

商场前台工作个人总结范文 (精选4篇)

篇1：商场前台工作个人总结范文

在公司领导及各部室支持下，商场物业客户服务部较好的完成了一年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我在商场主要做了以下几点：

一、管理精细化商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化商场工作中我坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟定了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

三、服务规范化商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。

比如客户随时随地上门办理业务，我都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的x月，屡屡攀升的气温，象征着我在xx公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我还要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们xx事业蒸蒸日上，公司大而富强。

篇2：商场前台工作个人总结范文

初入这个前台团队，各位领导和同事给予我很多的帮助和指导，让我尽快在最短的时间内熟悉工作内容，自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。虽然前台工作不是很复杂，但是也需要我们认真负责的去对待。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报：

一、前台日常工作流程

早班：9：30上班，换好工作服，妆容得体。打开前台办公室灯及前台灯，开电脑打开xxxx系统，登陆自己工号。交班本签到，查看交班事宜，若前天有未完成事宜，需继续跟进。9：45播放商场广播曲目1，提醒各商家做好准备工作。

10：00播放商场曲目2，提醒相关人员迎接顾客。

10：00-10：10一号主入口迎宾，标准站姿，面带微笑，有顾客进商场要跟顾客打招呼“您好，欢迎光临xxx购物中心！”10：30-11：00电话联系当天金卡及以上生日会员，给顾客送上生日问候，并提醒顾客一周内带上本人身份证件和购物中心会员卡到前台领取生日礼物。

11：30-15：30负责前台电话接听和转达，重要事项认真记录并转达给相关人员（例如：顾客投诉，商家意见等），做到不遗漏，不延误。

快速有效给顾客办理会员卡，消费积分，兑换礼品，礼品包装。打印，复印，传真，咨询，租借雨伞，充电宝，童车等相关事宜。

二、负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁

15：30-16：00认真记录早班当值事宜，与晚班人员做好工作交接方可下班。

晚班：15：30之前换好工作服，妆容得体。交班本签到，与早班交接工作事宜。

16：00-21：40负责前台电话接听和转达，重要事项认真记录并转达给相关人员（例如：顾客投诉，商家意见等），做到不遗漏，不延误。

快速有效给顾客办理会员卡，消费积分，兑换礼品，礼品包装。打印，复印，传真，咨询，租借雨伞，充电宝，童车等相关事宜。

负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁。

21：45播放商场广播曲目3，提醒顾客营业时间将至，感谢顾客的光临。

21 : 50-22 : 00认真记录晚班当值事宜。

新的一个月对我们来说意味着机遇与挑战。针对这个月在工作中存在的不足，在新的一个月的工作中，我还需做好以下几个方面的工作：

1.做好前台内务工作。注意前台及前台办公室的保洁，清洁。注意打印机，电脑等办公设备的保养。认真记录，清点前台礼品库存。努力做好自己的本职工作。

2.处理好日常工作管理，协助领导不断完善各项规章制度，使公司趋于规范化的管理。

3.加强业务知识学习，深入了解公司企业文化及产品设施，以便能更好的协助领导及同事的工作。

作为一名前台客服工作人员，需掌握的业务知识还有很多，在以后的工作中，我会努力像身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够给我这个工作的机会，使我有机会和大家共同提高，共同进步。感谢每一位同事对我在这段时间里工作的热情指导与帮助。虽然我还有很多工作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，相信公司的明天会更好！

篇3：商场前台工作个人总结范文

在公司指导及各部室支持下，商场物业客户效劳部较好的完成了一年各项工作，获得了肯定成果。回忆一年来的工作，我在商场主要做了以下几点：

一、管理精细化

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和进展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着乐观的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，仔细履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精微小管理的深化，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、全都性、正确性、准时性和标准性，使商场管理工作，到达了上级公司的要求。

二、工作标准化

商场工作中我坚持实事求是、快速、准时、准确、合理的原那么，狠抓商场和防灾防损质量的进步，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，把握第一手资料，严格根据快速赔付流程，为客户供给力所能及的便利。

坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断进步效劳质量；坚持24小时值班制度

，乐观参加三个中心建立，进一步进步了效劳程度；加大了考核力度；乐观做好防灾防损工作，准时拟定了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛平安检查方法、冬季防火防爆平安检查方法，始终做到提早把握，提早介入，增加了防范风险的力量，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建立，进步效劳程度，改善效劳形象，实在挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

三、效劳标准化

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、效劳竞争，而效劳竞争在商场市场竞争中具有非常重要的作用。作为客户效劳部来说，效劳的好坏直接关系到公司的进展与生存。因此，我把商场效劳工作放在了重要位置。组织大家学习，充分熟悉客户效劳的重要性，扎扎实实抓好客户效劳工作，建立健全了效劳制度，效劳措施，标准了效劳行为，于微小处见精神。

比方客户随时随地上门办理业务，我都能供给周到的效劳；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会准时的通知保户前来领款。半年来我不断改良工作作风，进步了效劳质量，进步了客户满足度，尽职尽责的完成了工作。

流火的x月，屡屡攀升的气温，象征着我在xx公司的各项工作程度，正在发生着一每天的变化和进步，令人欣喜、兴奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就将来。今后我还要加强学习，努力进步业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目的顺当完成而努力奋斗。诚心祝福我们事业蒸蒸日上，公司大而富强。

篇4：商场前台工作个人总结范文

我于x年x月加入商场前台，开始了我新的工作和学习过程，到2019年止，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

xx月初公司安排我去xx考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对xx的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准

备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%--30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。

