# 最新公司前台的工作的总结(四篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-06-22

*公司前台的工作的总结一以踏实的工作态度，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...*

**公司前台的工作的总结一**

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\_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\_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\_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\_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。

(七)与行政总经理及网络管理员沟通，确定下月所需费用，于\_号前完成部门预算统计表交与行政总经理审核，提交财务中心

(八)每月\_号前完成办公用品及日常用品盘点表。提交行政总经理审核，并于次月\_号之前上交财务中心。

(九)每月初一，十五购买贡品及鲜花并提前一天贡品摆放整齐。

(十)办公用品档案及固定桌椅档案的登记。

**公司前台的工作的总结二**

一、上半年的工作成果

1、转接电话：①准确率达到\_%;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。②\_部外线、\_部内线，其中有\_部内线无人使用。建议改为停机保号处理，每月\_元，使用时可随时开通。这样每月每部电话可节约\_元，\_部每月节约\_元，一年公节约\_元。③另外，每月的座机话费单共\_张，所以要另外收取\_元手续费，建议：将\_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\_元。综上所述：每年一共可以节约\_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20\_\_年报帐情况，已经成功追回手机预存款差额\_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\_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\_%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。

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\_%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\_与\_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\_\_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。

**公司前台的工作的总结三**

时光飞逝，转眼间半年过去了。回顾这过去的半年，我们在酒店领导的正确带领下，在全体同仁的共同努力下，取得了一定的成绩。虽然在我们日常的工作当中偶尔也会出现一些的问题，我们将在以后的工作当中汲取教训，总结经验;希望在下半年的工作中得到改正，为酒店创造出更大的效益。 下面就由我从以下五个方面进行总结汇报:

1、酒店上半年的房收和柜台散客经营分析。

2、前厅部的日常管理和协调工作。

3、上半年的培训工作完成情况。

4、安全工作方面。

5、下半年的工作展望

一、酒店上半年接待情况及柜台散客经营分析：

2\_09年上半年共接待宾客 人次，其中国内宾客人次，外籍加港澳台宾客 人次，2\_10上半年接待宾客 人次，其中国内宾客 人次，外籍加港澳台宾客 人次，从对比当中我们可以看出今年上半年比去年同期增加(减少) 人次，2\_09年上半年共接待会议个，团队个，今年上半年共计接待大小型会议168个，节假日没有接待团队，接待会议房价比去年同期比较提高了(减少) %，(见图表会议对比)因为今年不断有自然灾害的发生，加上节假日对酒店客房进行维护保养，顾节假日没有接待团队。会议比去年接待有所减少。

柜台散客经营分析：

今年上半年柜台散客的房收为 元，共计出租个间夜，平均房价为元，今年的柜台散客收入比2\_09年上半年收入 元增加(减少)了 元，今年柜台散客市场的出租间夜数比09年上半年同期增加(减少) 个间夜。但平均房价比同期相比增加(减少)了 元。

今年4月份销售部和餐饮部协调，根据经营策略适当的上调早餐的品种和价格，原来的早餐从2\_元调整为40元，客人持有餐券的由15元调整为25元。

从图中可以看出柜台散客的趋势在整体房收结构当中含金量还是较高的并且在经营上趋于平稳，并稳中有升。

在柜台散客销售方面我们也做了以下几方面的工作：

1、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

销售虽然不是前台工作的主体内容，但作为饭店的每一份子都无法推脱销售的责任。前台员工的二次推销房间起到了很好的作用。接待员在酒店推出优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，当当天的出租率较高晚上卖房时， 我们灵活掌握柜台散客的心理房价一般在550-650元左右，当白天有时房不紧或客人入住天数较长的情况下，为了给酒店创收因为白天客人容易流失，我们一般报房价在440-52\_元，因此前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，我们强调接待员：“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。从总体来看柜台散客销

售虽然不错，但在我们前厅部看来下半年仍需继续发挥前台销售的优势和销售技巧，凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

2、网络订房的接待：

今年网络订房明显比去年有所提高，自从去年前台配备了传真机以来，没到销售部下班或节假日休息，办公室无人的时候，我们就成了直接与网络订房中心联系的第一人。每当接到网络订房中心发来的传真，我们第一时间根据当天的入住情况，及时查看可用房列表，对接到的传真及时给网络订房中心发确认单，并录入电脑。以便当天晚上，网络订房中心还要与我们确认入住客人的具体情况。

3、价格策略：

我们每三个月或半年密切关注周边酒店柜台散客的价格变化，要做到出租率和房收价格的同步进展，就必须实时调整柜台，散客的底价和周边酒店市场带来的变化，从而实现柜台散客的最大收入化。(见表)

4、政策化的房价： 为了益于酒店销售的最大利益化以及灵活多变性，在销售部周总的大力支持下合作适时调整房价为7折。在酒店给予的奖励机制政策下也充分调动了大家销售的积极主动性.

二、日常管理和协调工作：

1、前台：

众所周知，前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。我们酒店的前台担负着问询、接待、预订、结帐、外币兑换和二为一的工作，客房预订及房态控制是客房经营当中较为重要的部分，

因为我们没有独立的预订部，酒店的房控一直以来都是由前台和销售部共同完成，除了做好日常的工作以外，我们还必须对当天的可用房情况了如指掌，为销售部提供最准确的数据来源，在过去的半年当中，酒店的出租率保持稳中有升的良好态势，这与我部门和销售部的努力是分不开的。为了确保房间的使用率，为酒店带来最大的效益，我们坚持做好每天的确认工作，力争将房间的no-show情况降至最低。在可控制范围内大胆的超做预订。尤其是在当天出租率较高时，我们会提早与客人确认退房时间，，并与销售人员确认所到当日会议，商散房数是否准确，其次对前台所接散客预订按照客人所留联系方式与客人确认到店准确时间，如有推迟到店或取消预订及时修改以保证房态的准确性。除了了解当日到店情况外，更重要的是要了解客人的到店时间。有时当日房间预订已满时，商散或会议需要半天房，我们依照客人到店较晚的房间安排给午休房，并讲清退房时间，这样就在短短的几小时之内房间二次或多次出租。确保了房间销售的最大限度，为提高酒店的出租率，奠定了良好的基础。

今年3月份我们接待了北方公司30周年庆典的大型会议。在接待准备上，我们按照会议的要求，与客房部通力合作，提前把宾客所需要的物品放入房间，每间房间配备两把钥匙，并上楼逐间进行调试，以保证每把钥匙都能正常使用。我们还根据会务组提供的人名单，在电脑中逐一进行修改。当客人走进酒店时，我们热情微笑的主动问好，并能准确称呼一些常客的姓名时，客人感到十分惊讶，他感觉到自己受到了尊重和重视。由于此会议入住时间较长，一些宾客想去游览景点或商场，到前台来咨询时，我们都热情主动的为宾客详细介绍车站、商场及景点的具体位置和乘车路线。尽自己的最大努力满足客人的要求，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

今年电力系统的会议较多，从年初，我们酒店相继接待了安徽、张家口、承德、辽宁、黑龙江、山西、陕西等地方的大大小小的会议。像有的客人要同时参加两个会议，还有的会议是这个电力系统的会议刚刚开完，或还未开完，下个电力系统的会议就马上接上。这就要求我们及时与在店会务组和相关销售人员联系，及时调解与会人员的冲突，尽量安抚好会议人员的情绪。比如今年6月份山西恒曲电力会议，由于上个陕西电力会议还未开完，有部分

住店客人不走，山西电力的会议就要有部分客人无法安排住店，在加上此会议的会务组到店时间较晚，到店后，会议要求与当初销售人员下的memo有变化，原定房费、杂费自付，餐费公付，改为全部自付，餐费会议上不管付。由于已有部分客人已入住，这就要求我们把已发出去的餐劵要逐间给客人打电话，把餐劵收回，并告知客人所用餐费直接挂到自己的房帐中，离店时一块儿开发票，这就在无形当中增加了我们的工作量。我们把这一情况及时告知相关销售人员。可谁知与客人联系的电话还未打完，销售人员就告知我们此会议的又一变化，发给客人餐券，但收取客人每人每天150元的餐费。我们当时听了，真的有些头大了。赶快又告知客人这新的变化，催促客人到前台来交餐费。这一变化对于餐厅或收银员来说可能会更好控制一些，但对与我们前台来说，却是不小的考验。我们除了要收取客人的房费押金外，还有收取每人每天150元的餐费，因为餐费要入到会议的主单b账，而房费押金要入到客人的房帐当中，要分两次入账，分别给客人开两次收据。退房时还要按照客人的要求分别开发票。当时到店客人较集中，分拨到店，我们既要把钥匙分发到客人手中，又要快速的给客人进行身份证件的扫描，在电脑中开房，还有給客人分别开收据，这就要求我们既要准确、又要迅速。但还是有部分客人不能理解。若遇到脾气好的客人，我们真是打心眼里感谢他的理解与支持。若遇上情绪激动不好说话的客人，我们就是再笑脸相迎，他也总会挑出毛病，说我们的态度不好，要投诉，有时还会报以粗口，可我们干的就是为客人服务的工作，我们不能与客人对骂。这时的我们真是心里憋屈，哭笑不得。

在上半年中，我们继续完善手工房费的管理制度，夜班人员要每天核对当天的手工房费。其次要求所有当值人员在工作上做到严谨、细致、准确的原则，每天备用金的清点、核对、交接工作一定要仔细，杜绝因疏忽大意，给酒店带来不必要的损。同时经常与销售部进行沟通，有效的管理前台的帐务，哑房挂帐、应收款的回收问题，这些一直是领导狠抓的问题。为了款项的及时回收，也为了保证酒店资金的运转，我们将哑房控制在2\_间以内，在不影响挂帐的情况下，督促销售部人员尽快将哑房账目结清，在会议账目较多，交接账目清楚的情况下，未出现死账、坏帐的情况发生。

2、总机：

电话总机是酒店内外联络的中枢神经，在日常服务中，话务员虽不直接对客服务，但是通过声音的传播，却时刻反映酒店的服务水准，要向宾客提供优质的服务，还要树立酒店良好的形象。这就要求总机人员要用最快、最准确的速度转接每个来电。由于在接转电话时并

不是每位客人都能清楚的知道在店宾客的姓名或房间号，这就要总机根据房态进行查找客人的名字，在查找准确后再转接。我们还要求当班人员根据酒店当天的出租情况，对在店的会议名称、会务组、长包房、vip客人用房、保密房房号掌握的同时，还要严守保密制度，对于酒店入住的特殊客人或酒店主要管理人员的电话号码不得泄漏。另外，在转接酒店主要管理人员的电话时，能够恰当的给予称呼。在开关idd、ddd方面要根据前台给予的信息进行开关，要求话务员每天2遍主动与前台核对房态，检查idd的开关情况，并在交接本上做详细记录。

在遇到突发应急事件时，能够沉着冷静，快速有效的进行处理，作为一名酒店优秀的服务员，只有知道酒店相关的业务知识，是远远不够的，为了应急之需，话务员还必须掌握酒店周边的一些相关情况，例如：乘车路线，大的景点等等，以便客人询问时，给客人一个满意的答复。在酒店出租率高的情况下，总机员工还能积极主动的帮助前台抄白簿子和做早餐券，

3、行李：

行李员肩负着住店宾客迎来送往的工作，是酒店的门面。现在行李部人员只有两名，两个人轮流上班，碰不到面， 交接工作全凭交接本来完成，这就要求他们在交接工作上一定要认真、仔细。交接本上的内容更要交代清楚、详细。他们除了肩负着迎来送往的门童工作，为客人寄存行李物品也是行李员的重要工作，要求他们一定要严格按照酒店的要求规定执行，寄存物品需要开包检查，在征求客人的同意后，认真、仔细、严格清点寄存的所有行李物品数量，逐一进行登记，表明寄存物品的时间及客人联系方式，开具寄存卡，并向客人说明存放时间，提取物品所需的手续等等。我们还为客人提供雨伞、轮椅车等物品租用服务项目。行李员的工作看似普通，可也是需要耐心和细心的。如果有一个小细节出现失误，那对酒店及客人都是有影响的。所以说我们的行李员是在不平凡的工作岗位上默默的奉献着自己的微波之力。

**公司前台的工作的总结四**

时间不知不觉，我们后知后觉，辛苦的工作已经告一段落了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，也收获了许多成长，来为这一年的工作写一份工作总结吧。下面小编给大家带来公司前台工作人员的工作半年总结范文，希望大家喜欢!

在\_\_市，我又一次迎来了六月的到来，虽然天气炎热，但庆幸我是在\_\_\_酒店这样的大酒店上班，空调的加持下，任何天气下的工作都不会降低我的服务!虽然我对自己前台工作的服务非常自信，但是顾客也是非常挑剔的，他们永远只会对服务有更加高的要求，我可不能只是保持现在的状态就感到满足了，我还有很多的地方可以提升，可以加强。

正是在\_\_\_酒店的工作让我发现了自己在工作中的种种不足，在今年上半年的工作中，我又见识到了同事们优异的工作技巧，让我不禁感到自己还多么的稚嫩。所以在下半年，我也要好好的加油，提升自己的工作能力。为此，我特地总结了我在上半年的工作情况。我的上半年前台工作总结如下：

一、在服务上

\_\_\_是和我一同工作的同事，同为前台，但是我们收到的前台满意度她却一直比我高。我们的服务流程都是一样的，做的工作都是一样的，我自认为自己在外貌上也并不比她差，可为什么会有这样的差距呢?在上半年的前几个月我在她工作时仔细观察了她的工作，发现比起我这样只做固定工作的人，她付出的比我多得多。在工作中她多为顾客着想，很多时候都会去做一些超出自己工作范围的事，让顾客满意，她的成绩自然也就上去了。这一点，我在之后也有好好的向她学习。

二、在工作上

作为前台，我们的工作就是为客人展示我们酒店最好的服务，并尽力留住顾客，让他们入住。虽然经过了这么久的工作，我对于这样的工作已经算是烂熟于心，面对怎样的顾客该怎样说，怎么去介绍我们的房间……这些都早已习惯。但是也正是因为这样，才导致我有些自满，才导致了\_月份的那次失误。

那天，突然来了两位国外的客人，向我径直走来，可是我平时接待的多是国内的客人，虽然在培训的英语都有学过，但是却已经好久不用，生疏了。就在我感到无措的时候，我的同事，\_\_\_，却用一口流利的英语来接待了这些客人。这让我不得不感到惭愧，在平时的休息时间，我都是用来闲着，但她却一直捧着一本英语书在学习。所以在那之后，我也开始对自己的不足开始补足。

三、总结

在上半年的工作中，我知道了自己依然有很多的不足，不能只习惯于现在的工作，社会是多样的，我们要好好做好面对各种客人的准备，让我在下半年的工作中继续努力吧!

时光飞逝，转眼间半年过去了。回顾这过去的半年，我们在酒店领导的正确带领下，在全体同仁的共同努力下，取得了一定的成绩。虽然在我们日常的工作当中偶尔也会出现一些的问题，我们将在以后的工作当中汲取教训，总结经验;希望在下半年的工作中得到改正，为酒店创造出更大的效益。 下面就由我从以下五个方面进行总结汇报:

1、酒店上半年的房收和柜台散客经营分析。

2、前厅部的日常管理和协调工作。

3、上半年的培训工作完成情况。

4、安全工作方面。

5、下半年的工作展望

一、酒店上半年接待情况及柜台散客经营分析：

2\_09年上半年共接待宾客 人次，其中国内宾客人次，外籍加港澳台宾客 人次，2\_10上半年接待宾客 人次，其中国内宾客 人次，外籍加港澳台宾客 人次，从对比当中我们可以看出今年上半年比去年同期增加(减少) 人次，2\_09年上半年共接待会议个，团队个，今年上半年共计接待大小型会议168个，节假日没有接待团队，接待会议房价比去年同期比较提高了(减少) %，(见图表会议对比)因为今年不断有自然灾害的发生，加上节假日对酒店客房进行维护保养，顾节假日没有接待团队。会议比去年接待有所减少。

柜台散客经营分析：

今年上半年柜台散客的房收为 元，共计出租个间夜，平均房价为元，今年的柜台散客收入比2\_09年上半年收入 元增加(减少)了 元，今年柜台散客市场的出租间夜数比09年上半年同期增加(减少) 个间夜。但平均房价比同期相比增加(减少)了 元。

今年4月份销售部和餐饮部协调，根据经营策略适当的上调早餐的品种和价格，原来的早餐从2\_元调整为40元，客人持有餐券的由15元调整为25元。

从图中可以看出柜台散客的趋势在整体房收结构当中含金量还是较高的并且在经营上趋于平稳，并稳中有升。

在柜台散客销售方面我们也做了以下几方面的工作：

1、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

销售虽然不是前台工作的主体内容，但作为饭店的每一份子都无法推脱销售的责任。前台员工的二次推销房间起到了很好的作用。接待员在酒店推出优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，当当天的出租率较高晚上卖房时， 我们灵活掌握柜台散客的心理房价一般在550-650元左右，当白天有时房不紧或客人入住天数较长的情况下，为了给酒店创收因为白天客人容易流失，我们一般报房价在440-52\_元，因此前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，我们强调接待员：“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。从总体来看柜台散客销

售虽然不错，但在我们前厅部看来下半年仍需继续发挥前台销售的优势和销售技巧，凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

2、网络订房的接待：

今年网络订房明显比去年有所提高，自从去年前台配备了传真机以来，没到销售部下班或节假日休息，办公室无人的时候，我们就成了直接与网络订房中心联系的第一人。每当接到网络订房中心发来的传真，我们第一时间根据当天的入住情况，及时查看可用房列表，对接到的传真及时给网络订房中心发确认单，并录入电脑。以便当天晚上，网络订房中心还要与我们确认入住客人的具体情况。

3、价格策略：

我们每三个月或半年密切关注周边酒店柜台散客的价格变化，要做到出租率和房收价格的同步进展，就必须实时调整柜台，散客的底价和周边酒店市场带来的变化，从而实现柜台散客的最大收入化。(见表)

4、政策化的房价： 为了益于酒店销售的最大利益化以及灵活多变性，在销售部周总的大力支持下合作适时调整房价为7折。在酒店给予的奖励机制政策下也充分调动了大家销售的积极主动性.

二、日常管理和协调工作：

1、前台：

众所周知，前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。我们酒店的前台担负着问询、接待、预订、结帐、外币兑换和二为一的工作，客房预订及房态控制是客房经营当中较为重要的部分，

因为我们没有独立的预订部，酒店的房控一直以来都是由前台和销售部共同完成，除了做好日常的工作以外，我们还必须对当天的可用房情况了如指掌，为销售部提供最准确的数据来源，在过去的半年当中，酒店的出租率保持稳中有升的良好态势，这与我部门和销售部的努力是分不开的。为了确保房间的使用率，为酒店带来最大的效益，我们坚持做好每天的确认工作，力争将房间的no-show情况降至最低。在可控制范围内大胆的超做预订。尤其是在当天出租率较高时，我们会提早与客人确认退房时间，，并与销售人员确认所到当日会议，商散房数是否准确，其次对前台所接散客预订按照客人所留联系方式与客人确认到店准确时间，如有推迟到店或取消预订及时修改以保证房态的准确性。除了了解当日到店情况外，更重要的是要了解客人的到店时间。有时当日房间预订已满时，商散或会议需要半天房，我们依照客人到店较晚的房间安排给午休房，并讲清退房时间，这样就在短短的几小时之内房间二次或多次出租。确保了房间销售的最大限度，为提高酒店的出租率，奠定了良好的基础。

今年3月份我们接待了北方公司30周年庆典的大型会议。在接待准备上，我们按照会议的要求，与客房部通力合作，提前把宾客所需要的物品放入房间，每间房间配备两把钥匙，并上楼逐间进行调试，以保证每把钥匙都能正常使用。我们还根据会务组提供的人名单，在电脑中逐一进行修改。当客人走进酒店时，我们热情微笑的主动问好，并能准确称呼一些常客的姓名时，客人感到十分惊讶，他感觉到自己受到了尊重和重视。由于此会议入住时间较长，一些宾客想去游览景点或商场，到前台来咨询时，我们都热情主动的为宾客详细介绍车站、商场及景点的具体位置和乘车路线。尽自己的最大努力满足客人的要求，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

今年电力系统的会议较多，从年初，我们酒店相继接待了安徽、张家口、承德、辽宁、黑龙江、山西、陕西等地方的大大小小的会议。像有的客人要同时参加两个会议，还有的会议是这个电力系统的会议刚刚开完，或还未开完，下个电力系统的会议就马上接上。这就要求我们及时与在店会务组和相关销售人员联系，及时调解与会人员的冲突，尽量安抚好会议人员的情绪。比如今年6月份山西恒曲电力会议，由于上个陕西电力会议还未开完，有部分

住店客人不走，山西电力的会议就要有部分客人无法安排住店，在加上此会议的会务组到店时间较晚，到店后，会议要求与当初销售人员下的memo有变化，原定房费、杂费自付，餐费公付，改为全部自付，餐费会议上不管付。由于已有部分客人已入住，这就要求我们把已发出去的餐劵要逐间给客人打电话，把餐劵收回，并告知客人所用餐费直接挂到自己的房帐中，离店时一块儿开发票，这就在无形当中增加了我们的工作量。我们把这一情况及时告知相关销售人员。可谁知与客人联系的电话还未打完，销售人员就告知我们此会议的又一变化，发给客人餐券，但收取客人每人每天150元的餐费。我们当时听了，真的有些头大了。赶快又告知客人这新的变化，催促客人到前台来交餐费。这一变化对于餐厅或收银员来说可能会更好控制一些，但对与我们前台来说，却是不小的考验。我们除了要收取客人的房费押金外，还有收取每人每天150元的餐费，因为餐费要入到会议的主单b账，而房费押金要入到客人的房帐当中，要分两次入账，分别给客人开两次收据。退房时还要按照客人的要求分别开发票。当时到店客人较集中，分拨到店，我们既要把钥匙分发到客人手中，又要快速的给客人进行身份证件的扫描，在电脑中开房，还有給客人分别开收据，这就要求我们既要准确、又要迅速。但还是有部分客人不能理解。若遇到脾气好的客人，我们真是打心眼里感谢他的理解与支持。若遇上情绪激动不好说话的客人，我们就是再笑脸相迎，他也总会挑出毛病，说我们的态度不好，要投诉，有时还会报以粗口，可我们干的就是为客人服务的工作，我们不能与客人对骂。这时的我们真是心里憋屈，哭笑不得。

在上半年中，我们继续完善手工房费的管理制度，夜班人员要每天核对当天的手工房费。其次要求所有当值人员在工作上做到严谨、细致、准确的原则，每天备用金的清点、核对、交接工作一定要仔细，杜绝因疏忽大意，给酒店带来不必要的损。同时经常与销售部进行沟通，有效的管理前台的帐务，哑房挂帐、应收款的回收问题，这些一直是领导狠抓的问题。为了款项的及时回收，也为了保证酒店资金的运转，我们将哑房控制在2\_间以内，在不影响挂帐的情况下，督促销售部人员尽快将哑房账目结清，在会议账目较多，交接账目清楚的情况下，未出现死账、坏帐的情况发生。

2、总机：

电话总机是酒店内外联络的中枢神经，在日常服务中，话务员虽不直接对客服务，但是通过声音的传播，却时刻反映酒店的服务水准，要向宾客提供优质的服务，还要树立酒店良好的形象。这就要求总机人员要用最快、最准确的速度转接每个来电。由于在接转电话时并

不是每位客人都能清楚的知道在店宾客的姓名或房间号，这就要总机根据房态进行查找客人的名字，在查找准确后再转接。我们还要求当班人员根据酒店当天的出租情况，对在店的会议名称、会务组、长包房、vip客人用房、保密房房号掌握的同时，还要严守保密制度，对于酒店入住的特殊客人或酒店主要管理人员的电话号码不得泄漏。另外，在转接酒店主要管理人员的电话时，能够恰当的给予称呼。在开关idd、ddd方面要根据前台给予的信息进行开关，要求话务员每天2遍主动与前台核对房态，检查idd的开关情况，并在交接本上做详细记录。

在遇到突发应急事件时，能够沉着冷静，快速有效的进行处理，作为一名酒店优秀的服务员，只有知道酒店相关的业务知识，是远远不够的，为了应急之需，话务员还必须掌握酒店周边的一些相关情况，例如：乘车路线，大的景点等等，以便客人询问时，给客人一个满意的答复。在酒店出租率高的情况下，总机员工还能积极主动的帮助前台抄白簿子和做早餐券，

3、行李：

行李员肩负着住店宾客迎来送往的工作，是酒店的门面。现在行李部人员只有两名，两个人轮流上班，碰不到面， 交接工作全凭交接本来完成，这就要求他们在交接工作上一定要认真、仔细。交接本上的内容更要交代清楚、详细。他们除了肩负着迎来送往的门童工作，为客人寄存行李物品也是行李员的重要工作，要求他们一定要严格按照酒店的要求规定执行，寄存物品需要开包检查，在征求客人的同意后，认真、仔细、严格清点寄存的所有行李物品数量，逐一进行登记，表明寄存物品的时间及客人联系方式，开具寄存卡，并向客人说明存放时间，提取物品所需的手续等等。我们还为客人提供雨伞、轮椅车等物品租用服务项目。行李员的工作看似普通，可也是需要耐心和细心的。如果有一个小细节出现失误，那对酒店及客人都是有影响的。所以说我们的行李员是在不平凡的工作岗位上默默的奉献着自己的微波之力。

我在行政部门行政前台岗位上参与工作。在上半年的时间里，参与了各项对企业宣传相关联的一些工作，并全面的系统的了解了公司的一些基本情况，在把握设计要素，实现宣传为目标的同时，掌握了计算机办公软件及设计软件的应用，并较好的熟悉和了解有关招投标项目的各项业务。主要是在领导和老员工的带领下，参与工作和学习，使我对企业宣传方面的工作有了更加深刻的认识;同时我也学到了许多社会知识，扩大了交际范围，在领导和同事的关怀下，很好的融入到了这个集体当中来，各方面都得到了很大的提高。

一、近一年的工作总结

在以“为做好企业宣传”为目的的前提下，树立企业形象，打造企业品牌，与团队共同完成\_\_品牌与产品的对外宣传工作。多次为国家举办的大型展会及公司召开的各项会议做好部分前期准备工作，开展对外与业务和产品相关的宣传、公关活动，及时准确掌握社会公众对公司的意见，并反馈到公司;轴承照片的后期处理、设计彩色宣传页及样本与宣传资料的制作与发放，通过利用视觉信息活动传递给外界对企业的评价，塑造企业形象，与同行业的竞争对手产生差别化;与质量保证部门合作制作出口免检产品申报材料;质量手册与环境手册的编制等，向广大客户在第一时间内宣传\_\_品牌，并展示\_\_产品的优势、展示瓦轴的实力。为企业承揽了部分购销合同的同时，也为客户关系的建立打好了基础，以及合同执行中业务部门或项目组所需要提供的客户方资源的协调。

二、总结

回顾这段时间，在工作中收获不小，但也有很多不足之处，在今后的工作中，我会总结经验，克服不足，在工作上继续努力。

以上是我的年终工作总结报告，我会努力配合各个部门的工作，以全心的面貌、更高的热度来迎接挑战，请领导进行监督。

一、上半年的工作成果

1、转接电话：①准确率达到\_%;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。②\_部外线、\_部内线，其中有\_部内线无人使用。建议改为停机保号处理，每月\_元，使用时可随时开通。这样每月每部电话可节约\_元，\_部每月节约\_元，一年公节约\_元。③另外，每月的座机话费单共\_张，所以要另外收取\_元手续费，建议：将\_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\_元。综上所述：每年一共可以节约\_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20\_\_年报帐情况，已经成功追回手机预存款差额\_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\_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\_%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。

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\_%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\_与\_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\_\_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。

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\_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\_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\_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\_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。

(七)与行政总经理及网络管理员沟通，确定下月所需费用，于\_号前完成部门预算统计表交与行政总经理审核，提交财务中心

(八)每月\_号前完成办公用品及日常用品盘点表。提交行政总经理审核，并于次月\_号之前上交财务中心。

(九)每月初一，十五购买贡品及鲜花并提前一天贡品摆放整齐。

(十)办公用品档案及固定桌椅档案的登记。

★ 关于20\_年个人上半年工作总结汇报五篇</span

★ 柜员年终总结范文大全5篇</span

★ 行政人事经理年终工作总结20\_五篇</span

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 公司会议总结报告优秀范文5篇</span

★ 公司行政人员工作总结报告范文</span

★ 公司培训工作总结优秀范文5篇</span

★ 20\_年钢铁行业年终总结5篇</span

★ 20\_厨房年终工作总结报告</span

★ 转正工作总结300字范文5篇</span

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