# 酒店前台年终工作总结(5篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-07-01

*前台年终工作总结 酒店前台年终工作总结一在过去的一年里，每天的生活都很充实，接听电话、接待业主及来访人员、跟进业主收楼手续及情况、装修申请手续办理及相关证件资料的归档、公司档案及钥匙管理。这些工作，看似细微，却让我了解到各方面信息，如：业主...*

**前台年终工作总结 酒店前台年终工作总结一**

在过去的一年里，每天的生活都很充实，接听电话、接待业主及来访人员、跟进业主收楼手续及情况、装修申请手续办理及相关证件资料的归档、公司档案及钥匙管理。这些工作，看似细微，却让我了解到各方面信息，如：业主、装修单位、施工单位等信息，了解到这些信息，为我之后的物业服务提供了更多的便捷。为了工作有据可依，有证可循，也需对相关手续及信息做好详细的记录;另外通知相关人员进行事物处理及情况跟进也是本职工作。

每一个企业存在的根本就是利益，而作为前台，与金钱挂钩的就是停车场车位的收费，记录好账目与现金的校对是最重要的工作。这些工作看似简单，顺风顺水，但是与人打交道，避免不了遇到一些棘手的问题，起初依靠自己的能力没法妥善解决，公司领导和同事给了我很多的指导和帮助，才得以顺利解决这些问题，避免公司一些不必要的损失。这一年来，对我来说，这些工作已经能够熟练的应对;我从一个职业菜鸟到职业熟手，得益于公司领导耐心的指导和同事悉心的帮助。

这一年里，不仅我个人的能力及素养得到提升，公司的形象及业绩也得到改善，业主数量增加、服务质量提高、公司效益提升这是我们公司的宗旨，也是我们这些员工在过去的一年里取得的成绩。作为一个物业管理公司，他首先就是一个提供服务的公司，以一个良好形象展示给业主就会给人赏心悦目的感觉，热情周到、态度亲和、面带微笑是我们工作的常态，即使是不友善的业主也会因为我们这样的态度变得情绪缓和，这为成功解决问题做了一个良好的开端。

作为一个服务型的公司就必须注重细节，见面“你好”是基本的礼貌，业主造访“站立服务”是基本的尊重，行为举止得当是公司的立体广告。任何一个公司，都有自己的规章制度，无规矩不成方圆，希望在新的一年里，每一个员工都能够遵守规章制度，以一个全新的面貌展现给业主，使业主体会到更加优质的服务，将物业管理事业推向一个新的极点。

**前台年终工作总结 酒店前台年终工作总结二**

工作总结是对一定时期的工作进行总结、分析和研究，肯定成绩，发现问题，吸取教训，探索事物发展规律的书面文体，用于指导下一阶段的工作。下面小编给大家分享一些关于前台年终工作总结，供大家参考。

时光飞逝，不知不觉即将迎来新的一年，在即将过去的20\_\_\_\_年里，在领导的关心和严格要求及同事的帮助下我顺利的完成了自己的相应的工作，现在其自己20\_\_\_\_年度工作做个总结：

一、在实践中学习，努力适应工作。

作为vip前台这份工作的新人，在刚加入部门时，我对部门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接待工作内容还有部门的职能所在。都说接待员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，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等。

二、主要工作：来访客人通报及接待;

以下：每天班前工作准备到位，做好界面相关事项，如事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑“呀诺达v礼迎接问侯，问询客人的需要，做好免票购票登记，指引客人到所需地方等候接洽，必要时要及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。

以及协助宾客的相关事宜，做到我们的服务理念让游客“乘兴而来，感动而归”。做好迎来送往，做到站岗一分钟，尽职六十秒。

三、除此之外还要做好部门领导分配自己的工作;

1、完成部门交办的事项：

以下：将每个月的签单每周入往电脑一次，不同类目的签单报表(每半个月一次)给内务主管核对汇报;每个月初统计各类木商品的用量以及电话记录交给内务主管留底汇报，尽量做到节省公司资源;每个月各类商品费用的统计，做好与相关部门文员的核对商品的数目及相关费用的纪录，做到认真仔细，尽自己能所力及范围做好每个月乃至每季度再到每年度的工作。

2、完成日常的正常涉及范围内的工作：

以下：商品类较杂入各个点水的签单，鞋子，衣服类，吉祥睡蛙，烟类等，滑索，踏瀑戏水，茶叶，精油产品，蟒蛇产品，花梨木。就以上信心尽量做到每天入单一次，避免月底手忙脚乱，同时要跟踪各个领导签字工作。

3、讯息处理和工作记录：

以下：过滤各类目产品的信息及时转接给所需部门;将相关统计的数量及费用及时转达给上级领导过目，;以及记录好常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

四、20\_\_\_\_年即将过去充满挑战和机遇的20\_\_\_\_即将到来，在新的一年里，我将总结经验，克服自己的不足，加强学习，为公司的发展壮大自己饿绵薄之力。

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。20\_\_\_\_年10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

在到酒店工作前，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!

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

回忆即将过去的20\_\_\_\_年，充实而忙碌;放眼现在的自己，充满了激情;新年伊始，对未来也是充满了无尽的展望。

在过去的一年里，每天的生活都很充实，接听电话、接待业主及来访人员、跟进业主收楼手续及情况、装修申请手续办理及相关证件资料的归档、公司档案及钥匙管理。这些工作，看似细微，却让我了解到各方面信息，如：业主、装修单位、施工单位等信息，了解到这些信息，为我之后的物业服务提供了更多的便捷。为了工作有据可依，有证可循，也需对相关手续及信息做好详细的记录;另外通知相关人员进行事物处理及情况跟进也是本职工作。

每一个企业存在的根本就是利益，而作为前台，与金钱挂钩的就是停车场车位的收费，记录好账目与现金的校对是最重要的工作。这些工作看似简单，顺风顺水，但是与人打交道，避免不了遇到一些棘手的问题，起初依靠自己的能力没法妥善解决，公司领导和同事给了我很多的指导和帮助，才得以顺利解决这些问题，避免公司一些不必要的损失。这一年来，对我来说，这些工作已经能够熟练的应对;我从一个职业菜鸟到职业熟手，得益于公司领导耐心的指导和同事悉心的帮助。

这一年里，不仅我个人的能力及素养得到提升，公司的形象及业绩也得到改善，业主数量增加、服务质量提高、公司效益提升这是我们公司的宗旨，也是我们这些员工在过去的一年里取得的成绩。作为一个物业管理公司，他首先就是一个提供服务的公司，以一个良好形象展示给业主就会给人赏心悦目的感觉，热情周到、态度亲和、面带微笑是我们工作的常态，即使是不友善的业主也会因为我们这样的态度变得情绪缓和，这为成功解决问题做了一个良好的开端。

作为一个服务型的公司就必须注重细节，见面“你好”是基本的礼貌，业主造访“站立服务”是基本的尊重，行为举止得当是公司的立体广告。任何一个公司，都有自己的规章制度，无规矩不成方圆，希望在新的一年里，每一个员工都能够遵守规章制度，以一个全新的面貌展现给业主，使业主体会到更加优质的服务，将物业管理事业推向一个新的极点。

一年来，在\_公司的指导下，在公司\_主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要总结如下：

一、提高认识

\_行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着\_的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真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认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，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，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了公司的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善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知识的学习，主要在\_管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。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，才能适应不断变化发展的\_行业。在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20\_\_\_\_年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为公司的全面发展贡献自己的光和热。

20\_\_\_\_年是我们门诊部的开局之年，在\_\_\_\_卫生局的正确领导和大力支持下，在全体员工的共同努力下，我院紧紧围绕“科技兴院、质量立院”的办院宗旨，积极贯彻和执行区局的文件精神，不断加大基础设施建设全面提高医疗质量和服务质量，各项工作都取得一定的成绩，回顾近一年来的工作，主要有以下四点：

一、注重设备投入，大力提高服务能力

20\_\_\_\_年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在\_\_\_\_镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的领导下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：

1、大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片\_\_光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力。

2、坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

二、注重质量管理，杜绝交叉感染

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所有缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”。

1、成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手\_\_\_\_主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作。

2、严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全。

3、无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意。

4、平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

三、注重服务内涵，树立优秀好口碑

“以服务、树口碑”是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切“以人为本”的观念，不断提高服务质量。

1、推行“微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送”的服务模式，变“要我服务”为“我要服务”。

2、严格执行五声活动，既“来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声”。

3、开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间。

4、不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通。

5、随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

<

★ 行政人事经理年终工作总结20\_五篇</span

★ 公司年度工作总结与下年计划范文</span

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 物业工作总结亮点5篇</span

★ 疫情期间员工工作总结5篇大全</span

★ 转正工作总结300字范文5篇</span

★ 公司会议总结报告优秀范文5篇</span

★ 20\_人事年终工作总结五篇</span

★ 20\_疫情期间销售员工作总结个人大全5篇</span

★ 关于20\_年个人上半年工作总结汇报五篇</span[\_TAG\_h2]前台年终工作总结 酒店前台年终工作总结三

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。20\_\_\_\_年10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

在到酒店工作前，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!

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

**前台年终工作总结 酒店前台年终工作总结四**

20\_\_\_\_年是我们门诊部的开局之年，在\_\_\_\_卫生局的正确领导和大力支持下，在全体员工的共同努力下，我院紧紧围绕“科技兴院、质量立院”的办院宗旨，积极贯彻和执行区局的文件精神，不断加大基础设施建设全面提高医疗质量和服务质量，各项工作都取得一定的成绩，回顾近一年来的工作，主要有以下四点：

一、注重设备投入，大力提高服务能力

20\_\_\_\_年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在\_\_\_\_镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的领导下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：

1、大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片\_\_光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力。

2、坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

二、注重质量管理，杜绝交叉感染

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所有缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”。

1、成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手\_\_\_\_主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作。

2、严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全。

3、无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意。

4、平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

三、注重服务内涵，树立优秀好口碑

“以服务、树口碑”是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切“以人为本”的观念，不断提高服务质量。

1、推行“微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送”的服务模式，变“要我服务”为“我要服务”。

2、严格执行五声活动，既“来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声”。

3、开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间。

4、不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通。

5、随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

<

**前台年终工作总结 酒店前台年终工作总结五**

一年来，在\_公司的指导下，在公司\_主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要总结如下：

一、提高认识

\_行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着\_的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真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认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，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，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了公司的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善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知识的学习，主要在\_管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。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，才能适应不断变化发展的\_行业。在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20\_\_\_\_年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为公司的全面发展贡献自己的光和热。

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！