# 公司前台年终工作总结报告(四篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-09-06

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。公司前台年终工作总结报告篇一这是我...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**公司前台年终工作总结报告篇一**

这是我毕业之后的第二份工作，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。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。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。接待公司来访的客人要热情迎接，接听和转接电话要态度和蔼，处理公司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。

我的日常工作主要包括以下几个部分：

（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；

转眼间试用期三个月就要结束了，回头想想自己\*\*个月走过的路，心里充满了欢喜与感激。

这是我毕业之后的第二份工作，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。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。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。接待公司来访的客人要热情迎接，接听和转接电话要态度和蔼，处理公司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。

我的日常工作主要包括以下几个部分：

（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）负责销售顾问电话接听和录音笔录音的监听和检查；

（4）负责前台车型资料的完整和大厅卫生清洁；

在这\*\*个月的时间里，我也认识到到自己有很多不足：做事情不够细心，考虑问题不全面，这些都需要我在今后的工作当中努力改进。

虽然前台接待的工作有时比较琐碎，但是我认为，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，因此我会用心的去做每一件事。最后还要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！

**公司前台年终工作总结报告篇二**

这个月以来，我们做好了以下几项工作：

现在前台有4人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

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。

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。

1微笑服务的缺乏

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，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

2销售技巧的缺乏

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。

3财务交账的漏洞

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。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪污金钱。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！

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。

**公司前台年终工作总结报告篇三**

对于每一位来访万达的客人来说，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，公司对来访客人的服务，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，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办-理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。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。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，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。

三， 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。作为万达的一员，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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在我要不断提高自身形象，做好工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心.

（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。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

（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。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**公司前台年终工作总结报告篇四**

即将过去的xx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！

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