# 前台文员述职报告(3篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-07-31

*随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。前台文员述职报告篇一1。负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工...*

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**前台文员述职报告篇一**

1。负责前台服务热线的接听和电话转接，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。对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传达到客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理;

4。负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

5。接受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。

前台文员服务规范

造访：

客户或来访者进门，前台马上起身接待，并致以问候或欢迎辞。如站着则先于客人问话而致以问候或欢迎辞。

单个人问候标准语如下：

“先生，您好!”或“先生，早上好!”

“小姐，您好!”或“小姐，早上好!”

“您好!欢迎来到\_\_公司。”

来者是二人，标准问候语则为：

“二位先生好!”

“二位小姐好”

“先生、小姐，你们好!”

来者为三人以上，标准问候语则为：

“各位好!”或“各位早上好!”“各位下午好”

“大家好!”或“大家早上好!”“大家下午好!”

对已知道客户或来访者姓名的，标准问候语如下：

“\_先生好!”

“\_小姐好!”

对已是第二次或二次以上来公司的客户、来访者，在沿用“单个人问候标准语”并看到客户点头或听到客户跟说“你好”之后，还可选用如下标准问候语：

“先生，我记得您前不久(以前)来过我们公司，今天光临，再次表示欢迎!”

a)引导客户或来访者到咨询厅就座，递上茶水，送上公司营销宣传资料;

b)当场解答或电话通知相关业务接待人员出现，介绍时先介绍主人，后介绍客人;

c)引领客户或来访者接触相关人员，行走时走在客户或来访者侧前位置，并随时用手示意。途中与同事相遇，点头行礼，表示致意;

d)进入房间，要先轻轻敲门，听到回应再进。进入后，回手关门;

e)介绍双方，退出。如相关人员抽不开身回应，则安抚客户或来访者稍等，退出。

当值前台为女性，着职业套装，化淡妆。男性，则着西装，打领带。

禁忌：头发脏且蓬乱;穿拖鞋或穿皮鞋而不穿袜;口腔不卫生。

电话：

1.听到铃响，至少在第三声铃响前拿起话筒;

2.听话时先问候，并自报公司、部门。标准语如下：

“您好，\_\_公司!”或“您好，这里是\_\_公司!”

对方讲述时留心听并记下要点，未听清时，及时告诉对方。随后根据对方的初次问话，迅速判断出他有何需求?作出标准回话。

咨询家装业务：先生(小姐)，关于这方面情况(家装咨询)，让我们公司客户顾问\_先生为您服务吧，他可以全面、专业地解释您所想了解的问题，我把电话转过去，请稍等。

联系业务：与本公司关联的业务则转接相关部门相关人员;无关联业务，则直接回答：先生(小姐)，我们公司现在没有这方面需要，请您联系其他公司吧，谢谢!

找人：先生(小姐)，您找的\_先生(小姐)名字叫什么?您跟他(她)预约了吗?请您稍等。(然后接通本公司\_先生的电话，询问转接与否。)

不指明的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上把电话转给能处理的人，在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要地告诉接话人;

通话简明扼要，不应长时间占线。

结束时应说“谢谢!”，礼貌道别，待对方切断电话，再放下听筒。

文员述职感悟相关文章：[\_TAG\_h3]前台文员述职报告篇二

2024年6月27日，我开始了在苏州福耀的实习生涯。也是我第一次踏入社会大学这所永不能毕业的学校。

毕业实习是每个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。由于我所在实习的单位是一家私企，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。只是每天都要守在前台和电话机旁边。第一天就因为坐了一天腰酸背痛的。但是过了几天就稍有点习惯了，每天向我同一个办公室的领导们学习一些办公知识。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的。虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得应该多学点，有几个技能,在以后找工作也可以给我自己多几个选择。我现在上班近八个月了，在这短短七个多月中，我曾经有几次想过做完一个月不干了。也许我是刚开始工作，有时受不了领导给的“气”，自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么?

刚开始就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会了就要从各方面锻炼自己。不然，想念以后干什么都会干不好的。我现在的工作，自己感觉相比其他人来说待遇挺不错的了，有时自己感觉也很幸福的，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在学校做一名学生，是多么的好啊!早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。在这里我主要负责的工作是以下的内容：

1、周日至周一，早上清洁前台卫生。

2、负责前台服务热线的接听及来电咨询工作，重要事项认真记录并及时传达给相关人员，不遗漏，不延误。

3、负责来访人员的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范。

4、晚上4点到五点半之前做好当天的销售报表。

5、做好分内事的前提下，认真协助其他人员交待的工作。

在文员这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而在工作中遇到的挫折主要发生在：

1、与客户沟通不好

2、上司给的某分工作感到吃力，难以胜任

3、与上客户发生争执

4、对琐碎重复的工作感到怨烦

5、情感方面。

针对这几点我有以下的分析方法：面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰“天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为增益其所不能。”遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。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。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于彼此存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此踏出校门的我很多时候无法适应。我觉得可能在学校的名单跟踪问题上没有完整的流程，导致现在出现了些争名单的现象，所以人与人之间的关系有时候显得有点紧张，但是环境往往会影响一个人的工作态度。所以，办公人员的情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。在电视上不止一次的看到职场的险恶，办公室里同事之间的是非，以我一个新人而言，我想我能做的就是“低头多工作，抬头少闲话”。且通过,,这次的实习是我更加认识到同学之间的关系是多么的珍贵。我要保持不评论，不背后说人是非，也不与同事发生利益争吵。

岁月如梭，在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足足需学习改进。我一直认为在中专里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。“千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识}用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接接电话，处理一些日常的文件，几乎没用上自己所学的专业知识。但是在实习的过程中，通过,,我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。这与我所学的专业有着密切的关系通过,,这次的实习，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面。

在来我们广贸学校这些日子里让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础.也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色!不管是在什么地方任职都会努力!

前台文员述职报告3[\_TAG\_h3]前台文员述职报告篇三

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

1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体

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。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的技术知识，不断提升自我!

前台文员述职报告2

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