

## 公司前台年度工作总结 (合集7篇)

### 篇1：公司前台年度工作总结

时间总是转瞬即逝，在公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

#### 一、工作内容

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，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、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；
- 4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊；
- 5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等；
- 6、联系公司各项目部人员，收发公司内部文件；
- 7、领导安排交付的其他工作。

#### 二、工作收获及体会

(一)、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，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。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，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)、学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了

这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，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。这也一直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。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，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;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

### 三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，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，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

## 篇2：公司前台年度工作总结

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

### 二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

### 三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进

一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

XX图文设计

### 篇3：公司前台年度工作总结

2021年的工作主要负责客户的来访及登记、电话转接等事务，迎候来宾、判断来宾意向并与接待、办理相关手续、接听来电、回访常见问题。现将主要工作情况总结如下：

完成工作方面：

服从接待处经理、主任之工作安排。

异常特殊事情必须向上级汇报。

随时接受上司委派之任何工作。

做好关于客人资料之收集和存档工作，并对有关资料进行核查。

接待宾客、及时处理客人在酒店内遇到的困难和要求，提供相应的服务和必要的协助。

提供查询服务，但切记不要随便将客人资料告知他人。

打印各种营业报表。

注意酒店内的各种宣传活动。

推销客房及酒店各项设施及服务。

参加接待员例会，有问题及时解决，发扬主人翁精神和责任感。

二、采购工作的几点体会：

- 1.有良好的职业形象和气质，懂得基本的接待礼仪；
- 2.普通话标准流利，语言表达能力强，较强的保密意识；
- 3.熟悉行政、办公室管理相关工作流程，良好的沟通、协调和组织能力；
- 4.熟练使用办公自动化设备及办公软件；
- 5.良好的团队合作能力，具有高度的责任心，工作积极主动。

- 6.善于交际，活泼开朗，口齿伶俐。
- 7.善于迎来送往，接洽引导，动作灵敏。
- 8.声音柔美，富有亲和力。
- 9.善于处理突发状况（残疾人除外）。
- 10.前台接待本身无男女性别之分，不过由于脾气秉性特点，女士比男士更合适。

三、采购工作上的小要求：对各部门的请购问题上，希望请购部门给采购部一定的采购时间，请购材料时做好请购计划，尽量避免当天请购要求当天要货，或是第二天马上要货。为此将打乱采购员的工作计划，急需的物料有可能会造成价格方面或运费偏高，不利于控制成本。请各部门做好请购物料的计划。

#### 四、工作上的缺点和不足：

按酒店规定，检查自己的仪容仪表，精神饱满，准时到达工作岗位。

签阅交班本，按工作要求检查钥匙（包括寄存钥匙），与上一班的职员接班，了解哪些工作需要本班帮助解决，以及当天的客房预订情况，特别是 P客人（包括在住及预抵）。

在柜台值台的职员首先整理台面卫生，补充入住登记卡和房卡等必需品。

办理散客和团体CHECKIN手续。

于中午12:00AM之后打印一份OC表跟离店。

协助订房部在可售情况允许的房额下接受客人处理客人亲自的订房事宜，填写订房表并交订房部输入电脑。

跟折扣或办理转房，填写折扣单或转房单给收银处，然后修改电脑资料，对于超过退房时间而迟退的房间必须填写杂费凭条给收银处加收房租。

当班过程中，应把未能完成之工作或特别事项写在交班本内。

检查钥匙，与接班职员交接班。

## 篇4：公司前台年度工作总结

前台是展示公司的形象、服务的起点。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，严格按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2016年我要不断提高自身形象，做好2016年工作计划，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，简明的回答客户的问题，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!

## 篇5：公司前台年度工作总结

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回顾这一年来的工作，有成功也有失败。现将工作情况总结如下：

在过去的一年中，前台的主要工作是：接听客户来电，接待来访客户，收发传真信函，录入数据库，汇总每月的考勤记录，核对发票信息等工作。

接听客户来电。

在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。准确转接电话，如果是某个部门没人，要提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或是准确记录下来电方的电话、所在区域、单位稍后转交给相关负责人。接到骚扰电话能够委婉拒绝，提高工作效率。每天接到客户来电平均约85个左右，转接60个左右。

热情接待来访客户。

客户来时面带微笑起身相迎,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。不熟悉的人擅自进入办公区要加以阻止，对于推销人员要婉言谢绝。平均每天接待约15人，接待客户人数最高时达到一天25人。

收发传真快递。

普通信件及报刊：每天按时去一层取信及报刊，并将其分好送至相关人员手中。传真、挂号信及快递：应在登记表中做好登记，并将其送至相关人员手中签字确认。今年一年收到外来信件共1652件，共收发传真共2848份，收到EMS邮件共2365件

认真录入数据库。

数据库是公司销售人员联系客户的途径，一旦出错客户信息就将丢失，一定程度上给公司造成了损失。所以录入的时候一定要尽量详细的把客户资料录入到数据库中。另外有时候要录入网站资料，网站资料的录入一定要做到认真仔细，以免出现漏录、错录的现象。平均每天录入数据库50个网站资料30个。

汇总每月考勤必须要谨慎。

日常管理要严格。对于员工外出办事及请假等事物的事情要及时的做好登记。为新入职的员工办理门禁卡，并在系统上设置权限。

核对发票信息。

一定要认真核对，避免错误的产生，以免给公司造成不必要的损失。平均每天发增值税发票和普通发票15张左右



同时还协助其他部门工作，例如协助市场部为资料贴标签、录入发票，协助系统开发部门复印资料文件等工作。

前台文员的工作除了要脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意人际关系的把握，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，做事要考虑周全、细心；另外工作进度及工作过程中遇到的问题应及时向上级反馈。还要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，让客户有种赏心悦目的感觉。以上这些正是我们在工作中缺少的。

回顾20xx年工作中出现的问题，要积极改正不足。在新的一年里不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务。在工作之余还要努力提升自己，有计划的学习。我们知道，自己还有很多很多需要学习的地方，也一直在努力，希望可以“每天前进一步”。

## 篇6：公司前台年度工作总结

### 一、提高熟悉

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾供应优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必需高度熟悉工作的重要性，始终牢记“来宾至上，服务第一”和“让客人完全满足”的服务宗旨，始终面带微笑，仔细谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注意每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

### 二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格根据关于前台工作的各项规定和要求，仔细履行前台服务职责，主动主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，

保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出问题和建议能够耐烦解答和虚心接受，并准时与相关单位主动协调和解决，妥当处理大大小小的客人投诉，得到了广阔客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥当处理好个人生活上的各种问题。

### 三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化学问的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深化的学习。一个人学习力量多大，就能确定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断改变进展的酒店行业。

当然，在总结成果的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和主动主动行



还不够强，有待下一步重点提高。