# 图文书店前台工作总结(汇总21篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-01-10

*图文书店前台工作总结1练习如今曾经竣事了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有甜蜜，很难用一言两语说清楚。这三个月的工夫是长久的，但历程倒是漫长的，我要好好地总结归结一下，将本身的不敷之处举行增强，重新整理本身的决心，欢迎新的末尾。经...*

**图文书店前台工作总结1**

练习如今曾经竣事了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有甜蜜，很难用一言两语说清楚。这三个月的工夫是长久的，但历程倒是漫长的，我要好好地总结归结一下，将本身的不敷之处举行增强，重新整理本身的决心，欢迎新的末尾。经过这次练习，我真的学到了许多实际的工具，而这些恰好是在讲堂上所学不到的。

前台的事变很俭朴，究竟上，这事变的步伐庞大单一，在这说长不长说短不短的三个月里，我发明要做好一项事变，心态必需调解好，无论事变是沉重照旧安定，要用积极的态度去完成我们的每一份事变，而不是去诉苦;当你出错的工夫，要想尽统统措施去补充你的不对，而不是躲避。要说的是，如今旅店的前台的薪水一样平常都是底薪加提成的，也便是说，入住的主人多，本身的人为也高，这算是勉励各人笃志苦干，加班加点也乐意对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在事变中不免会有出错的工夫，幸亏司理和同事也没有很求全谴责，反而给我慰藉和勉励，这让我十分冲动，遇到如许开通的下属和同事，但是不方便的啊。

谢谢一位年长的同事报告我，不论在哪种情况，都要要记着三点：

一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会不停牢记在心的。

当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好!

前台的事变给了我许多的打仗群众的时机，在和他们攀谈中，我晓得了许多的实际，我也晓得了本身要做好的事变了，曾经的我们便是如许的走过去的，这也是我们不停以来都在不停的前进中失掉的结果。当前的事变怎样，谁也说不明白，但是我晓得，只需本身去高兴，去夺取，那么就肯定会失掉本身想要的!

当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好!

**图文书店前台工作总结2**

时间总是转瞬即逝，在金玉普惠前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和金玉普惠前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

>一、日常工作内容：

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

3、通讯录更新，鉴于金玉普惠美容院人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与金玉普惠美容院之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；

6、每天9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修；

7、做好总经理、董事长办公室的清洁；

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；

9、金玉普惠美容院文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；

10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁；

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；

12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

>二、存在的问题：

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前金玉普惠美容院人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

>三、对自己的建议：

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解金玉普惠美容院的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、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，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是金玉普惠美容院整体组织结构中的一部分，都是为了美容院的总体目标而努力。

对前台工作，应该是“美容院的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触美容院的第一步，是对美容院的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了美容院的形象。同时，美容院对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

**图文书店前台工作总结3**

现在20年了。不知不觉已经在酒店做了XX年的前台。从我开始认识前台到现在，我相信这里面既有我自己的努力和付出，也有离开酒店带给我的培养，还有老员工和领导的支持。在半年的时间里，我学到了很多，著名的商业格言“顾客永远是对的”在那里得到了充分的发挥。

为了实现必要的财务目标，酒店不仅要满足客人的物质需求，还要满足他们的精神需求。所以作为酒店经营者，只要不违反法律和道德，客人的要求总会得到满足。所以从入职培训开始，就会给员工灌输:“客人永远不会错，只有我们会错”，“只有真诚的服务，才会带来客人的微笑”。我始终相信顾客是上帝的真理，我也总是尽力把自己服务到极致。

酒店前台的工作主要分为接待、客房销售、入住、退房、费用结算。当然也包括为客人答疑解惑，帮助客人办理服务需求，电话转接等服务。在酒店前台，工作分早班、中班、通宵三班。其中一个是专职出纳，其余两个根据实际工作量分配工作。

这种安排比较宽松，工作量大的情况下可以分配给一个收银员，一个登记推广，一个负责其他服务和联系。而且可以减轻收银员的压力，让收银员头脑清醒，不会出错。最重要的是，这种工作方式可以快速让新人获得经验，工作量小的时候会得到轮班同事的指导，工作量大的时候能够吸收更多的经验，快速成长。在这20年里，我主要做了以下工作:

>一是加强业务培训，提高自身素质。前厅是酒店的门面。

每个员工都必须直接回应客人。员工的工作态度和服务质量反映了一个酒店的服务水平和管理水平，所以员工的培训是我们酒店工作的重点。我们将定期进行接听电话的语言技巧、接待员的礼貌和推销技巧以及外语培训。只有通过培训，我才能进一步提高自己的业务知识和服务技能，从而更好地为客人带来优质的服务。

>第二，强化我的销售意识和技巧，提高入住率。根据市场情况，前厅部将用心推进散房的销售。

今年，酒店推出了一系列客房促销活动。接待人员在给予酒店优惠政策的同时，根据市场情况和当天入住情况灵活掌握房间价格。前台散客明显增多，入住率提高。接待员强调“只要客人来到前台，就要尽力让客人留下来”的宗旨，以此来争取更多的入住率。

>第三，注意部门之间的协调。酒店就像一个大家庭。

工作中部门之间难免会有摩擦，工作中协调的质量也会受到很大影响。前厅是整个酒店的中心部门，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作关系。如果出现问题，可以积极与这个部门协调解决，避免事情恶化，因为大家的共同目标都是为了酒店，解决和处理不当会给酒店带来必要的负面影响。

思考如何弥补同事和部门的失误，确保客人及时退房，让客人满意。前台是客人离店前接触的最后一个部门，所以他们通常在退房时会向我们投诉酒店的各种服务，而这些问题并不是收银员造成的。此时最禁止对造成困难的部门或个人进行搪塞或指责，最不可取的是“若无其事高高挂起”。反而弥补不了过错，反而让客人对整个酒店的管理产生了怀疑，从而加深了客人的不信任感。

所以中介职能要冷静发挥，出纳要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决后，你要再次询问客人的意见。这时，客人往往会被你的热情所影响，从而改变最初的不良印象，甚至在客人和我之间建立起亲密互信的关系。剑虽好，但不是不断磨练”和“不努力学习就不会懂得足够多”。

只有学习才能不断磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。让我们迈开矫健的步伐，不断前进，这样我们才能展翅高飞！优雅的兄弟姐妹们，为我们的明天努力吧！

**图文书店前台工作总结4**

时间总是转瞬即逝，在智富惠公司工作已经工作一年了，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，较好地完成了各项工作任务。

现将一年来的学习、工作情况总结如下：

>一、在实践中学习，努力适应工作。

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，一年的工作让我对这句话有了新的认识和体会。

前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，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。

加入到智富惠这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们每个员工前进的动力，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，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。

一年的工作也让我产生了危机意识，单靠我现在掌握的知识和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。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，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!

**图文书店前台工作总结5**

20xx 已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近 9 个月，前台没有像公司业务、营 销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有 其存在的必要性。通过思考，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。 在这 9 个月的时间里我在公司领导和 同事的关心帮助下， 顺利完成了相应的工作， 当然也存在许多不足的地方需要改进， 现将 20xx年的工作作以下总结。

>一、前台日常工作

1、前台接待， 接待人员是展现公司形象的第一人， 20xx年 4 月入职至 12 月以来， 从 我严格按照公司 要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌 相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近 9 个月来， 共计接待用户达 600 人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发 认真接听任何来电，准确率达到 98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率； 发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资 料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理 饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请 购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加 墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开 关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自 己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问 题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

>二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订 项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务， 并持续跟踪直至车票送到公 司，以免费影响到出差人员行程；到目前为止累计订票 70 张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有 就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王xx发生日祝福，20xx 年累计订生日蛋糕 17 个。

2、文档归整及办事处资产登记 从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买 的书籍会让张xx盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有 37 本； 其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规 定签名登记。

3、考勤统计 每月 25 号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统 计汇总，都能够按时发给王xx。

4、组织员工活动 每周三下午 5 点组织员工去xx活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果 是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。 三、 其它工作 在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛xx，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时 也获得了一些新的知识。

>三、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己 以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒 了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有 一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗 心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张x商量一起在室内活动，给大家提供 象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果， 对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

>四、20xx 年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、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； 或者在力所能及的范围内， 简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢张x对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任， 我为有这样的同事而感到荣幸， 也为在这样一个优待员工的公司而骄傲， 现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自 己的绵薄之力！

**图文书店前台工作总结6**

自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

>一，服从管理，服从管理

虑心学习做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

>二，尊重自己的工作，尊重自己的工作，尊重每一个人坚信一点

任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

>三，注重细节，注重细节

服务第一记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

>四，明确目标，明确目标

正确把握用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责已深入学习，深入学习不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

（二）加强监督，严格把关加强监督，加强监督每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确

（三）阳光心态，相互创造阳光心态，阳光心态端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

（四）再接再厉，永创佳绩再接再厉，再接再厉没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

**图文书店前台工作总结7**

时间总是转瞬即逝，在本公司工作的五个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和售后内勤这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将五个月来的学习、工作情况作工作总结如下：

>一、在实践中学习，努力适应工作。

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售后内勤的工作内容还有公司各个部门的职能所在。

>二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到这个大集体，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，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。

五个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会有一些客户打来比较专业的，所以单靠我现在掌握的知识和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。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，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！

**图文书店前台工作总结8**

通过上半年的努力，我较好地完成了酒店客房部的工作，现对酒店客房部上半年的工作进行总结。

>一、培训方面

每月完成两个SOP流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。房务和总机人员的交叉培训，从x月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

>二、管理方面

上半年以来住客率高，特别是在x月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，后来将x楼层划分给x公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

上半年总体服务质量较稳定，集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况;在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，而且x楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑。

>三、接待服务方面

顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验;x动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导;

x服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对VIP客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果;对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

>四、团队和人员方面

关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度;组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力。

每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用;在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班KPI考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标;人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

**图文书店前台工作总结9**

一年时间过得很快，在公司工作一年多了。入职以来，我对公司的运作和领导领导下的工作流程有了很多了解。我也熟悉了公司各部门的负责人，以及我们公司有多少人。在日常工作中，我逐渐熟悉了我们公司的人员，这使我能够很好地适应公司的工作。作为前台，过去的一年，我。我简单总结一下今年的工作。

>一、日常工作

刚进公司的时候，很多东西都不懂，一点一点摸索学习，特别是前台的工作。之前没做过，很多事情也没搞懂。连最基本的礼仪都是进公司培训后才学会的。平时和朋友在一起也是大大咧咧的。如果在工作中也是这样，那就非常不礼貌了。在接电话时，也不像日常，而是需要礼貌的语言。同时，我善于总结和归纳来电的意图。不是每个人都能清楚的说明自己想做什么，想和谁见面。作为接听电话的前台，我也想记住是怎么回事，怎么处理。而且不能错过，有些着急的事不能耽误。在过去的一年里，我一开始也不是很懂，后来能接好电话，也没什么问题，就把这部分工作做好了。

接待来访的客户时，我礼貌地和他们打招呼，询问来访的原因。如果有一些约会，我会及时领他们进公司，让相关同事接待。我也认真接收公司的快递和信件，并及时打电话给快递员去取。早上来公司，也是及时打扫前台，保证工作环境整洁干净，检查办公室，提前开窗通风，或者开空调，打开走道上的灯，检查公司的饮用水是否充足，能不能及时供应。

>二、行政工作

作为公司的前台，我还负责一些行政公司。例如，同事有时需要使用打印机。我还需要指导使用，或者帮忙打印复印。公司需要清理。还需要及时联系保洁阿姨。打扫完之后还需要及时检查办公室卫生是否干净，一些需要订阅的事项也是我需要处理的事情。同时，当人事部的同事需要我的帮助时，我也会积极配合，比如打招聘电话，安排和接待面试等等。

一年的工作，有很多琐碎的事情，但我都是认真负责的去做。作为公司的前台，我知道我礼貌的微笑和认真负责的态度可以说代表了公司的一种形象，所以我应该做好他们。我不能放松，但我也发现了工作中的一些不足。做事效率不是特别高，有时候还会有些耽误，在以后的工作中要尽快改正，才能做的更好。

**图文书店前台工作总结10**

时间总是转瞬即逝，自进入公司以来，在领导的支持和同事们的帮助下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将工作总结如下：

1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。

遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是十月份来到公司工作，在公司系统集成部门担任办公室后勤和业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的.工作，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。在来公司后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时间里，和部分政府，各企事业单位的网络部门，采购部门，及主要决策人进行沟通，搜索工程信息，为下一步工作打好基础。

3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。

为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。

4、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

5、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在下半年里，我将认真学习各项政策规章制度，做好下半年工作计划，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**图文书店前台工作总结11**

时光匆匆流逝，转眼间，来金秋任职前台文员已经三个月了，在这三个月里，我的收获和感触良多。从一开始对一切的陌生和不懂，到努力适应，再到逐渐习惯和喜欢这份工作，公司的同事和领导都给予了我莫大的关心和帮助。自任职以来，我都以认真的态度去履行自己的工作职责，较好地完成了各项任务，自身也取得了相应的进步。现将这三个月的工作总结如下：

前台这个岗位不仅体现了公司的形象，还是外来客户对公司的第一印象，前台工作人员的一言一行都代表着公司。

一开始来到公司，部门领导就很清楚的告诉了我前台这一职位的工作职责，随后我也参加了公司的员工培训，更深地了解了企业文化和公司的内部结构，让我对自己的这份工作更加的熟悉，减少了工作难度。我的日常工作内容主要有：

1.负责公司前台接待的工作；

2.负责前台及展厅区域(包括展厅内的桌面及样品展示柜）的卫生打扫；

3.负责公司快递的派发；

4.负责各车间每日点心领取情况的登记，并且每月进行汇总；

5.负责公司LED显示屏字幕的撰写及更改；

6.负责公司申报文件的撰写及更改；

7.协助部门同事做好招聘工作；

8.定期检查消防栓以及灭火器；

9.及时完成上级领导交办的其他事务。

工作中我一直严格要求自己，不断端正自己的工作态度，寻找好的工作方法。我们部门每天的事情比较琐碎，但我认为所有的大事小事都应该认真对待，小到一张单子，一杯茶水，一声问候，都不能应付了事。不管是接待客人还是跟同事们交流，我都时常保持微笑。来了客人，我都会耐心地招待他们。领导交代的工作我都会认真想想怎么做才最合适，遇到事情较多、时间相互冲撞的时候，我会先想一下哪件事比较紧急，那件事比较重要，分出轻重缓急之后排出顺序一件件完成。虽然有时会手忙脚乱，但我认为这是对自己的锻炼，我希望能通过不断的进步达到做事忙而不乱、快中求稳、松弛有度的成熟的工作风格。我相信只要用心，加上不断的努力与领导的培养，我可以为公司奉献出更多的力量。

作为一名应届毕业生，我是一位刚踏入社会的新人，在社会经验这方面还有欠缺，对前台文员这个岗位的工作经验也更需要累积。在这段时间的工作里，我也暴露出了许多方面的不足，如一些接待的\'礼仪还是不够规范，做事不够细心，书写的文件中还会出现错别字等，所以在以后的工作中我会不断给自己充电，拓宽自己的学识，以便更好更出色地完成工作。

今后我要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，积极地和各部门沟通，争取把工作做好，提高岗位的适应能力，把自己该完成的工作任务都有质量地完成；同时继续增加接待方面的学识和加强这方面的实践能力，改正

过去不够完善的地方；最后系统学习行政办公知识，尤其是要熟悉常用办公软件的操作方法，拓展工作能力，为更好的胜任行政工作打好基础。保持好公司的门面形象，做一个合格，称职的金秋人，这也是我今后工作一直努力的目标和方向！

**图文书店前台工作总结12**

自学校毕业来\_\_\_美容院工作，作为美容院的一名前台，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年上半年工作总结：

>一、保持形象

前台作为美容院的窗口，是美容院给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进美容院都会体验到我们的真诚和热情。

>二、关注客人喜好

当客人走进美容院时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，客人会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让客人的每次美容，都能感受到意外的惊喜。

>三、提供个性化的服务

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是新客人，可以向他们多讲解美容院的特色项目，主动为他们介绍项目、套餐的价格，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人离开时，美容师收拾东西需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人美容得怎样或是对美容院有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除客人在美容院里所遇到的种种不快。

>四、微笑服务

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的\'客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**图文书店前台工作总结13**

时间转瞬即逝，转眼我在公司工作了也近一年，在公司担任前台文员一职，在职期间学到并收获很多，也认识到很多自身的不足。现将一年来的工作情况总结如下：

>一、前台是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话时要态度和蔼，对待日常工作事务要认真仔细，在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

>二、在职期间还担任公司考勤抽查及统计的工作。在统计考勤时要严格按照考勤制度执行，做到不徇私舞弊。严格维护公司所制定的规章制度。

>三、认真细致的做好办公用品的入库出库工作。根据办公用品的种类进行归类摆放，消除了仓库凌乱不堪的状况。在改善办公用品存放环境的同时也为后续库存统计工作奠定了基础。保持干净整齐的库容库貌成为仓库管理的一个长期基础工作。

>四、存在的不足

1.由于刚接手工作不到一年，很多地方了解不够深入细致，需要继续努力;

2.处理紧急事务时，不够沉着冷静; 3.待人接物时，态度不够热情。

>五、在这一年的工作中有很多问题发生，我们要善于发现问题，

把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的工作能力。这也要求我不断的去学习，去提升。争取在下一年度完善自身的不足，把工作做的更好，更专业!

>六、20xx年工作计划

1.继续加强学习，增强对本职工作的了解，创新工作方法，提高工作效益，更好的完成各项工作任务。

2.继续增加待人接物的学识，把过去遇到紧急事务时不够沉着冷静加以改正。

3.严格监督员工外出登记，做好每月考勤报表的统计工作。

4.做好物品入库出库的管理流程，避免经费流失。

5.承办上级领导临时交办的其它事项。

**图文书店前台工作总结14**

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，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，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长足的发展。

>一、加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。

所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

>二、“开源节流，控制成本”从小事做起，从我做起

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当xx房入住，当xx要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。

打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

>三、加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是xx。以此争取更高的入住率。

>四、注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2.遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3.在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

>在明年的工作中，我们要努力做到这几点：

1、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“xxx”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路，更进一步走在市场的最前列，影响市场。

2、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细分管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

3、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**图文书店前台工作总结15**

酒店工程部工作总结范文与计划：20xx年工程部的工作,在酒店领导的关心爱护和大力支持下,在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下,克服了人员少、工作量增大等困难,着手大力开展维修保养和挖潜技术改造工作,积极主动地解决设备设施存在的各种问题,兢兢业业、任劳任怨,比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

>一、开展预防维修,提高设备功效

(1)四月初,对酒店所有中央空调主机进行年度维护保养,采用化学除垢的清洗方法,清除了蒸发器和冷冻水系统的结垢,提高了换热率。对冷冻水泵进行季节性维护保养,绕组阻值检测,水封,轴承检查更换。

(2)九月份对迎宾楼,别墅和中餐厅空调效果差、风机盘管噪音大采取措施。拆下风机,清洗检查风轮,对翅片进行化学清洗、提高换热率。现剩X,X长住房未完成,别墅还剩2#,4#没有完成,中餐厅剩一楼大厅,年内可以全部完成。

(3)九月份开始启动装饰工对贵宾楼客房巡检,对房间内设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管S弯处的头发等杂物,保持排水畅通,由于客房出租率高,目前完成26间。

(4)十一月份采用兰州格瑞锅炉清洗剂对迎宾楼,贵宾楼锅炉加药,利用一次水循环泵带动药剂清洗锅炉,发热管,板换一次侧水垢,提高换热率。

(5)三月份对网球场围栏除锈刷漆,五月份对酒店垃圾桶除锈刷漆,陆月份对酒店立柱灯除锈刷漆,七月份对酒店外围休闲椅木板更换刷漆,十月份对酒店草坪灯,道路指示牌除锈刷漆。十一月份对酒店铁质水箱除锈刷漆。

(9)九月份外请人员,设备对员工宿舍环境清理,平整。

(10)十一月份,完成两块花卉场地运河水源引入。

(11)配合各部门报单维修X项,电话报修 X项,维护保养 X项。

>二、采用新型建材,解决遗留问题

(1)原贵宾楼消防指示牌为吸光发光式指示牌,为了达到消防规范的要求,八月份在负1楼和负2楼防火门和走廊安装了新型LED紧急出口灯。

(2)五月份对客房3#,4#,5#别墅防水改造,斜屋面采用一层乳化沥青,一层黑豹防水层。平屋面采用BBS卷材,至今未见渗漏现象。

(3)贵宾楼新风系统原设计流量大,风速快,形成噪音。采用变频技术,增加变频器起到降噪的目的同时又起到节能目的。

(3)酒店供水由调通分局院内100T水箱。由于我们不能每天监控浮球阀性能,致使跑水现象时有发生,针对这一情况,我们更改水箱给水管路采用电极式液位控制器,电动阀,浮球阀双向控制有效保证跑水现象。

>三、采用新技术,新产品节能改造

(1)针对迎宾楼电锅炉高能耗,七月份我们采用太阳能热水器与电锅炉并联运行,充分利用太阳能在白天蓄能,在3T蓄热水箱基础上又增加3T蓄热水箱。天气好平均节约4800度/月。

**图文书店前台工作总结16**

转眼来XX已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以本身独自处置惩罚一些突发变乱，对我来嗣魅真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有许多问题;有问题不是错，错的是本身不会阐发问题!光阴在一天天曩昔，从开始的不知道做什么到现在的主动去服务，以及给别人找事做，这是我本身的提高，也是我人生路上的提高吧!来这里对我来说是对了，人生面临许多选择，如何做一个正确的选择，其实你只必要明白本身此番是为了获得什么，新福给了熬炼本身谈锋的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房必要解决哪些手续，在收房历程中必要注意些什么，这都是一种学习!前台款待员其实是很熬炼人的，对我这个对照粗心大意的人来嗣魅真的是获得了很好熬炼，固然前台的表格归档还存在着许多问题，可是跟之前的我相比已经有了很猛提高，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所必要我们新福所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要获得若干钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他不停在问我关于解决房产证的事，在工作中我时刻记取我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做筹备，固然当初我对解决房产证也不是很清楚，可是我照样不厌其烦的帮他问了许多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然感觉这是对我工作的一种确定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在新福这段光阴所学习到的，出来工作不能只为了学习，还必要为公司创造代价，固然本人与20xx年5月14日来到新福办事中心，为进一步进步自身素质和业务程度，本人自愿许诺以下几点：

1、 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，叨教您有什么事吗?”认真谛听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细回复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到办事中心告急或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来欢迎业主，问好：“您好，叨教您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整挂号，无遗漏，实时和谐解置惩罚，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，迎接再来!”

5、做好钥匙的进出借用的挂号，做好区域内材料的树立、更新、治理，做到挂号完善、精确、无遗漏。

6、能纯熟解决入伙、装修等手续，并做好挂号工作。

**图文书店前台工作总结17**

XX年我的工作是在前台做导诊护士，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我们工作最大的动力。

工作时间长了，有人会对我们的工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛苦没出息，如果没有强烈的事业心和责任感，我们的工作人员的激情很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就像人类失去了灵魂。

>一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感

1、要为患者服好务就意味着要对美容院环境和相关事宜做到了然于胸，我们的工作人员就是患者的一张\_绿卡\_，患者来就诊，我们是接待员;患者来咨询，我们是咨询员;患者行动不便，我们是陪诊员;患者对其他科室服务不满，我们是协调员，我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任。

2、要为患者服好务就要做患者考不倒问不住的美容院的\_活字典\_。作为美容院服务的第一站，每天要接触年龄不同、性格各异的人，如何让这些形形色色需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对我们工作人员知识智慧，沟通交流能力最大的考验，不仅要熟知美容院的环境特色技术及设备力量，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与美容院的桥梁。

>二、通过各种培训，提高了工作人员的整体素质

提升服务质量的关键，在于服务人员素质的提高，但绝非一朝一夕之功，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相关职责、制度、行为规范和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使我们工作人员具备高度的敬业精神。我们的工作是与其他护理工作一样不可轻视的，是体现美容院优质服务的窗口，只有从这一高度去认识，才能主动热情帮助前来就诊的患者。

>三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就医环境

门诊病人就医心切，常造成不必要的拥挤和争吵，若处理不当，可导致秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时掌握病人的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安定病人的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护门诊秩序。另外，导诊护士兼职着保持门诊环境清洁的职责，比如在看到有病人及家属吸烟或随地乱扔垃圾时，能大胆而有礼貌地给予指正，让每位病人都能自觉遵守美容院的有关规章制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

总之\_导诊\_看似是一件比较轻松的工作，但要成为一名优秀的导诊员并不容易，不但要注重要仪表端正还要时时保持积极的情绪，懂得一定的沟通技巧及简单的医学知识，更重要的是拥有一颗高度的同情心，想病人之所想，急病人之所急，理解病人，全心全意投入到工作中。通过每日晨会时间对所有导诊人员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足持续改进，力求把导诊工作作到精益求精，这样才能真正为病人解决实际困难，同时也能对美容院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

**图文书店前台工作总结18**

古人带兵作战前期尚有“弦上之箭蓄势待发”作战后也有“温故而知新”所以我想惟独对做过的事情进行总结，才干在往后的工作上能百尺竿头更进一步现将本次总结如下：

>一工作内容

1、人事档案整理

2、更新通讯录花名册

3、接待客户，为客户倒水

4、帮客户订购酒店火车票

5、登记纸质版电子版考勤表

6、每天下班之前通知第二天的早会

7、在赶集网上刷新简历/通知面试

8、打印资料，包括加盟合同赠送清单等

9、天天早上就餐点数及通知餐盒清洁及归位

10、每月一次到两次清点办公物品以及购买办公物品

11、经常和主管出去办事以及临时吩咐的事情

>二体会

（一）从杂乱无章到有条不紊

工作阅历浅熟悉面窄课本上所学的理论与工作的实际上存在着一定的差别等等各种因素给我的工作有一定的难度，但是通过一段时间的工作，基本上都能够熟悉前台的工作，例如对于总经理以及招商部同事所需要的客户资料能够立即打印刚开始对于电脑上存在多份相同的文件，不知道改打印的是哪一份，手忙脚乱工作内容没能够分主次轻重缓急最后找个空暇的时间把以前所学到的文档管理课程的电子档归档方法，判断电脑中的文件是否有用什么样的分类标准里面的内容是关于什么方面的等等当把那些一堆堆的文件整理成井然有序的文件夹时，就会有一种油然而生的成就感，自豪感即使是在这段过程当中，会有文件涉及范围广，也由于是新手，心里总觉得任务多，而且是自己的时间安排不合理；经常弄得焦头烂额的20天的工作时间，最终让自己的工作井然有序地进行

（二）从囫囵吞枣到不求甚解

在行政人事部部门里，由主管带领着我们开展各项的工作刚刚开始的工作，有点囫囵吞枣，像一只无头苍蝇工作中感到头绪乱心态没有摆正走马观花所以才会造成工作上的一些小差错，这些的小差错给自己的工作上带来了很大的教训，所以惟独不求甚解，才干够准确地明确地具体地把握好上级的指示同时也惟独主动地向上级问：“还有什么事情需要我去忙的？”“这件事情需要什么样的要求？”也惟独这样，才干够更加快速地提高自己的工作效率，工作的成效

（三）独挡一面不如团结一致

俗话说“滴水不成海，独木不成林”，所以每个项目的圆满的完成必须要有一个“人心齐，泰山移”的团队小组在行政人事部门里，有许许多多琐碎的杂事，例如要注重到前台的饮水机旁边的卫生问题为客户倒水购买物品等喂养鱼食等等整个部门虽然惟独三个人那么少，但是任务却也是繁重琐碎有时还需要很及时去处理，在主管的指示下，我们两个下属分工合作，只为了把工作做得更加全面和到位，力争到注重整个公司各个同事的需求，为各个部门提供方便快捷的服务，打算好经常使用到的各种店面资料结业资料等等这同时也挑战了我们的各种工作和为人处世的能力以及态度为了能够使到每一次的项目每一步的目标每一个的计划能够圆满完成，会努力地向公司优秀的同事学习，向上级学习有关的工作能力和工作的态度自己也会牢牢谨记：“三人行，必有我师焉”的名言警句同时也告诫自己一个人在公司中，不可能是孤立的个体，而是要融入到一个公司的文化当中，惟独团结一致，才干更好地完成任务。

又是一年春柳绿走过了三月，迎来了四月总结三月，计划四月，让自己的行程都在计划当中不断地提高自己的职业素养在不同场合扮演的角色以及细节等等与此同时，自己也会不断地要求自己达到更好的层次，找出工作中得不足，不满足于现状，不断完善自己，勤于和善于学习，努力提高分析和思量问题的能力，加强自己各方面的能力，工作时会更加主动付出，凡是都会出于真心，以大局为重，共事多沟通，交往相互尊重，相互信任，相互支持，时刻牢记团队的力量

**图文书店前台工作总结19**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。 所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

>一、像所有其他的服务行业一样，礼貌

礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

>二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

>三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

>四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的`。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

>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，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！

因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！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！

**图文书店前台工作总结20**

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月，我通过公司招聘面试成功进入到了\_\_\_\_公司，成为了一名实习前台。现在两个月的实习期已经过去了，我也终于转正成为了一名正式员工。想着可以通过总结我这段时间内的实习工作，发现我在前台工作上面的不足的地方，促进我后面工作的开展，所以在这里，对我这两个月的实习做一个工作总结。

我应聘的是前台文员的工作，前台主要是做公司的客户接待、客户的电话来访询问、协助人员招聘面试登记等等。这不是我的第一份工作，我之前也是有从事过前台文员的工作，所以对待这个工作并没有很陌生忙手忙脚的样子。因为我有过相关的工作经验，所以公司领导经过一段时间的考察后就放手让我独立的尝试相关的工作，我也没有辜负领导的信任，在实习期里面不仅没有犯任何的错，还相当高效率的完成公司交代的各项工作，赢得了公司领导的赞赏，实习期一道成功转正。

在实习期，我主要做了以下的工作：

>一、做好客户来访接待

在公司的前台，每一天都会有客户过来访问，我做到了热情主动、礼貌周到的接待，有理有度的解答各个客户的询问。遇到我解决不了的问题，也会及时向上级反映，寻求上级的解答，做到客户完全满意我们公司的服务，保证了公司的信誉和形象不会从我这里出现纰漏。

>二、做好电话接听，记录客户需求

在接听到客户的电话询问的时候，我保证自己全程礼貌用语，耐心、热情的回答客户的相关问题。遇到脾气不太好的客户时，我能够耐住自己的脾气，耐心给客户解释我们的问题，并且依旧对客户使用规范的用语，保证不与客户产生冲突。

>三、及时向公司做好客户信息询问，并将结果反馈回去

面对客户的信息询问，我做好详细的信息记录，并及时将客户的要求交个公司技术部，在得到技术部的回复后，我及时与客户做好联系，并将得到的回答反馈给客户，注重客户的满意度。

>四、工作遵守规章制度

作为前台，就是公司的第一印象，所以我上班的时候坚持每天提前十分钟到达公司，对公司的前台进行整理，保证前台的干净整洁，力求给公司和客户留下好的印象。每天上班，我都十分注重自己的仪容仪表，坚持服装适当，不化浓妆，文明用语。

在这段时间的实习里面，我或许算不上十分优秀，但我绝对是尽职尽责在完成公司的各项任务，在接下来的工作当中，我也会继续保持住我的优点，及时做好不足的地方，继续为公司奋斗！

**图文书店前台工作总结21**

在工作的这段时光里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。那里的工作环境我很适应；制度要求我也能够理解。也有信心有潜力把这份工作做好。

既然我选取了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且那里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时光还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。透过思考，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。对前台工作，就应是“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，而第一印象十分重要，所以前台在必须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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你说的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。——之后能够讲自我如何注重持续良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自我如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问职责制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还务必学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时光认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中务必要遵守的礼仪常识，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。

四、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资料，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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时光有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境。要持续好公司的门面形象，不仅仅要注意自身的形象，还要持续良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！