# 旅行社前台的年终工作总结

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-09-30

*旅行社前台的年终工作总结 即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为...*

旅行社前台的年终工作总结

即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“xxxx”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现作工作总结如下：

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

>(一)组、接待团情况

客观地讲，XX年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。XX年度，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

缺点：知名度宣传力度不够。

⒈顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

办公设备、大桶水等各项台账建立完备;餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善;每日巡检、各项检修维护顺利进行;各类账目报销流程规范;其他服务、跟进工作有序进行。

>(二)人才建设情况

导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的xxxx和内蒙古师范学院的xxxx毕业生为我社专职导游。为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。

培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。

缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

>(三)存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

现在我从事会计报表编制岗，在今年账务上收之后，工作量明显的加大，每天超过7点下班是家常便饭，每月的1号都要加班做报表，每年的“元旦“、”五一“、”国庆“，是大部分人的三个法定的节假日，是人们亲人团聚、情人团圆、共享天伦的日子，而在这黄金周的第一天，我依然坚守岗位，认真的完成全支行的报表编制。在报表岗以来我没有真正的完整地度过一个“元旦“、”五一“、”国庆“，也从没享受到加班待遇，但是我没有任何一句怨言，因为这就是我的工作，我深知我所负责的报表的准确性和纪实性直接影响到全支行甚至全分行的经营效益的统计，我考虑的是如何及时、准确地完成报表，为领导和上级部门决策提供会计信息。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

加强协调沟通，确保工作落实。一是在督办、催办上下功夫。把握工作动态，增强工作预见性，积极主动与各股室和进驻中心各单位窗口进行沟通、协调、联系，加强督查、催办，做到事事有回音、件件有落实，促进中心完成各项工作任务;二是确保政令畅通。做好“上情下达、下情上传”的信息传递工作，及时批阅传递文件材料，组织学习新的方针政策、会议精神xx县委、县政府的重要决策部署;及时向领导反馈各方面的意见和建议，将领导的工作意见传达到各股室，并加强跟踪反馈，督促落实。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

社区采取进巷入户进行宣传告知，并在社区各主要干道、巷口张贴宣传通知单。社区参与宣传人员70人次，发放《致城区居民及低保户一封信》宣传单500多份。多种形式、广泛深入宣传这次重新审核的目的、申请时间、所需提供材料。做到了人民社区内全覆盖、家喻户晓、不留死角、不让一户低保户因信息延误不能及时重新申请办理，给原本就困难的生活造成伤害。

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