# 前台月工作总结

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-09-14

*前台月工作总结前台月工作总结14月份过去了，在公司强大的发展势头下，我们业务迎来一个又一个高峰期，我们在为公司高兴的同时，也告诫自己，只有自己做得更好，才能与公司发展步伐走齐，业务人员努力的在为公司做好业务，管理者为公司领航，让公司稳步...*

前台月工作总结

**前台月工作总结1**

4月份过去了，在公司强大的发展势头下，我们业务迎来一个又一个高峰期，我们在为公司高兴的同时，也告诫自己，只有自己做得更好，才能与公司发展步伐走齐，业务人员努力的在为公司做好业务，管理者为公司领航，让公司稳步快速前进，而我们，作为后勤，作为行政部的一员，更应该做好自己的本职工作，同时做得更好，别的公司的前台做得工作，我们要做到更好，同时我们也要想的别人想不到的，我们做到：人无我有，人有我优！在xx这所城市中，担保公司有很多，跟我们公司具有同等优势实力的公司也有几家，我们不会因为公司做得好我们就止步，公司在发展，我们也要提升自己的服务素质，为公司的发展贡献自己的力量。在竞争日益激烈的担保行业里，拥有自己独特的竞争优势，才会在激烈竞争中脱颖而出，因此，我们在工作之余，也会聚在一起讨论，如何拓展服务，让我们的服务具有xx特色，让客户成为xx的忠实客户。

服务的魅力体现在细微处，虽然微小，可是有时也会有更大的价值。我们曾看到过这样一篇文章：国外有家酒店，前台会详细记录客户的信息，会在客户生日时送上祝福，记得客户的小习惯并为此送上适合客户的一些关心小贴士，这些举动都很微小，却让很多客户在到这个国家的时候还是选择到这家酒店入住。所以不要小看平常很细微的举动，蝴蝶在热带扇动一下翅膀，遥远的国家也会引起飓风，“蝴蝶效应”在社会中普遍存在。我们也应该更加关注服务，让我们细微的服务，去为维护客户，发展忠实客户贡献自己的力量。

一个组织的存在与发展，取决于多种内生与外生变量。但是，在决策、管理和创新三个最重要的环节贯彻团队精神，落实团队工作机制，无论对于企业组织还是事业组织，都是成功的必要条件。形成公司的核心竞争力，使公司在竞争中取胜，也需要提升公司的专用性人力资本，通过挑战性实际工作的“锻炼”

和专业性技能的“培训”，发挥“皮格马利翁效应”。通过前台的工作，让客户在对xx满意的同时，也对xx服务满意。最终成为xx的忠实客户，为xx带来更多的客户。有效激励，强化职位员工工作动力，可以更加充分的发挥员工的价值，通过日常工作考察和观察，前台工作人员尽职尽责，做好了自身本职工作，时刻以xx形象代表者严格要求自己，让客户高兴而来，满意而归，在应急事情面前妥善处理，彰显昌达成熟的服务能力和灵活有效的处理力，为XX在客户心中的印象值加分。

**前台月工作总结2**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有深刻的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象，还是外来客户对公司的第一印象。所以，从前天迎客开始，好的开始就是成功的一半。我觉得，不管是哪一个岗位，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。虽然我到公司只有两个多月的时间，但是对其工作已有了深刻的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我八月以来的工作总结：

一、每天到公司保安领取当天报纸。到达办公室要做好前台整理工作，查看一切电源是否打开。打扫领导办公室及前台大厅卫生。并且始终保持前台大厅整洁大方。把当天要做的工作整理好，记录在备忘录上。每天看过的报纸要整理好。检查饮用水是否充足，不够时要及时调取。

开会时饮用的矿泉水同样要每天检查、补给。当前台打印机、复印机、传真机没有墨时要及时添加。公司各部门如有坏的用品、器具、设备等要及时报修。检查每天要用的办公用品，不够的要及时补给。离开公司时要整理好前台，确保电源全都关闭。检查好当天的备忘录是否还有没完成的工作。

二、接发传真都要做好登记。发传真时要注意发给谁，并要确认对方已收到无遗漏。接受传真时要注意对方传给谁，问清楚传真内容、页数，以免接受到垃圾短信，浪费公司资源。接受到的传真确定无遗漏后及时转给相关人员。

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。看到有客人来访，要立即起身主动问好。对第一次来访的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，其中还要了解到是否把客人留在前台大厅还是会客厅，还是引客到负责人办公室、会客室等。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客人入座后倒上水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、接听电话，要注意礼貌用语。使用公司的标准用语，外线时：您好，鞍山龙源公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找谁，贵姓，有什么事，了解情况后通知相关人员。内线时：您好!

五、公司公章的管理。无论任何人、任何情况，使用或者是借用公章时必须经过代总的许可。并做好记录请代总签字。当借用公章时，必须有行政部人员一路跟随。

六、每周一要询问代总是否开例会并通知相关部门。每周三放置监督台，并提示领导。每周三向集团公司上次会议纪要及简报。每周二、周四整理需要代总签字的文件并记录，一起提交代总，签完后返给各个部门。每月制作考勤、打饭卡、值台三表。每月为公司员工报话费，为公司固定电话充话费。

七、档案的管理。对公司文件做好归档工作。包括：内部公函、红头文件、会议纪要、简报等。并熟悉知道每个文件的存放位置。

做前台工作也有两个多月了，我知道自己还有很多不足的地方，我会更努力、更认真做好分内工作。 在九月份里要不断提升自身形象，做好九月份工作计划，提高工作质量、效率。

(1) 努力提高工作质量，做事更有效率、更有质量。服务态度要更好，在工作重要不断积累经验，给每一位客人留下良好的印象。接电话时，也要不断地提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一位客户满意。

(2) 加强对礼仪知识、公共关系的学习。

(3) 加强与公司各个部门的沟通。了解公司的发展状况和各个部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确的回答客户的问题，准确的接听电话。

(4) 努力打造良好的前台环境。保持好公司的门面形象。

(5) 用最短的时间熟悉公司的存档文件，配合各部门做好工作。

**前台月工作总结3**

一月份总是我们前台最为忙碌的月份。当然，这份忙碌也给我带来了充实的工作，让我在工作中不断地成长着。相比去年一月份的工作，今年因为客户的增多，因为业务的增多，来我们公司的人也越来越多了，这是好事，虽然我们前台会忙很多，却也给我们带了更多的经验，为我做一个优秀的前台铺垫好了石头。

一、接待的客户都认可了我的工作

在今年的一月份，我总共接待了xx人次，在这些客户中，有xx人次在公司的引荐下进行了餐饮消费，除却公司给这些客户的餐饮福利，我作为前台也帮助公司的餐饮部提升了餐饮业绩，而且在这些接待中，我获得了这些客户的一致好评，还有的客户甚至帮我到我们公司的星评上亲自为我贴上了五颗星。我知道这是客户对我工作的认可，也是我继续为客户们提供优质接待服务的理由。有了一月份这样优秀的成绩，我相信今年的前台工作都会较去年有一个很大的进步！

二、礼仪培训中学到了更多的礼节

经由我的提议，我们客服部开展了整个公司范围的礼仪培训。请来的礼仪老师给我们公司做了一次深刻的礼仪培训。在培训中，我学到了更多我过去在接待工作中未曾注意到的礼节，还认识到了我们中国礼仪文化的博大精深。这些培训学到的知识，还没有都出现机会实践，但在一月份接待客户量的趋势下，我相信这些学到的新礼仪都能够在今年乃至以后的工作中得到良好的实践，让我们前台的接待以及我们公司整体的环境都上升一个档次。

三、也有一个需要认识和改进的点

虽说一月份我的前台工作得到了认可，也得到了提升，但还是有一个小小的需要认识到并改进的点。这还是我在前台的同事向我提出来的，我听后感到了一点不好意思。我在前台的工作中，时常会接一下自己的私人电话，虽然这很正常，但有时候私人电话时间一长，我的工作就耽误了。毕竟我坐的位置是我们公司的前台，我这样接私人电话的习惯，如果不能改正的话，迟早都会给我一个教训的。在下个月的工作中，我准备把我的电话静音，等到一天下班了，再回复一天的未接电话和短信留言。我很谢谢这位同事给我提出我的这一点毛病，我也相信我能够在认识到了之后改正过来，不然自己的工作有任何供人指责的地方。

**前台月工作总结4**

四月来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，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，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店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，也代表着酒店的第一印象。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

\*月来，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，保证了接待中心的正常营业秩序。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，主要在酒店管理、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酒店行业。

当然，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，在四月的岁末，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，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

扩展阅读

工作总结写作指导

工作总结，就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究；也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。

（一）基本情况。

1．工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2．成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3．经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

4．今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。

（二）写好总结需要注意的问题

1．工作总结前要充分占有材料

2．一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。

3．条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

4．要剪裁得体，详略适宜。

5．工作总结的具体写作，可先议论，然后由专人写出初稿，再行讨 工作总结会议论、修改。最好由主要负责人执笔，或亲自主持讨论、起草、修改。

6．工作总结最好是要根据领导的意思来展开，把日常工作叙述一下，好的工作方法分享一下，不好的工作方法写出改进措施

**前台月工作总结5**

七月份转眼就要过去了，在七月份工作中，不断的追求进步，配合同事工作，按规定完成上级的安排工作，我为七月份工作做个简单总结。

一、用微笑接待每一位前来的客户

我们前台在工作中担任着公司的形象，客户在和我们接触的过程中会根据我们留下对公司的印象，尊重客户是我们必学的，无论客户是来到我们前台是为了向我们资讯，还是向我们寻求帮助，我们总是以微笑面对，在工作的过程总，我发现微笑的和客户沟通，原本客户有意见的都会礼貌性的回以微笑，让客会不会因为心情不好而乱发脾气，微笑能够拉近彼此之间的距离，让人产生好感，我们这样保持微笑的礼仪礼貌，使得公司在客户眼中是一个负责的公司，也会让客户更加信任我们，愿意和我们合作，愿意来到我们酒店消费，这体现了我们对客户的尊重，赢得客户的好感，更能够打响公司的名气，这让我们工作起来变得更加轻松，更加如意，距离拉近让我们沟通起来方便，客户也愿意倾听。

二、努力学习提升职业技能

在前台每天要面对各种各样的客人，比如有的客人是外国人，他们有的连普通话都不会说，只会用英语，我们虽然在学校里面过了四六级，但是说的并不流离，还有的没有过过四六级，我会在工作的空闲坚强因为的学习，提高自己的英语水平，在个人素养方面努力学好各种文明礼仪，并且把这些礼仪都用在工作中，不断的加强自己的职业技能，提升自己的工作能力，更好的为公司服务，公司的老员工，有能力的也是我学习的对象，他们的工作方式接人待物都会认真的去学，去练，不懂得去问，直到把问题弄明白，弄好为止，不浪费自己的时间让自己在工作中不断前进。

三、注意细节

在工作的时候很多细节也是必须要注意的，比如客户问我们问题寻求帮助的时候一定要认真倾听，不要因为没听清楚，还需要客户再次复述一遍，这样为让客户体验变差，在交流的过程中注意客户的一些习惯为题，这些都是要我们注意留心的地方，避免客户在酒店消费时发生不快，及时把问题掐灭在萌芽之中，做好工作的细节，不让工作出现任何的纰漏，领导安排任务及时完成，把一些任我做好后因做到检查好，把小问题解决，对待同事也是一样的在交流的工程中注意语气，语言的问题，不说不做不恰当的事情，做好自己的本职工作，避免疏漏的存在。

工作需要不断的分析总结，把七月份的工作做一个详细的总结吸收自己在工作的过程中的一些好方法，规避在工作中的一些问题，让让下个月的工作能够变得更好经过对工作的总结让我对七月份的工作有了清晰的了解，知道了自己接下来要做的地方。

**前台月工作总结6**

八月份已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一个月，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，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，近一年多年来，共计接待用户达160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，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福。

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利先盖章，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

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，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，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;协助营销部薛义明，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。

四、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、炎热的天气组织室外活动的效果很不好，中间也与张利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。

五、九月工作计划

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。

在过去的八月中，我特别要感谢张利对我的帮助，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，现在已是新的一个月，在这一个月里我要脚踏实地，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!

**前台月工作总结7**

时间总是在忙碌中飞逝，转眼20xx年的四月就成为了过去。回顾这个月的工作，作为行政部的的一员，在前台的岗位上我严格的处理着自己的公司任务和职责，并在工作中充分的发挥了自身的能力。

转眼一个月的时间过去了，在这段时间中我对自己的工作也有了一些新的表现和自我体会，现将自己在四月份的工作总结如下：

一、个人的工作情况

一个月的时间虽然很短暂，但作为一名行政人员，在自己的工作中，我一直都在严格的要求自己，追求在工作中的进步！通过在个月工作中的努力和拼搏，我在工作上有了非常不错的表现和改进。首先在工作的完成情况上，我对自身的管理进行了完善。在工作上，不仅让自己的改机了那些过去的坏习惯，还通过对自我的反思严格的改进了自己的责任观念。面对自己的岗位职责以及领导交代的工作任务时，我能在工作中积极进取，良好的配合同事和领导们顺利做好行政相关的工作任务。此外，还通过对工作情况的分析反省，为行政管理的加强做出了自己的努力。

虽说比起优秀的同事我在工作中还有一些不足，但我在工作中也开始找到自己的方向，并积极的在工作中展现了自身的能力。

二、四月的工作收获

通过工作中自我的改进以及对行政前台岗位工作的努力，我在这个月的工作中也得到了许多的收获。作为一名前台，在过去我虽然一直积极的完成着自己的工作，但却没能意识到自我的不足和问题。尤其是在作为一名前台的招待能力上，我一直都没能去重视。

而在四月中，我通过自身的反思和改进，充分对自己不足进行了改进。换一个角度对待问题，不仅使得问题本身得到了良好的解决，我也同样从收获中认识到了自己在工作岗位以及思想态度上的问题。

在工作中的改进不仅完善了我的能力，更让我发现了自身工作上的不重视，为我今后的道路点亮了道路。

三、下个月的工作方向

面对接下来的工作，我首先要认识自己在工作的中的目标！搞清楚自己能干什么，要做什么。作为一名行政前台，又应该为公司做出什么样的成绩，这些都是我急需完善的认识。

为此，在接下来的工作里，我会继续加强自身的努力，争取在下个月的工作中展现出更大的努力，取得更好的成绩！

**前台月工作总结8**

不知不觉中，转眼1个月又结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初进社会更多碰到的题目和需要学的是人际交往的能力。

经朋友先容，我定期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热忱，我走上了我人生的第一个工作岗位前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来讲客房间数还算不错的对每一个酒店来讲都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应当是酒店的脸面，因此对工作职员的要求比较高，特别是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，和处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，尽大部份的客人从这里获得酒店的信息，所以工作职员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来论述：

1、礼貌、礼节。包括：怎样微笑、如作甚客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台职员也因该的楼层职员共同合作、团结起来这样才有益于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是平常工作流程，前台的平常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理进住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，询问，最后是为客人办理核对信息并与客人交换。

4、语言方面。在前台平时对客服务中制止对客人使用本土方言，为何呢？

1、是对客人不尊重，

2、是下降了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻应用普通话是工作中的基本要求，。

3、对本地的相干景点及最新信息的搜集及把握。来酒店住宿的大部份客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不但要对郑州旅游景点等有一定的把握，还要我们对河南省多些景点的了解乃至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的条件。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会专心往努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和进步自己。另外一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进进社会，你所说的每句话，做的每件事都需要斟酌再三。固然，我时刻提示自己以诚待人，一样大家也会以诚待你。喜欢忙繁忙碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**前台月工作总结9**

一、前台接待

20xx年7月我从事前台接待工作接待职员是展现公司形象第一人在工作中我严格按照公司要求工装上岗热情对待每一位来访客户并指引到相关办公室为领导提供了方便也为客户提供了方便一个月来共计接待用户达100人次左右

二、会议接待

1.外部会议接待

参与接待了xx全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、xx分公司与菏泽分公司共同召开经营分析会等大型会议在这种外部会议中严格按照会议需求高标准布置会场积极协调酒店相关事宜并做好会议过程中服务在这个过程中我学到了更多待人接物服务礼物等相关知识积累了很多经验

2.内部会议治理

按照各部分需求公道安排会议室以免造成会议冲突并留意做好相关登记以及会议室卫生保持公众物品善后检查等工作以便为本部职员提供更好服务一年来共安排内部会议50次以上

3.视讯会议治理

在召开总部或省分视讯会议时候按照通知要求提前半小时准时打开视讯系统确保会议按时接进七月无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时提前进行会议预约呼唤各终端确保每个县区都能正常参会

三、用度报销、合同录进工作

在这严格按照公司要求周一汇总收集报销单据周二找领导签字后录进erp系统并做好登记工作

四、综合事务工作

20xx年7月因部分职员变动我被调至办公室从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂治理等工作后期又接手信息采编、

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出进库工作及时联系维修网点进行电脑维护与维修与其沟通并要求为提供备用机以免耽误正常工作

五、其他工作

在完本钱职工作同时认真完成领导交办随机工作并积极参加公司组织各项活动协助领导同事筹备了首届职工运动会;在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名;山东联通诚信演讲比赛获三等奖

六、工作中不足

在工作中主动性不足与领导沟通较少遇事考虑不够周全、不够细致文字功底欠缺在信息报送环节做到及时捉住公司信息亮点导致信息数目和质量不高影响公司在全省信息排名

在今后的日子里我将总结经验克服不足，为公司发展壮大贡献绵薄之力。

**前台月工作总结10**

在x月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我在x月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

一、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。

二、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情；

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

三、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

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。作为亿邦的一员，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。

四、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

**前台月工作总结11**

时间总是转瞬即逝，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。现将八月来的学习、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。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，这是精髓，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

八月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，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！

**前台月工作总结12**

时光飞逝，不知不觉八月过去，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，现对八月份的工作做一个总结。

一、前台接待方面

八月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。八月，共计接待用户达xx人次左右。

二、会议接待方面

外部会议接待；

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2。内部会议管理；

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。八月，共安排内部会议xx次以上。

3。视讯会议管理；

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，八月无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入系统，并做好登记工作。八月，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

四、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

五、工作计划

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

充满挑战和机遇的九月即将来临，在新的一月里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**前台月工作总结13**

时间总是转瞬即逝，在前台工作的一个月，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。从来公司的第一天起，我就把自己融入到我们的这个团队中。现将这两个月的工作情况总结如下：

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，鉴于公司人员调动较大，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公司之间沟通。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、签收邮件，送邮件至各级领导;

5、每天早来、晚走10分钟，配合各部门的工作;

6、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员;

7、公司文件的分发，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;

8、下班时检查前台电脑的电源是否关闭。

在实践中学习，努力适应工作，刚加入公司对公司的一些事情都不了解，通过领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内学到了很多知识。

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。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议：

1、作为一名前台人员，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。了解公司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，所以凡事都要先想到后果;

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，应该是“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，而第一印象非常重要，所以前台在一定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。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作!

**前台月工作总结14**

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**前台月工作总结15**

在过去的这一个月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处。人员不断更换的情况再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台部的工作逐步走入了正规。这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情;

因为现在是酒店的旺季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找