# 2024年前台工作总结及计划(8篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-08-17

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。前台工作总结及计划篇一1。将校园所学的理论知识同企业实际账务操作结...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**前台工作总结及计划篇一**

1。将校园所学的理论知识同企业实际账务操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。

2。深入社会实践，接触实际工作，提高实际操作技能，了解企业现实状况和现代企业管理理念。

3。透过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

4。透过深入公司实习，对我完成毕业论文和实习报告起到很重要的作用。

（一）公司简介

xxxx房地产有限职责公司，成立于1998年，是某某公司的控股子公司，秉承某某公司48年企业文化精髓，诚信、遵纪、守法经营，致力于“让中原人住得更好”之事业。

公司执著于理念创新，管理创新，产品创新和组织创新，透过孜孜以求的精神，持之以恒的努力和点点滴滴的积累，成为中国优秀的地产企业。树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，新xx坚持诚信、开放、包容、执行、精细、高效、和谐的企业精神。

公司确信：对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。公司致力于开发和提高每一个员工的专业水平和职业潜力，不断完善的培训体系和职业发展体系，为大家带给广阔的平台和发展空间。

在xx花园、xx华城和xx上城品的逆市飘红的骄人成绩基础上，xx即将开拓600亩大型城市综合体“xx金域上郡”“xx溪山御府”项目。

xx地产树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，坚持诚信、开放、包容、执行、精细、高效、和谐的企业精神。xx地产确信：对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。20xx年开篇巨作xx金域上郡是xx房地产继康派系列城市作品之后，倾力打造的百万平方世界人居示范区。项目东起大学路，西至淮北街，南临淮河路，北接xx华城与xx大学为邻，雄踞城市中央，左右二七繁华中心，俯瞰xx核心之地，领驭三大生态主题公园，尊享鼎盛中央繁华的万象包罗和生活资源的全球汇聚。而作为xx地产的品牌升级之作，xx溪山御府项目坐拥金水河畔滨河公园，北接河南工业大学，东临景观大道嵩山路，集合了交通、教育、医疗、行政、金融、商业、休闲娱乐各项便利资源，近拾城市繁华，退则豁达隐逸，以百米高层的恢弘气势和奢享级的精致景观，在市府区打造一片有山水意境的城市华宅。

在产品品质打造上，xx地产携手中建国际设计的大师手笔，打造传承百年的art—deco贵雅建筑，力邀贝尔高林独创坡地园林景观，并运用高科技住宅新风系统，以及世界管家第一太平戴维斯带给完美至臻的物业服务。我们坚信：唯有从项目本质、本源的产品品质上下功夫，才能赢得市场、赢得客户。

（二）组织机构

1。研发中心\_公司的产品梦工厂

研发中心下设市场研究部、产品研究部、规划设计部。市场研究部主要负责土地价值的决定、产品定位研究、市场研究等；产品研究部主要负责产品创新研究与产品功能细节性配置研究及节能型产品研究；规划设计部主要负责产品理念与创新理念的实现、对施工现场的技术指导与把控。

2。经管中心\_公司的管理梦工厂

引进又不囿于先进的管理理念，坚信但不固守已有的管理积累，紧盯公司战略目标市场化配置各类人力资源，前延至设计阶段跟进成本，为公司的发展打造基础。经管中心下设人力资源区域与成本管理部。人力资源紧密围绕计划、绩效、招聘及培训、制度、流程展开工作；成本管理部主要负责工程预决算、成本估算、成本跟进控制、成本管理推荐。

3。物业服务中心\_公司的服务梦工厂

源于四的xx饭店，秉承“业主至上、服务第一”的思想，选取了“市场化生存、精细化管理，专业化服务”的发展方向，以“源于、持续满意”为企业理念。致力把小区塑造成以“和谐、欢乐、健康”的文化主题社区。

4。营销中心

营销处于市场的前沿，是公司价值的变现者；营销中心下设策划部、销售部、客户资源部。策划部主要负责市场调研、产品定位研究、目标客户研究、推广策略及媒体组合、市场推广等；

销售部主要负责产品销售、客户跟踪与维系、客户分析与产品推荐等；客户资源部主要负责客户资源的开发与持续性维护。

（一）实习任务

1。接待工作：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，持续良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁”，并请访客入坐，请示后引入相关区域；

2。卫生清洁工作：负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并持续

整洁干净；

3。总机服务工作：铃响三声内务必接听，“您好，‘xx地产’”；来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；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；

4。对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于传到达客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理；

5。负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户；6。安全工作：下班前检查复印机关机，关掉所有电源，负责关好门窗；7。理解行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作，认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务。

（二）对公司的评价

实习过程中，处于前台这样一个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了必须的帮忙，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对xx地产日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对xx地产的经营理念、企业精神有了深刻的认识。主要表此刻一下几个方面：

1。坚持以经营为龙头，不断构造新的盈利模式

应对愈演愈烈的市场竞争，xx地产能够立足根本，坚持以经营为龙头，广开信息渠道，用心抢占市场份额，不断加大科研开发力度，不断构造新的盈利模式。xx房地产公司自成立以来，心怀做大的理念持续稳健发展，更兼顾着作为一个房地产企业所应担负的社会职责。除了在项目建设的当中，面临着低碳运用成本的增加和低碳理念的发展，把它作为社会职责来承担，“金域上郡”和“溪山御府”的开发，不仅仅是公司对社会承诺的形象问题，更是为了促进公司发展和实现社会愿景，胜于雄心和社会职责感。xx会一如既往努力不懈，持续思维和行动的前瞻性，踏实前进。

2。启动企业人才联盟战略，以科研带动品牌优势

自1998年以来，xx房产正努力更新着市场竞争观念，公司领导高度重视人才战略联盟的运用。本着“有德有才者：重用；有德无才者：可用；有才无德者：不用”的用人宗旨，广泛吸引优秀人才、业界精英与xx地产共同发展，不断对xx地产进行人才血液的补充。重视员工文化素质的培养与提高。不断借鉴国外企业文化的成功经验鼓励他们发挥个性，透过多种形式的教育与集训，使每个员工技能更加专业化，坚定应对未来挑战的必胜信心。持续培养和开发优秀的员工是xx地产大的财富。在“‘用人不避仇，举才不避亲’，是金子，在xx就会闪光”的用人理念下，xx地产全体员工以“和睦共处、同舟共济”的哲学为基础，以交心、竞争、成长、进步为行为标准，与公司同步共行、发展壮大。

xx一向重视科技研发为企业生命力，深谙是人才团队的智慧成就了xx的品牌与品质，为使xx地产更趋完美，不吝重金聘请一批高级技术顾问和高级职称的专家人士、高级工程师加盟，目前公司已吸纳研发人员40人，其中教授4人，副教授2人，博士6人，硕士5人；并拥有原值1180万元的科研设备和仪器。拥有很强的自主研发和创新潜力，不断自主创新，保证了新产品研发的质量和速度；拥有一支年轻的科研和开发力量，保证了xx地产在地产界的研发上和应用上独树一帜。并且在与许多经济实力雄厚的兄弟单位联盟的战略实践中，如透过与英国sgs合作，不断完善内部质量管理和保证体系；透过与国内外知名品牌合作，不断拓展营销网络等，实现资金、人才、技术等经营资源的共享，从而增加了企业的经济活力，使xx能够专注与自身“品牌”优势的不断提升，为企业的发展带给了良好的发展契机。

3。强化企业制度建设，实施管理创新战略

完善集团制度建设，弥补制度管理漏洞，建立起科学的考核机制，实行严格的管理职责制，实现管理创新。在公司即将上市之际，透过强化公司制度管理，透过强有力的企业制度来支持公司的日常运营，以iso14001环境管理体系认证强化公司内外建设的与时俱进。对组织制度进行创新，明确规定组织机构的权利，要立法加以保护，让监事会真正做到监督的职责，职工代表大会应认真执行法律赋予的权利，也还要继续维护员工的利益。在绩效管理上，对员工和企业高层都应进行管理奖罚，尽快应用量化管理措施，个性是对企业各级人员的年度绩效、完成目标所制定措施的实效、工作中有无失效及执行制度功效，分若干个档次进行奖惩评议。组织管理制度是透过员工发挥作用的，所以组织管理制度的完善务必要对企业员工定期培训，提高他们的理解力和对企业的凝聚力。公司还十分注重员工的道德品质培养，透过组织收看专题片、举办专题讲座，请优秀员工交流经验，对员工进行思想品德教育。开展了“八荣八辱”专题教育，并制作广告牌广泛宣传，让员工树立正确的荣辱观，真正做到与公司同谋发展。

4。用心打造xx文化，建设温馨家园企业精神：

团结→创造人性的基本动力策划→创造企业持续发展的平台效益→创造企业发展与员工简直的源泉服务→创造客户成功的时针企业价值观：

以高度的社会职责感，促进企业可持续发展；职责共担，利益共享；与公司同舟共济，与员工共创辉煌；先有付出，才有回报。经营理念：

以研发、服务创造双赢的客户网络。经营战略：

以人才促进创新、以技术引领市场。用人宗旨：

用人不忌仇、举才不避亲；

有才有德者重用、有德无才者可用（适用）、有才无德者不用。管理模式：

部门中心化、中心公司化、内部市场管理化。

5。服务理念

在xx，全程化的服务理念绝不仅仅仅是停留在产品交付之后，而是贯穿于企业经营管理的全过程，所有的方案、工序、流程、规定均围绕着以客户为中心而拟定。

公司还开展定期和不定期技术培训，开展岗位练兵，每年均评选优秀员工和技术能手，并予以表彰，提高了员工学文化，学技术的主动性，为建立学习型企业打下了良好的基础。

这次的实习，对我来说，是一种挑战，同时也是一个机会。我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。在工作中把每个人都当作良师益友，那么才有可能在工作中收获的更多。大学生的实习是挑战也是机遇，只有很好的把握，才能够体现它的好处。我在实习中总结的几点经验：

1。首先，我们要认真了解公司的整体状况和工作制度。只有对本公司有所了解，工作起来才能得心应手。

2。要有坚定的信念，吃苦的决心，平和的心态和不耻下问的精神。不管到那家公司，一开始都不会立刻给工作我们实习生做，一般都是先让我们看，时间短的要几天，时间长的要几周，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便产生离开的想法，在这个时候我们必须要坚持，轻易放弃只会让自己后悔。另外，作为一个新人，平和的心态很重要，做事不要太过急功近利，表现得好别人都看得到，当然表现得不好别人眼里也不会融进沙子。

3。除努力工作具有职责心外，要善于经常做工作总结。每一天坚持写工作日记，每周做一次工作总结，主要是记录和总结工作中的错误。

4。善于把握机会。如果上级把一件超出自己潜力范围或工作范围的事情交给自己做，必须不要拒绝或抱怨并努力完成，我们不会了能够随时学习，因为这也许是上级对自己的潜力考验或是一次展示自己工作潜力的机会。

5。要学会怎样严肃认真地工作。以前在校园，下课后就明白和同学玩耍，嘻嘻哈哈、大声谈笑。在那里可不能这样，那里是公司，是工作的地方，绝对不允许发生这样的事情的。

6。坚持学习。其实大学的结束，并不意味着学习的结束，相反，有更多的知识等待着我们去学习。我们要不断学习与企业相关的知识充实自己，因为现代企业的发展不仅仅在于内部的运作，还要靠外部的推动，要按经济规律和法律规定办事。

7。处理好人际关系。要相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅仅限于本部门，还要跟别的部门例如市场部等其他部的同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅仅能够放松一下神经，而且能够学到不少工作以外的事情。

俗话说，千里之行始于足下。这次实习虽然短暂，但是依然让我学到了许多书本上无法得来的知识。透过实习，能够更好的了解自己的不足，对我走向社会起到了一个桥梁和过渡的作用，是我人生中的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有着很大帮忙，也为我走向社会搭建了一个良好的平台。同时了解了这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划。

**前台工作总结及计划篇二**

口腔门诊前台工作职责

导诊员负责每一位来宾的迎送和接待，应做到有良好的开始，圆满的结束；所以，导诊员的服饰打扮、神情举止、谈吐语调都会给人留下深刻的、代表门诊的第一和决定性印象。

1、热情接待病人和外来人员，使他们有“氨鲋寥绻”楸之感。主动安排和联系病人就诊和外来人员的到访，尽量缩短他们的等候时间。

2、请初诊病人填写病历，查核各项填写内容，为了保证病人资料的准确性，应该对病人地址和电话的变动作出及时修正。

3、病人候诊时间超过20分钟时，应主动向病人解释，不能在前台内接待工作无关人员，谈论和处理与工作无关的事情。

4、管理音响、电视和电脑，保持候诊室的清洁整齐宁静。

1、接听电话，做好病人和医生之间的沟通。

2、准确将病历转入电脑病档、准确相关信息。

3、做好半年至一年当日患者回访并做详细登记，发现问题做好医患沟通。

4、做好技工模型的收发工作，并做详细登记。

5、做好收费工作，及时将现金，帐目清晰。

**前台工作总结及计划篇三**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，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。经过20xx年一年的酒店前台的锻炼，我总结出来以下几点：

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，我们都要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。

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

总台在日常工作中坚持做好三“会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

**前台工作总结及计划篇四**

时间总是瞬间即逝，在九月里，我的收获和感触都是很多，任职以来，我努力适应工作环境和这个崭新的工作岗位，认真的履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将一个月来的学习、工作情况总结如下：

在这一个月中，我采用了看、学、问等等方式，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.负责访客、来宾的登记、接待、引见

2.负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档

3.配合领导完成部分文件的打印、复印、文字工作

4.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡

5.熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息

6.负责公司文件、通知的分发

7.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见

8.完成领导交办的其他或临时工作

(一)在实践中学习，努力适应工作。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。都说前台是公司对外的形象窗口，短短的一个月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，处理办公室的日常事物要认真仔细，对待同事要虚心真诚，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)学习公司企业文化，提升自我。加入到海雅这个大集体，我从领导和同事的敬业中感受到了“专业、活力、创新”。在这样好的工作氛围中，我会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。我想以后的工作中要不断给自己充电、拓展自己的知识，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，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题里考虑得更全面、杜绝类似失误再发生。

这段时间的工作让我学习了很多，感情了很多，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，我会努力提升自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的的潜力为公司的建议与发展贡献自己的力量!

**前台工作总结及计划篇五**

时间流转，转眼间，我即将在\_\_酒店工作后迎来第一个春节!尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在\_\_酒店的前台做了x个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

在这x个月里，我最大的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各种方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不少新的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习中收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

**前台工作总结及计划篇六**

我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

在xx公司xx总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自己，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身能力，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，但是我会在以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自己能够胜任本职工作，就是称职的。”现将20xx年的主要工作情况述职如下：

每天上班之前永远记住：

1、客户满意第一。

2、客户永远是对的。

3、如果客户错了，任然记住客户永远是对的。

做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。

为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转情况，尽力做到不让客户打电话催货物。

及时上报货损，让发货公司第一时间知道货物的情况。

上下班时间清点库房的货存。

每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：

1、在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。

2、在接待客户电话能力上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改进。

因此，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的能力。强化敬业精神，增强责任意识。关心、爱护同事，我们是一直强大的团体，一定可以做的更好，最好。我一定可以做到业务内勤应该具有最基本的素质：有强烈的事业心与责任感。

以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我的各位领导表示诚挚的谢意。

20xx在各种惊喜和挑战中徐徐而去，迎接我们的是一个充满爱和鼓励的年份，那就是我们的20xx年，这一年，无论是从年份的数字上来看，还是从新的开始上来说，这都是值得期望和憧憬的一年。今天在这里，我想对我20xx年商场前台客服的工作做一次总结，为此来为我一年的工作做一次总结升华，也向公司交上我这份一年的工作答卷，如若有什么认识不对的地方希望各位领导作出指点！

作为商场前台的客服人员，我是很骄傲的。虽然说上去只是一名前台客服，但是这是一份十分有标准也有要求的工作。一是需要良好的外貌形象，二是要有温和的气质，三是要有自己的能力。这三者都是对一个人的肯定，而公司能够给我这样的机会让我做前台客服，这无疑是对我的肯定，所以在这年的工作中，我尽自己的能力维护商场的形象，商场是一个人流量很大的公共空间，而我们前台的形象也直接代表了商场的档次。所以我对自己的工作态度或者是自己的个人形象都是非常注重的，我也常常收获到了很多的赞美，很感谢这些鼓励让我变得更好起来！

一名前台人员，最重要的就是服务态度，其次就是我们的一个个人形象。但我们的形象往往是建立在我们的态度上的。面对前台咨询的顾客记得保持微笑，经常微笑会让自己的气质变得更加柔和，也会让自己的形象更加亲易近人。给人的感觉也会更加的和睦友好。这是一名前台人员的必需品。所以，这一年，我都没有出过一次态度不好的错误，这也是对自己努力的又一次肯定。我的性格也变得更好了起来，我想这也就是努力之后的副产品。在此之间，我也为每位顾客耐心的解答，尽管有些时候会有顾客故意的刁难，但是我还是保持了一个前台人员应有的水准，从未因为这些事情做出任何冲动的行为，我也更加锻炼了自己。

20xx就这样无声无息地溜走了，幸运的是，我抓住了它的尾巴，侥幸得到了它最后的一些养料，加强了自己的信心，为20xx年做一个更好的铺垫，让自己能够在20xx更加的充满信心，充满希望。希望在新的一年，我可以将这个工作做的更加成功，能够体现出我独有的工作态度，让顾客感受到我独特的服务感受，希望能够给公司带来我独特的价值！让我们好好的望向未来，更勇敢的冲吧！

**前台工作总结及计划篇七**

从去年开始担任管理部前台文员以来，工作认真负责，任劳任怨，在这岁末之际将去年的工作情况总结如下：

1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体如下：

认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作；

做好文具的购买计划和消耗总结工作；

做好每月的考勤工作；

做好长途电话的管理工作；

将公司内的图书、杂志编号、分类整理，形成电子文档，使图书、杂志的管理规范化；

协助做好招聘工作；

做好办公室内务管理工作。这其间，因为排气扇导致电源跳闸多次与装修公司、物业管理处协调；注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁；注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成公司临时安排的工作，比如说：

组织每个月的团队活动。先后组织到暨南大学打球、天河公司游泳、天河公司烧烤、员村文化宫打球、从化温泉度假，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。另外，9月底曾策划员工欢送大会，欢送吴涛等离职员工。

办好公司的内刊。从七月到十二月，一共办了五期内刊。经调查，普遍认为水平尚可。但因为大多数人工作较忙或其他原因无法投稿，造成每一期内刊的都存在稿源不足的问题。未能想方设法调动员工的写稿积极性，除了自身原因之外，也与管理层等其他因素有关。

公司网站的建设。由于没有制作网页的经验，所以存在很多技术问题不知如何实现。在不断学习的过程中，修改了主页，实现了公司产品等部分链接。因为公司形象需要重新策划，此项工作暂时告一段落。

3、同时还协助其他部门工作

销售部成立后，曾参与销售部的销售例会，整理会议记录及销售部一些常用资料、表格；

协助开发部制作国资、灯饰erp等项目的部分图片；

协助市场部进行国资宣传资料的排版、整理；

另外还参与了公有物业产品化的测试及《授权管理》等几次幻灯片的制作。

总的来看，在过去的一年里，我的工作是尽职的，但也有不少的遗憾。考勤的管理一开始并不规范；长途电话也因为疏于管理存在一些不良现象。

调到开发部，这是上级对我工作的肯定，对我个人而言是新的开始，也是新的挑战。除了要努力扮演好开发部\"文档管理员\"这一角色以外，希望我能在开发部掌握更多的技术知识，不断提升自我！

报告二：20xx年2月9日至20xx年3月21日近一个半月时间，我在温州xx集团有限公司行政部办公室文员岗位实习。

实习，顾名思义，在实践中学习。在经过一段时间的学习之后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解自己的所学需要或应当如何应用在实践中。因为任何知识源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。现在即将面临毕业，实习对我们越发重要起来。刚结束的这段实习时间可以说是我大学四年来最辛苦也是最充实的一段时间。辛苦是因为刚踏上工作岗位，有很多方面不能很快适应；而充实则是在这段时间里，我学到在校园无法学到的知识和技能，更提高了自己各方面的素质。同时实习也给了我一定的工作经验。为将来谋求一份好职业打下了基础。现将这些日子在工作中取得的成绩和不足做个小结。一来总结一下经验，二来也对自己的工作情况有个系统的认识。

xx集团有限公司前身xx皮鞋厂创建于1988年，1995年组建集团公司，现已发展成为拥有员工3800余名，集制鞋、房地产、对外贸易、酒店、娱乐、网络科技于一体的无区域企业集团。目前作为主业的xx鞋业生产基地位于中国鞋都工业园腾飞路2号，占地面积近100亩，建筑面积12万平方米，拥有先进的意大利、台湾等国家和地区生产的制鞋流水线15条，年生产能力达1000万双，产品销往德、法、美、西班牙、俄罗斯、日本等国家及中国内陆。

xx集团是在温州民营企业中最早聘请海外职业经理人担任公司高管的企业，在产品研发及技术创新上也主动寻求与国际接轨，从xx年开始，公司每年都聘请西欧国家的一流设计师对xx产品进行同步研发，在制鞋行业开发新品种方面始终保持地位，并建立了标准化实验室。xx年，公司还通过与德国dhm公司的合作，实现了民外合璧，借梯登高，并率先在全省民营企业中通过了sa8000社会责任国际标准体系认证，使企业的用工环境、劳动权益保障、产品环保等均达到国际相关标准，从而打破贸易壁垒，为企业更好地进军国际市场铺平道路。

公司本着\"以人为本\"、构建和谐劳动关系的理念，逐年加大员工福利待遇和文化生活设施的投入，积极为员工办理合作医疗、工伤等各种劳动保险，xx年斥资1000万打造面积近xx平米的员工活动中心，放映厅、ktv、健身房、台球室、乒乓球室、网吧等一应俱全。并创办了xx报，广播站，满足员工日益增长的精神文化需求。

在这一个多月中，我的主要工作内容是协助办公室人员做好行政部的各项人事及日常行政工作。在这一过程中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司办公室文员的具体业务知识，拓展了所学的专业知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、接应聘者来电，给应聘者进行简单初始，通过者送往各部门经理处进行复试；

2、开试工单通知复试通过者试工，并做好登记；

3、协助做好新员工入职培训、阶段性培训等培训工作；

4、送文件至各级领导，签收文件；

5、整理及保管补卡条、请假条；整理员工档案，以备随时出档和归档；

6、复印、速印办公文件，发传真，领办公表格等；

7、协助办理新进人员入职手续，员工调职、离职手续；

8、计算管理人员月考勤，并将考勤明细送至各部门核对签字；

9、录入月罚款单与奖励单，录入员工养老保险资料；

10、制作20xx年全厂管理人员年休表；

11、协助接待客户德国deichmann客人。

12、领导安排的其他工作。

回想起自己的这一个半月的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。记得刚到公司的第一天，我被安排在一个办公室文员身边学习。真的，第一天是最难熬的，从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同，大家把你当成隐形人的感受只有亲身经历过的人才能体会。幸好宿舍的女孩子们对我很好，告诉我他们刚出来工作的经历，也是从被当成隐形人开始的，从打杂的过来的，劝我要挺得住，坚持走过来就好了。我刚开始接触的工作就是招聘，我自己还是一个刚刚走上工作岗位的新手，却要去招人，有点紧张也有点兴奋。我们公司是以鞋业为主的，有很多有关鞋业的专有名词是我以前从来没有接触过的，所以也就有很多我不熟悉的工种，如开发部的做包，车包，品质部的成型品检、巡检，针车品检、巡检；总仓的划料，下料等。这些有关鞋业的岗位，听的多了，问的多了，也自然就明白一些了。来应聘的人员多了，我发现了一个差别，就是北方与南方的差别。在南方，大多数20岁左右就出来找工作了，就连我们办公室就有两个女孩是87年的，他们均已工作一年；而北方大多二十三四才刚刚大学毕业步入社会。从北方到南方找工作的年轻人就是年龄大，经验少。所以为了尽快融入南方这个快节奏快脚步的社会中，我要更加虚心的努力的吸收这里的一切。

工作几天之后，领导对我的工作表现和态度有了一些肯定之后，交给我一些我可以独立完成的任务。比如送文件给各个部门的领导或某个员工签字，这项工作现在对于我来说简直是小菜一碟，可在当时，真的苦死我了，全公司30多个部门，3000多名员工，5个副总分别负责哪些部门，哪个部门在什么地方，是管什么的，部门主管是谁，手下员工有什么人这些我通通是一团雾水，而那些一堆一堆的文件我又必须送到他们手上，我怎么办，工作总是要做的，问题总是要解决。记得第一天办公室的那个女孩向我介绍过公司大体概况，听的不是自己的，看的也不是自己的，只有做过的才是自己的。于是这次我就只有自己问，问办公室的`同事，问各部门的文员，一天下来，我终于把手上的文件都送了出去，虽然效率低了点，也算顺利完成任务。但是我的收获却是很大的，每个部门的主管和文员我都清楚了，人员也大体了解，以后哪些文件该送给哪些领导，哪些送给部门文员让他们自行下发，我都可以独立辨别了。自己做过的永远都是自己的！

通过实习，加深了我对人事工作的理解，丰富了我的实际管理知识，使我对日常办公行政管理工作有了一定的感性和理性认识。认识到要做好日常企业行政管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。在学校我学的是行政管理专业，修过秘书学、人力资源管理、办公自动化等课程，这些学校的理论课程在我们这里都得到了实践的应用。像如何接听电话，如何接待客人等都是秘书学学过的知识；人员招聘、培训、绩效考核等是人力资源管理学过的知识；做excel表格、word文档文件等式办公自动化学过的知识。所以说学校所学的知识并不是像有些人说的拿到社会上根本用不上，而是要看你会不会用，学校学习的是理论，社会用到的是实践，只要学会把理论联系到实践中去，那在学校学的东西就不会白学。

第一次参加工作，难免也会觉得有一点点的小辛苦。每天早上八点上班到晚上九点才下班，因为是私企，只有单休日，还经常有加班。再加上在北方冬天温暖的暖气下生活惯了的我很难适应南方连续半个多月的阴雨天气，经常半夜冷的睡不着觉。每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。但是工作简单也不能马虎，一个小小的错误可能会给公司带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成。我曾经想到过放弃，但是我必须克制自己，不能随心所欲地想不来上班就不来。在遇到困难时，学会从调整心态来舒解压力，面对困难。古人云\"天降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，增益其所不能。\"遇到困难时应进行冷静分析，经常保持自信和乐观的态度，学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。凭着这种信念，我坚持顺利完成了我的实习任务。

**前台工作总结及计划篇八**

回顾入职以来，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将这入职来的工作情况总结如下。

1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误。

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在15年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下！

（1）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

（2）加强礼仪知识学习。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。

（3）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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！

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