨。为此，我们饭店在第一季度对六到九楼的客房进行了全面的改建。安装了电视背景并添置了液晶电视。更换了床靠板，沙发，椅子的装饰布等。无论从灯光的照射角度，物品的添置摆放都进行了严格仔细研究和探讨，力求完美，确保客房的档次与舒适度。而且还对房间内床上用品（包括床单，枕芯，棉被）等都进行了全面的更新，并把床的高度都重新作了调整。还在房间内放置了艺术品，在卧室内养植了绿色植物，在卫生间插上了一支鲜花。使我们的房间更显得温馨，体现绿色理念，让顾客感到价有所值。不仅如此，还更换了楼层公共区域的装饰画，在每层楼道内添置了报刊台，放置各种报刊满足宾客不同的阅读习惯。更换了电梯厅的窗帘，摆设了古色古香的家具体现了饭店的高贵而典雅的文化底蕴。并且在各部门的密切的配合下加班加点克服种种困难第一时间内完成了客房的物品摆放和清洁保养工作确保了在世博会召开之际及时提供房源，为饭店的营收做出了我们的贡献。

1）为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且认真填写《领班、主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映，使存在的问题更直观，一目了然。

2）开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实际操作水平。为了提高酒店的服务质量和工作效率，11月份，酒店举行了服务技能大赛。为此，我们开展了技术大练兵活动，对员工铺床技能进行了考核和评定。从中发现了部分员工的操作不规范、不科学，针对存在的问题，我们召开了会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过比赛，取得了一定的成效，房间的做房质量有了显著的提高。

3)我们每天坚持晨会制度，由主管来对前日的工作情况和存在的问题进行综合的分析，对当日的工作进行明确的布置，使每位员工明白当天工作的重点，确保每日的房间卫生清洁质量。并由领班每天对每个客房进行检查，杜绝因质量问题而引起客人的投诉。

4)公共区域的清洁卫生因人员流动量大，有许多不确定的因素。针对这一特点，我们及时调整人员安排，制定了工作流程，尽最大努力保证卫生质量达标。

5)为了接待好每一批宾客，以最舒适最快捷最温馨的方式为宾客提供服务，我们在退房高峰时段及时调整人员补充到退房工作中确保退房速度与质量，减少客人等待时间。

6）我们还根据客人不同的需求配置了不同类型的被子枕头、烫衣板指甲剪等出借物品。我们今年我们还在房间内放置了天气预报卡供宾客外出做参考。我们还建立了客史档案，根据客人的喜好提供个性化服务。对于长住客安排服务技能好的员工定人定岗提供服务。7）随着生活水平的提高，客人对洗涤要求也更加高了。为此我们选择了两家洗涤公司为宾客洗涤客衣，并在洗涤公司送回客衣时，由主管严格把关，确保洗涤质量减少客人投诉。

8）会场服务的好坏直接影响了一个会议团队的回头率，为此我们按会议要求严格布置会场，台型合理，物件摆放规范，灯光明亮，服务到位，更有大量的绿化点缀，搭建花坛，摆放花草，会议室整体整洁而舒适。

正是因为在日常的服务工作中我们员工本着踏踏实实，认真负责的`精神，凭着对饭店的一份执著和热爱，把顾客的满意当作衡量服务质量为标准，圆满的做好世博团队接待工作并顺利通过了星级复评。

由多方面的原因造成客房部员工流动相当大，且新招的员工多工作不熟悉在管理上造成相当困难也很大程度抑制了服务质量与提升。针对这一问题我们对员工进行了全面的制度培训，从仪容仪表到礼节礼貌，从进门规范到清扫质量，从理论到实践，不厌其烦、反复施教直到她们能独立操作上岗。除此之外，我们对房务中心更是加大了培训力度，因为房务中心是饭店的中枢，一个电话一个细节都能反映酒店的形象与服务质量。我们从电话的接听、客衣服务、遗留物品的处理、查退房的等一系列的服务都进行了一对一的强化培训并且跟踪监督，强调其岗位的重要性，把许多不良因素扼杀在萌芽。

设施和设备的维护和保养是提高饭店效益和长远发展的基础。所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做“点”清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。在房间整体保养和维护上，我们每天都对设施和设备进行检查发现问题及时报修并进行验收。

降本节支、压缩费用使我们客房部一直都贯彻落实的一项工作。从人员的合理安排到易耗品的请购与发放都严格控制确保不必要的支出同时今年我们要求员工在打扫房间时及时关闭空调照明等确保不必要的浪费加强棉制品的报废程序和更换程序节约支出同时也培养了员工的经济环保节约意识。

安全工作对个人和饭店都是至关重要的。我们不仅要求员工在上下班路上，在操作过程中都要谨慎仔细，有自我保护意识，更要在工作场所注意防火，防盗工作。上半年，在我们宾馆发生的一起暴力事件，对我们酒店的安全敲响了警钟。保护宾客的财产和人身安全是我们的重中之重，当务之急，我们客房部联合工程部和安保部安装了门禁系统，又加大了各个楼层的看管力度，从根本上切断了不法分子的犯罪行为。为此，我们还积极参加了安保部组织的安全培训讲座，发现可疑人物及时汇报。提醒宾客贵重物品寄放和门保险，防盗链的使用，使客人的人身财产安全得到了根本上的保障。11月10日，我们开展了消防的安全培训和演习，做到人人知晓‘四个能力’，懂得消防设施和设备的使用，防止意外事故的发生。

今年迎园之星借世博的契机，5——11月份业绩有所上升但从12月份又回到原点。为此，我们在明年的工作开展中部署中，继续做好宿舍的管理的同时，发掘潜在资源，争取业绩提上去。

20xx年工作计划：

虽然20xx年的世博效应给我们带来了前所未有的校园版，让我们有丰收的硕果。但20xx年对我们来说是冲激很大的一年，周边的五星饭店层出不穷，客源流失势不可挡。这给我们敲响了警钟，我们需调整思路，摸清市场，做足功课了迎接新的挑战。

1)在工程部的配合下加强对设施设备的维护和保养，确保设施和设备的完好率.

2)克服种种困难，提高服务质量，多提供一些个性化服务，吸引留在宾客。

3)加大培训力度，提高员工的服务意识，提高技能，服务效率。

4)进一步做好能源的控制，提倡全员节能，降低成本，做好安全工作。20xx年我们用汗水谱写了一曲美丽的乐章。诚然，成绩是属于过去的，我们不会为昨天所取得的成绩而沾沾自喜。居安思危，未雨绸缪，我们更会反思自己工作上的不足和缺点。相信在新的一年中，我们全体干部员工团结一致，努力拼搏，用我们的智慧和汗水去创造新的辉煌。我们的未来任重而道远！

**前台年度工作总结1500字左右篇五**

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x月份开始，在的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们的第一步，是对的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了的形象。同时，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，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下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。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应的快速发展。

根据记录统计，20xx年我来开始：填写钢、铝基价x余次、接待来访客人x余次、订饮用水x余次、做员工考勤表x次、转接电话x余次、更新通讯录x次、快递收发x余次、盘点申购库存x次、收发传真x余次、打印文件x余次、打扫卫生x余次、周末转接电话x次、指纹登记x余次等。

严格接照制度，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进行采购或维修。根据统计20xx年x月份至今共办理各部门各项物品入库2余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休假时间，有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为xx的一员，我们将奉献自己的一份力量为效命。平时积极参加组织的活动，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。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和给予我们的机会；通过这些日子的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。

现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的.工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

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