# 前台文员个人工作计划(11篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-05-18

*前台文员个人工作计划一1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴,员工之间相互监督,共同进步。2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合...*

**前台文员个人工作计划一**

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴,员工之间相互监督,共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求..合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合.的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管、从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管、公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放.齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较.中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调.好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的`工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和.解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管.。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

**前台文员个人工作计划二**

一、在实践中学习，努力适应工作

这是我进入公司之后的第一份工作，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，多亏了老板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，短短的二个多月也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xx公司这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，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

二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，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；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。

**前台文员个人工作计划三**

一年工作下来，能按时完成上级交代工作，虽然不很熟练，经过和领导、员工的交流，也逐渐适应。根据自已的实际情况，据此也有了我20xx年的工作构想和计划。

1、仪表、着装。加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。

2、电话接听和转接，收发传真、信件和报刊。做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误;及时将收到的邮件送到主人手中。

3、客户的接待。基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员;及时打扫会客后的垃圾。

4、卫生。尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域;咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成;定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

1、必须定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。

2、做好物品领用，购进的登记。

3、做好低值易耗品的`分类整理工作。

4、管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。

5、做好办公室设备的维护和保养工作。

1、文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。

2、做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。

3、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。

1、对于出差人员的出入时间事件地点的登记。

2、力所能及的主动承接外出人员的工作。

3、接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作，完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

**前台文员个人工作计划四**

我个性比较开朗，办事认真，信奉\"明明白白做人，实实在在做事\"的原则。无论在任何时候、做任何事，我都会认认真真地对待。我还是个善于学习，敢于挑战困难的人公司前台文员一职，对我而言是一次机会，它能够充分展现自己的理想和抱负。我非常珍惜也非常感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的机会。我将把这份感激之情化为工作的热情，扎实苦干，一丝不苟地完成领导交给我的任务。

(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。

(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。

(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。

(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。

**前台文员个人工作计划五**

（1）协助各了公文的登记、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。

（2）了信件的收发工作。

（3）低值易耗品的分类整理工作。

（4）于各协助工作。

（5）办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，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）协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

（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，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

（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）协助公司公司规章制度。

（1）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）向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

（3）个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

（1）协助人力资源部工作。

（2）的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，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。

**前台文员个人工作计划六**

1、做好客人咨询、接待、合同登记工作。微笑永远服务，在接待客人或回答客人询问时，巧妙地使用“你好，欢迎，谢谢，请稍等，抱歉，欢迎再来，请慢走”等礼貌用语。

2.热情接听电话，做好来电来函记录，在接受客人电话预约、来电来函时，确保记录准确，传达及时迅速。

3.熟悉各种线产品的特点、注意事项和价格，能够快速熟练地回答客户。

4.详细记录现金簿，并及时向财务部报告。

5.每天按时打扫前台，打造清新整洁的橱窗形象。

6.整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好团体访客回访工作。

7.配合其他部门，宣传推广公司最新的活动和路线，接到团队后及时转移到业务部门。

8、完成领导交办的其他临时任务。

前台存在的问题及解决方案：

1.价格汇总表。由于旅游产品价格变化频繁，时间表不固定，价格汇总表是前台销售的指南针。最好把长短期价格表分开，加上签证或护照价格表等。表格包括路线名称、成人价格、儿童价格、行程安排、备注等。前台工作人员必须经常打开这些桌子，尤其是接电话时，他们可以随时查看线路价格和出发日期。

2.行程。每天具体安排每条路线，游览景点，酒店安排，包括用餐和交通情况。以及这一行的一些注意事项。前台工作人员要熟悉每条路线的行程，对行程涉及的城市、景点、风俗、气候有一定的了解。因为当一个客人决定加入代表团时，咨询最多的\'就是行程。每次出行，酒店、航班、餐点一定要明确。

3.游客旅游意向登记表。如果游客在咨询时愿意留下联系方式，说明他们有强烈的旅游意向，很可能会选择我们的旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话、旅行路线、旅行日期、游客人数、描述、经手人、跟踪状态等。跟踪状态可分为行程、取消、延迟等。

4.机票卡。现在出票、记账、收款都很乱，需要保证卡内有足够的备用金，每月检查余额和利润。

**前台文员个人工作计划七**

在人的心目中，前台工作单纯的接下电话，制定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，前台工作是一项极为锻炼人，使人成长的工作。以下是我在新的一年的工作计划。

（1）协助各了公文的登记、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。

（2）做好信件的收发工作。

（3）低值易耗品的分类整理工作。

（4）做好各部门的协助工作。

（5）办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，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）协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

（8）按时、高效地完成交办的其它工作。

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

（1）信息服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、准确的传递信息，使信息在公司内部的传递到位。

（2）员工服务：及时将公司员工的信息向公司反馈，做好员工与公司沟通的桥梁。

（3）协助公司规章制度的实施。

（1）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）向同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

（3）个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的水平，那么就会被社会淘汰。我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，实现自我的价值。

（1）协助人力资源部工作。

（2）完成领导安排的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将视情况进行合理的分工、安排，实行岗位责任制，使工作井然有序的进行；还要创造性地进行工作，探索工作的新思路、新办法和新经验；工作执行上，我会注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的成为参谋助手，做好上、下沟通的桥梁。

**前台文员个人工作计划八**

一、加强员工业务培训，提高员工综合素质

前厅每个成员都是酒店的形象窗口。不仅整体形象要经得起考验，业务知识和服务技能也要体现一个酒店的管理水平。要想在保持业务知识和服务技能不变的基础上，一定要做好培训。如果培训跟不上，很容易导致员工积极性不足，业务水平松懈。所以你自己的计划就是每个月根据员工业务的进展和应用情况进行必要的周培训。培训方式以授课和现场模拟为主，同时每月5日前将上月培训总结和本月培训计划提交办公厅和人力资源部进行督导。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的\'重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

**前台文员个人工作计划九**

即将到来新的一年让我回顾以往的前台工作之时也不禁感到有些担忧，实际上对于工作经验不怎么深厚的自己来说能否完成明年的前台任务还是个未知数，所以在处理好现有前台任务的也得对未来有着合理的规划才能够扶摇而上，对于这个目标的追求需要制定相应的前台文员工作计划才能通过明年的努力达成。

加强对电话的甄别能力并从中分析出来访客户以及无效通话的区别，对于资历尚浅的自己来说在往年的电话中经常出现难以甄别的状况，尤其将销售与广告类的电话转接给领导从而导致对方浪费了许多时间，所以在吸取这类教训的情况下需要对明年的形势作出较为准确的预估从而实现自身能力的提升，更何况对于前台文员工作的技巧需要谨记在心才不会在日常的事务中犯下较为基础的错误，所以对于电话的甄别唯有在日常的前台工作中积累这方面的经验才不会因此而受到损失，而且为了防止自己遗漏通话中的重要信息需要在接听电话的过程中将其记录下来比较好。

通过打印设备的维护与使用从而满足公司日常资料编制所需，由于打印设备存放在前台区域导致自己有时也会协助行政部门的员工复印文件，尤其是整理往年资料的时候发现错漏的部分需要重新进行打印的状况需要服从指挥，即便没有这方面的任务也要在日常工作中处理好员工档案与合同的打印才行，另外对于办公物资的采购也要参与其中才能保证自己在前台工作的发展不会出现单一性的变化，而且为了防止打印设备出现损坏的状况需要提前进行检修并将设备的状况上报给后勤部门。

保证好前台区域的清洁状况并在明年的工作中提升自身的`礼仪形象，鉴于前台工作人员的素质往往代表着企业的良好形象需要注重礼仪方面的学习，所以在明年的工作中需要通过良好习惯的养成从而保持好前台区域的干净整洁，必要时还可以布置盆栽从而打造出良好的前台形象从而为来访客户带来不错的感受，只不过这类长期性的工程需要自己在日常的前台工作中有所重视才能够将这类习惯保持下去，可一旦能够将其融入自身便能够让以后的前台工作有着本质的进步。

或许计划的制定无法保证前台工作不会出现任何意外状况却能起到稳中求进的效果，而且在提升自身前台工作能力的同时也能够带来敏捷的思维与良好的文笔。

**前台文员个人工作计划篇十**

1。在日常事物工作中

（1）协助各项公文的登记、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。

（2）信件的收发工作。

（3）低值易耗品的分类整理工作。

（4）协助各部门工作。

（5）办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，解决大家的需要。

（6）办公室设备的和保养工作。

（7）协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

（8）按时完成交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，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

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

（2）将公司员工的信息向公司反馈，是员工沟通的桥梁。

（3）协助公司公司规章制度。

3。个人修养和能力

（1）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，工作计划《行政前台工作计划》。

（2）向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

（3）个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我的平台，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）协助人力资源部工作。

（2）解决其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序；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。

**前台文员个人工作计划篇十一**

是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复.

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文语言表达能力等方面，都有了很大的提高.

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步.工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作.

xx年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户.以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归.当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意.

在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照联社各项工作开展的要求，切实做好日常的岗位工作：

1、严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口.

作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误.因此，我不断的提醒自己增强责任心.本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务.

2、坚持原则，做好每一笔看似简单的业务.

一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得.一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求;从重空的\'检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠.在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法.

3、提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理.

搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成.我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜.自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错.

4、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力.

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力.

(1)存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作.业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务.

(2)积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能.我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评.

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务.

5、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值.

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作.

6、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”.

一年来，我能严格遵照联社安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事.当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械.经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等.结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件.不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处.

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

(1)学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况.

(2)创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证.

(3)工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高.

新年新气象，在新的一年即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

(1)继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质.

(2）结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质.

(3)结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度.

(4)熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能.

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成的各项目标任务作出自己的努力.

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！