# 有关前台文员实习总结范文通用

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-09

*有关前台文员实习总结范文通用一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...*

**有关前台文员实习总结范文通用一**

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！

**有关前台文员实习总结范文通用二**

我在公司实习工作也过去了一年半，现在早已转正做了公司的正式前台文员，我转正也过了有一年了。在这一年的工作中，真正的感受到文员工作的样子。转正初期，因为有实习时候打的基础，所以还比较能够跟的上，后面就很难了，直到现在我才真正觉得可以把文员工作做好了。现下是我在公司前台文员的转正之后的工作总结：

转正之后，我才是真正的接触到公司的很多重要的事情，开始大部分都是作为一个学习者，只是一个适应阶段，并不能为公司办到什么实事，那时还不是很懂，所以带我的人就一直在教我，一直到实习期过掉，才放手让我自己去做，没有人帮助的情况下，要理清楚所有的工作，我是真的还挺难的，要不是前期一直努力在认真学，我想我应该挺不到现在的。

前台的工作都是公司最先要处理的，不然后面有些工作就不能很好的进行。尤其是我还是前台的文员，更是多的不行。我要做的工作就有：

1、负责把客户的电话切进来，负责记录客户提出的问题，把他们的问题都集中进行分类，为后面的员工为解决他们做前期准备。

2、公司的重要的文档、文件的收集和归纳并分类，帮其他的人工作分解。

3、公司领导要开会，我要去把会议上说到的重要的事情每一条都要记录清楚，便于后面做文档的时候好保存。

4、我的岗位的事情因为比较杂，所以还要跟公司其他部门打配合，就是从文员这里出人，这也是我们的其中一项。

以上就是我转正之后要做的一系列的工作，我在这一年期间也对这些工作越来越能够做好，更甚至也跟着其他部门的人学习一些其他工作，我也懂得更多，学到了很多，做事熟练了，能够胜任文员这个工作。但是我也发现了自己的不足：

1、在转正之后，我在做事的时候经常丢三落四的，总是要弄很多次，这是目前最需要改的地方。

2、对每一件事情的规划性不强，做完一件事情就忘记下一件事情需要做什么了，作为文员，这是最不能被接受的。

这一年转正工作快要过去了，希望以后我的工作越做越好，能够为公司做到属于我的那一份成绩。虽然也很辛苦，但是我依旧觉得我在这里学到的东西远比在其他地方要多得多，以后的工作要不辞辛苦，做的自己满意，公司也对我满意。

**有关前台文员实习总结范文通用三**

巩固工商管理专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，注意把书本上学到的工商管理专业的相关理论知识应用到工作实践中。用理论加深对实践的感性认识，用实践来验证理论知识的准确性，积极探求日常管理工作的本质与规律。

20xx年x月x日-20xx年x月x日。

xx股份有限公司。

公司简介：xx有限公司成立于19xx年，是1家集研发、生产、贸易为1体的股份制企业。厂区占地面积25万平方米，现有员工近2500人。在“走资源再生利用之路，大力发展循环经济，以高度的社会责任感，促进企业可持续发展”的战略指导下，已建立非织造布、化纤、服装制造等多产业经营体系，还将在化工、染整、布料后整理、环境工程、资源再生利用等项目深化发展，形成产业集群。

该公司是xx工业300强，xx民营企业300强，xx省纺织服装制造业10强。先后通过iso9001冒号xx质量管理体系和iso14001环境管理体系认证。costin商标被评为xx省著名商标，costin牌无纺布被评为xx省名牌产品。

该公司与xx大学联合成立的非织造技术研发中心被福建省级企业技术中心，具有很强的自主开发能力。研发、生产的差别化功能涤纶短纤，新型环保鞋材、滤材、功能型无纺布、土工布在xx等材料市场占有相当份额，远销xx、xx地区。

1.实习岗位：前台文员。

2.实习工作职责：

（1）接待工作冒号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。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁？”，并请访客入坐，请示后引入相关区域，在1分钟内端上茶水，并负责加水、更新烟缸；

（2）卫生清洁工作：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；

（3）总机服务工作：铃响3声内必须接听，“您好，‘鑫华’”；来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；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；

（4）定期检查办公用品仓库的库存，根据需求开出采购申请单经主管签字后交由采购部门采办；对采购的日常办公用品进行入仓检查，并及时登帐；对出库的办公用品进行逐1登记并及时入账；并及时把出入库的凭证交给相关部门；

（5）负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户；

（6）安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

（7）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。

3.对公司的看法：实习过程中，处于前台这样1个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了1定的帮助，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对xx股份日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对xx股份的经营理念、企业精神有了深刻的认识。主要表现在以下几个方面：

首先，坚持以经营为龙头，不断构造新的盈利模式。

面对愈演愈烈的市场竞争，xx股份能够立足根本，坚持以经营为龙头，广开信息渠道，积极抢占市场份额，不断加大科研开发力度，不断构造新的盈利模式。藉着工业年的东风，在“走资源再生利用之路，大力发展循环经济，以高度的社会责任感，促进企业可持续发展”的战略指导下，已建立非织造布、化纤、服装制造等多产业经营体系，还将在化工、染整、布料后整理、环境工程、资源再生利用等项目深化发展，形成产业集群。同时，以进出口公司为中流砥柱积极采取“走出去”的开拓型战略，抢占外埠市场，跻身国内竞争。

其次，启动企业人才联盟战略，以科研带动品牌优势

自1999年以来，xx股份正努力更新着市场竞争观念，公司领导高度重视人才战略联盟的运用，与天津工业大学联合成立的非织造技术研发中心被福建省级企业技术中心，真正实现人才蓄水池的建立，本着“有德有才者冒号重用；有德无才者冒号可用；有才无德者冒号不用”的用人宗旨，广泛吸引优秀人才、业界精英与鑫华共同发展，不断对鑫华股份进行人才血液的补充。重视员工文化素质的培养与提高。不断借鉴国外企业文化的成功经验鼓励他们发挥个性，通过多种形式的教育与集训，使每个员工技能更加专业化，坚定应对未来挑战的必胜信心。持续培养和开发优秀的员工是xx最大的财富。

在“‘用人不避仇，举才不避亲’，是金子，在xx就会闪光”的用人理念下，xx全体员工以“和睦共处、同舟共济”的哲学为基础，以交心、竞争、成长、进步为行为标准，与公司同步共行、发展壮大。

xx重视科技研发为企业生命力，深谙是人才团队的智慧成就了xx的品牌与品质，为使产品更趋完美，不吝重金聘请1批高级技术顾问和高级职称的专家人士、高级工程师加盟，目前公司已吸纳研发人员40人，其中教授4人，副教授2人，博士6人，硕士5人；并拥有原值1180万元的科研设备和仪器。拥有很强的自主研发和创新能力，擅长各类功能型纤维，非织造布和高档服装面料的研发。不断自主创新，保证了新产品研发的质量和速度；拥有年轻的科研和开发力量，保证了xx在非织造鞋材的研发上和应用上独树1帜。

并且在与许多经济实力雄厚的兄弟单位联盟的战略实践中，如通过与xx合作，不断完善内部质量管理和保证体系；通过与国内外知名品牌合作，不断拓展营销网络等，实现资金、人才、技术等经营资源的共享，从而增加了企业的经济活力，使鑫华能够专注与自身“品牌”优势的不断提升，为企业的发展提供了良好的发展契机。

**有关前台文员实习总结范文通用四**

一、加强自身修养，提高服务质量

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、负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待工作。

4、熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。 增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。

5、对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁

1、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让公司员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度

考勤管理是企业管理的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行

1、每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。

2、每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。

3、对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、协助部门领导及其他部门完成各项工作

1、进行各类通知、通报、联络单的签收工作。

2、负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。

3、负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。

4、协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。

5、协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

**有关前台文员实习总结范文通用五**

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。

我的个人工作计划范文中从四个方面出发：

1、在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、在行政工作中，我将做到以下几点

1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3、提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4、其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

**有关前台文员实习总结范文通用六**

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xx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：

“x先生好!”

“x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，xx公司!”或“您好，这里是xx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x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x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x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。

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！