

公司前台接待工作计划（合集5篇）

篇1：公司前台接待工作计划

我于20__年1月份来到__公司，半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了前台接待的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

现将下半年的工作计划如下：

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、协调和调度各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的'一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，

我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数X组，参观人数共计X人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用XX元;私家花园养护费XXX元;光纤使用费__元;预存水费XX元;有线电视初装费X元;燃气初装费XX元。

五、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。工作井然有序；还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验；工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁。

篇2：公司前台接待工作计划

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、 转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：

您好！XXX公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

篇3：公司前台接待工作计划

1.在日常事物工作中，我将做好以下几点:

(1)帮助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作方案。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作.

(4)于各帮助工作.

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不铺张，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)帮助节假日的排班、值班等工作，节假日期间公司的平安保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，细心，精细支配，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)帮助公司公司规章制度。

3.个人修养和力量，我将做好以下三点：

- (1)参与公司支配的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。
- (2)向和同事学习工作阅历和方法，提升自身素养。
- (3)个人自主的学习来提升学问层次。

我深知：人的力量是有限的，人的进展机会是无限的。现在是学问经济的时代，很快地提升自己的个人力量，自己的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的价值。

4.工作

- (1)帮助人力资源部工作
- (2)其余的其它临时性工作。

篇4：公司前台接待工作计划

1)弘扬吃苦耐劳精神。面对库房中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，踊跃适应各样环境，在沉重的工作中磨炼意志，增加才华。

2)弘扬废寝忘食的进步精神。增强学习，勇于实践，博学多才，在向书籍学习的同时注意采集各种信息，宽泛汲取各样营养同时，讲究学习方法，正直学习态度，提高学习效率，努力培育自己拥有扎实的工作基础、辩证的思想方法、正确的思想看法。力争把工作做得更好，建立本部门优秀形象。

3)当好助手。对主管交待的工作努力达成并做好,增强责任感、增强团队意识。踊跃主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减少领导的压力。达成自己份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮相助，共同保持和睦的工作环境。

4)熟习企业新的规章制度和业务展开工作。企业在不停改革，订立了新的规定，特别在企业当前正在进行的7S实行工作中，作为企业一名老职员，一定以身作责，在恪守企业规定的同时全力配合。

篇5：公司前台接待工作计划

尽人皆知，当前4S店如雨后春笋般快速增添，随之人们花费观点的愈来愈理性、成熟，对要求也愈来愈高。20xx我们感觉到了市场经济的残忍性，同时企业也在经受着市场的严重考验。

在过去的一年中从自己也发现了许多问题，专业知识不够专业和宽泛，服务细节有所短缺，有时没法供应客户所需服务，甚至让客户产生不信任感。因此20xx我要增强专业

知识的学习，提高业务能力水平，在服务过程中做到换位思虑，替客户着想，为客户供应实在的服务，向客户提出有建设性的建议，使我们的服务能够让客户更为满意。

从营销策略上，客户维系有所不足，客户在不停新增的同时也有必定的流失，因此我们一定培育和保护一批长久稳固与我们合作的老客户，发现新的忠诚客户。我们从平时工作中给这些客户真实的关心，自然照料是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户一直随着我们走，真正做到关心客户。

价钱合理化。价钱的高低也是左右客户进厂的重要要素之一，而为客户供应更优异更优良的服务和合理的价钱，而且时刻从客户的角度出发拟订合理的维修方案，从而为客户省钱，从而超越客户的希望值。

回首入职以来，作为企业的前台招待，在企业各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利达成了本员工作以及领导交办的各项任务，自己在各方面都有所提高，但也有不足，需要未来不停学习、不停累积工作经验，经过自己的努力填补自己还存在的缺点。现将这入职来的工作状况总结如下：

一、前台平时招待工作

- 1、贵宾招待，能够做到问清身份后实时礼貌介绍，关于没有提前预定的贵宾妥当招待后赶快电话通知有关部门，招待做到笑容相迎、耐心仔细、温馨提示等；
- 2、负责前台电话的接听和转接，仔细接听每一部电话，娴熟各部门分机号，重要事项仔细记录并传达给有关人员，做到了不遗漏，不延迟；
- 3、能够实时更新企业通信录，方便企业各部门间工作交流；
- 4、前台卫生工作，前台是展现企业形象、服务的起点，打造优异的前台环境，不单要注意自己的形象，还要保持优异的环境卫生，让来访客人有种心旷神怡的感觉。

二、行政及其余暂时性工作

- 1、学习了企业各项规章制度；娴熟掌握企业各个产品功能，为电话推行打基础；
- 2、辅助行政打电话敦促加入玛卡协会和学会的人员递交资料，资料采集齐后做电子版明细表；
- 3、签收快递信函，实时转交，人不在的物件在前台妥当保留；
- 4、做电话推行，每周上报有兴趣或意愿客户名单至销售部，截止12月尾，意愿客户13个。

在这一个月的前台工作体验中，固然都仔细达成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够仔细，有时解决问题也所短缺，在15年里我要不停提高自己形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划以下：

1、努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要优异，招待客人要不停累积经验，要给客人留下优异印象。接电话时，也要不停提高用语技巧;奇妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

2、增强礼仪知识学习。如业余时间仔细学习礼仪知识，公共关系学。认识在待人接物中一定要恪守的礼仪知识，包含坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、衣饰搭配，以及回答客户发问技巧等等。

增强与企业各部门的交流。认识企业的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识贮备，一方面能实时正确地回答客户的问题，正确地转接电话。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，同时也能抓住合适时机为企业作宣传。

希望在新的一年里经过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不停学习的过程中改变工作方法扬长避短，扎实工作，力争把此后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们防止后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够供应给我这份工作，使我有时机和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这1个月来对我工作的热忱帮助和尽心关照。固然我还有好多经验上的不足和能力上的短缺，但我相信，熟能生巧，只需我们相互多份理解、多份交流，加上自己的不懈努力，相信金诺的明日会更好!