# 2024年前台试用期转正工作总结范文12篇

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-08-08

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇一**

首先，感谢您给我机会到xx公司从事前台文员工作。 我于20xx年x月x日成为公司的试用员工，在试用期届满之际，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

建筑这个行业是我以前很少接触的，和我的专业知识相差也较大，但是领导和同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。作为一名前台文员，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务;专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能为公司做出更大的贡献。当然，初入公司，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。

在此，我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。 经过这三个月，我已经能够很好的完成我的岗位职责，例如内部接待工作;总经理办公室杂务;办公室文件打印、校对、复印;办公用品的管理;公司人员考勤的登记等。当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己的能力。

在这三个月的工作中，通过领导的指导与教育，让我学到了很多新的知识，也感悟了很多。我迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇二**

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、 协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为xx的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力!

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇三**

毕业后几个月，我找到了一份在物业前台的工作。作为一个试用员工，我在这几个月经历了各种各样的考验与问题，感谢有那些热心的同事来帮助我，经过这次的工作，我感到自己有了脱胎换骨般的改变，如今我的试用期已经结束，我特地写下这份工作总结，希望我不要忘了自己的这段经历，让我从过往中收集经验，不断的在这份工作中提升自己。

作为一位员工，我非常了解我再不是呆在学校保护下的雏鸟，在面对自己工作方面，我自始至终都是保持着认真努力的心态。上班不迟到，工作时多想、多问、多动，在工作之时多学习。

在心理上我已经摆脱了学生时代的认知，作为新人能多做久多做些，遇上不会的事情也积极的像同事们求助，还改变了自己懒惰的性子。

在经历了一段时间的工作后，我发现，虽然在之前有培训，但是实际上，做上一次比学上十次都有效果。但是关于培训时所教导的那些细节，我可都不敢怠慢，这些都是老员工们累积下来的经验，光靠我自己在工作中体验是很难全部记住的。

虽然我注重在实践中学习，但是这样同事也会让我犯下许多的问题，还好有热心的同事在我遇上难题的时候帮助了我。所以在之后我便开始注重起那些工作时的细节来。

作为一名物业前台，我们的主要工作还是面对业主们。我们平时的工作就是接听打来的电话，回答业主的询问或是转接电话到相关部门，然后就是做好记录。

面对直接前来咨询的顾客，我们的服务态度也一定好好，不仅在礼貌上要到位，也要时刻照顾到顾客。为顾客搬把椅子或者是倒杯水，这都是分内的事。当然，最主要的就是好好的回应顾客的需要，面对问题一定要回答的准确，如果不懂就尽快去问相关人员。

身为一名试用员工，我要做的和学的都有很多，所以我都尽量在工作中将自己最好的一面表现出来。每次上班，我都会早早的来到公司将前台先打扫一遍，整理好文件。和同事们热情的打招呼。就现在来说，我和很多的同事关系都很好，大家对我也是非常的友善。

经历了几月的努力，我相信我能做好这份工作，但我还有很多的地方需要提升，这需要我在之后的工作中不断的累积和磨砺，祝我和xxx物业在之后都能越做越好！

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇四**

尊敬的领导：

您好！

我于20xx年3月3日进入公司成为试用员工，在行政部从事前台两个月以来，我慢慢地适应着公司的文化与氛围，努力地要在这样的坏境中学习和发展，多亏了部门经理和同事们的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容和公司各个部门的职能所在，各方面也取得了一定的进步，现将我该期间的工作情况如下总结：

初到公司，我担任公司的行政前台一职，我仔细阅读了关于公司的员工管理手册，并参加了公司对新员工的培训，学习了公司的企业文化及整个公司在经营中的一些人员配置和岗位要求，员工工作中要注意的礼仪规范及工作流程，通过这些资料和培训，我对公司有了一定的了解，同时也了解了作为公司员工应该要有的工作规范。

在担任公司的行政前台的岗位期间主要从事以下工作内容：

一、来电的接听、转接电话

二、收发传真、信件和报刊

三、接待来访客人，并通报相关部门

四、维持前台工作区域、会客厅、茶水间和会议室的整洁有序。

五、完成上级交代的事务以及配合及协助人事部门做好招聘工作。每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验。

行政前台的工作很繁琐，分析性思维也很重要，经常需要对自己的工作进行轻重缓急的判断我觉得自己在这方面做的还有所不足，在行政部门的工作中我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，不懂的问题虚心向同事领导请教，不断提高自己，希望自己能为公司作出贡献。在此，我要特地感谢行政部门的领导和同事对我的入职引导和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。今后的日子里我要努力提高服务质量，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，给客人留下良好印象。尽量让每一个客户满意，加强礼仪知识学习，加强与公司各部门的沟通，努力打造良好的前台环境。

在这两个月的工作中，我体会到有一个和谐，共进的团队是非常重要的，有一个积极向上的公司和领导是员工前进的动力，公司给我这样的机会，我就要珍惜并为公司的发展竭尽全力。在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导给我继续锻炼自己的机会，我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为办公室工作的正常开展提供有效的。同公司一起展望美好的未来，谢谢！

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇五**

我于20xx年xx月x日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任xx一职，负责前台工作。

本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和酒店同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正在xx就读专科，以期将来能学以致用，同酒店共同发展、进步。

两个多月来，我在x总、酒店领导和同事们的热心帮助及关爱下取得了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

一、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从；

二、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己；

三、工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；

四、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步。

根据酒店规章制度，试用人员在试用期满两个月合格后，即可被录用成为酒店正式员工。且本人在工作期间，工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力。因此，我特向酒店申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。

来到这里工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇六**

要转正了，而对于过往的这段日子的前台工作，我也是要去好好的总结下，不但是一个回顾，也是从中知道自己有哪些的收获，又是有哪些的事情还做得不够好的，要在今后继续的去努力，去改进，去提升来把前台工作给做好。

刚到公司，我也是清楚，自己前台的工作经验比较的少，而且以前所处的公司，前台的作用并不是特别的大，而在我们公司，前台需要处理的事情也是更多一些，而且也是需要自己多去学习，多去掌握，才能够做好的，除了面对要去处理来访人员，接听电话，等一些工作，也是需要参与到招聘的工作里面去，我也是学会了如何的去到招聘的网站上去找简历，去更新招聘的信息，与合适的人员联系，来到我们公司进行面试，我也是学习如何去做好初试的工作，虽然之前也是在学校模拟过，但是真的来做也是有一些区别的，但同事也是愿意给我机会，让我也是在一次次的尝试之中，懂得了如何去做好这个事情。

通过努力，我也是清楚自己要如何的去做，虽然也是处于疫情的期间，但是做好消毒，测量体温，登记来访的人员信息，并且也是做好了公司员工的一个防护工作，去采购防护的用具，并且每周也是用来发放，这些基础工作做好了之后。也是配合同事去把招聘的事宜给做好了，工作里面，我也是认真积极的去做，没有松懈，作为前台要做的事情很多，开始我也是比较难以全部处理的，但是也是同事一点点的交给我，等我熟练之后，再多一些工作的，虽然和以前相比，更辛苦了一些，但是在这儿我确实能学到更多的东西，而不仅仅只是一个摆设一般的前台，只有多做不同的事情，那么自己也是可以有更多的收获，而不单单只是一个前台，以后的发展也是有了更多的上升空间。

通过几个月的工作，我也是在前台立足，做好了事情，但我也是发觉到有一些的不足，在招聘方面，由于之前是没有做过的，所以经验没有那么的丰富，做的还是不那么的顺手，不过我也是会努力，继续的积累经验，来把事情做得更好一些，我想，只要愿意去做，不断的积累，不断的学，那么我的工作也是会更好，掌握的东西也是会更多的。而今试用期也是要结束，要转正了，我也是要继续的把前台工作给做好。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇七**

自公司初办伊始推出\"一对一管家式服务\"以来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，在\"一对一管家式服务\"落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如\"微笑、问候、规范\"等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的广泛认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建露台、搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于我们物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减

一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说\"你好\"，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合法律、法规、学习相关法律知识。

从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

为期3个月的试用期已经告一段落，在综合管理部的行政前台这一岗位上，我学到的不仅仅是工作上的一些知识，更多的是如何做人做事。由于刚大学毕业，对我而言工作经验无疑是欠缺的，非常感谢公司提供给我的机会，让我学习让我成长。3个月以来，在行政前台这一岗位上，我完成了多项工作，现将工作总结如下：

1、转接总机电话，收发传真、信件和报刊。

2、接待来访客人，并通报相关部门。

3、办公用品领用的登记，打印机、传真机、复印机等办公器材的检查。

4、打印、复印文件和管理各种表格文件。

5、监督员工考勤和外出登记。

6、公司通讯录的定时更新。

7、订购日常饮用水以及花卉护理事宜。

8、及时填充小会议室里面食品。

9、维持前台工作区域和公司大厅的整洁和有序。

10、完成上级交代的事务以及配合或协助他人完成其他事务。

1、平时做好日常的零散报销。以电子版格式，每月分类备份保存，以备随时查询账目金额。

2、准确、详细登记每月发生的月结费用，及时更新并与供应商核对消费金额，确保月底账目清楚，及时准确向财务报账、报销、妥善保管好每月发生费用的所有单据，需要报销的发票以留存复印件的形式保存，以备日后查询或物品保修使用。

通过网上搜索、对比价格优惠的机票，为出差员工订购机票。等出差员工回来后，为其报销机票款。酒店预订方面事宜，主要是为王总和其他外公司的重要客人订购。

1、每两周举行一次水果时间，主要由我负责水果的购买、清洗以及水果时间结束后的清理工作。

2、每天都需登记考勤，每周一次对考勤结果进行汇总，至月末将所有考勤记录进行汇总，并且整理出最终的考勤报表交由财务部以及副总经理签字确认。

1、预约面试配合人事相关人员，打电话预约面试者，以及预约好后接待面试者。如：询问面试官做英文还是中文的面试题，给面试者发放面试题以及后续的一些工作。

2、入职和离职手续的办理无论是入职还是离职人员，都要为他们办理相关手续；如发放或收取门禁卡、工位牌以及工作柜子钥匙和文具等事宜。

感谢公司给我继续工作的机会。今后的日子里我会更加努力提高服务质量，无论对于公司职员或外来客人都要服务态度良好，尽量让他们都满意。做事麻利，有效率，尽量不出差错，这些都是我所要达到的目标。

此外我还会加强礼仪知识和普通话学习，提升自己的综合素质。尽管我自身存在着一些小缺陷，但我相信凭借自己的努力，我能为我们公司的前台打造一个良好的门面形象。

自进入公司至今，已有三个月的时间，回首这半年的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇八**

时间飞逝，转眼我来公司已经3个月了，在这三个月的试用期里我和同事相处融洽，在领导的指导和同事配合下担任了公司前台工作。试用期间的三个月不仅仅学到了公司的各项规章制度，企业文化。而且对前台这个工作有了更深刻的理解：

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。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形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，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。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。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇九**

来酒店已经三个月了，这几天就是我转正的一个交接点了。因此在这里对我近期的工作进行一个总结和整理，也希望自己能够在今后的工作中更加发光，更希望酒店能够因为我的存在更加的红火。

酒店行业是我之前从未接触过的，除了旅游或者外出时，自己住了酒店之外，对酒店就没有别的了解。每次住酒店时，第一个迎接我的就是酒店前台。住了很多的酒店，见到了形形色色的前台，根据酒店规模的大小，前台也有着不一样的标准和要求。所以直接给客户的感觉也是存在着很大的区别。虽然我只了解了这表面的一些情况，但是自己深入思考下去的话，也会有多多少少的领悟。

所以这次经过思考之后，我选择了酒店前台这份职业作为我今后人生的一个道路。经过自己不断的奔波之后，终于，我收到了我们酒店的录用函。那一刻，直到现在我都无法形容我的心情，总之很激动很感动。一是因为酒店愿意给我这个机会，二是自己可以从事自己喜欢的职业了。所以我收拾好了所有的行李，义无反顾的走进了酒店这个行业。

刚开始工作的时候，我有一些得心不应手，总觉得自己的形象和语言没有很好地诠释出酒店的形象，所以在空闲时间里，我就看同事是如何接待客户的。观察她的表情和动作，学习她的态度和感情，渐渐地，我也做得像模像样起来。直至后来，同事和我说，她甚至感觉我比她更专业一些。我听到的时候真的很开心，能够得到别人的赞同真的是一件最满足和自豪的事情。所以在今后的工作中，我一直对自己严格的要求。虽然会遇见一些不讲理的客户，但是我还是耐着性子，轻言细语的解释。所以，许多事情也就在我的软磨硬泡下悄悄的就化解了。这也是我感到比较欣慰的地方。

但是，前台这个职位对我来说，有一个比较具有难度的挑战，就是需要值晚班。我是一个比较注重保养皮肤的人，我刚开始觉得这简直无法忍受。生怕熬夜把自己的皮肤变差了，也很焦虑。但是我后来换个角度想了一下，其实只要调理好了自己的身体，这一切都不是问题。何况也是很喜欢这份职业，因此，我就放下心来了，成功地解决了这个问题。

在我们的工作中，有很多的挑战在等着我们，但是只要我们耐下心来，我们就可以解决掉这些问题。所以无论遇到什么事情都不要急躁，只有理智和温和一些，这些事情才会不走那么多弯路，才会更好的解决。因此，在这三个月试用期里，我自己的成长我都看在眼里，也相信领导也看在眼里。因此，我想再次申请转正，也希望领导可以给予这个机会!感谢!

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇十**

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。从一定意义上说，物业管理就是一种商品，服务是这一商品的核心内容，只有在服务上的功夫做到了，才有可能保证物业管理企业的良性运转。

一、要有\"客户至上\"的服务意识，多从客户的角度来考虑问题。

做客户服务工作，最根本的就是要有客户至上的意识和服务的意识，要善于理解客户的观点、体谅客户，根据市场变化和实际情况，应灵敏的预见和准确的掌握客户的需要，体察他们的情绪及获得服务后的反应，对客户的潜在需求进行客观全面的分析论证，进一步采取针对性的服务。

另外，要多从客户的角度来考虑问题，要言行一致，一视同仁，重视对客户的承诺，不但要说得好更要做得好，因为行动胜过千言万语，用客户服务人员的真诚态度和热情服务，使客户感到我们确实是在关心他，为他着想。

根据z广场业主产权比较繁杂，业主与租户的职业、收入、学历、素质、喜好等各个方面的不同而产生千差万别的消费需求情况，就要进行综合分析，制定出可行的项目以满足不同层次的业主需求，从而拓宽客户服务的工作领域，不断对服务的质量和范围进行改良和更新，逐步丰富我们的工作经验，向更高层次迈进。

二、要有良好的人际沟通和交流的能力，为客户提供更加完善的服务。

沟通和交流是达到我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。客户服务工作是一个注重人际沟通和交流的部门，要不断摸索和提高沟通与交流的技巧。

首先，要加强内部沟通和交流工作，协调工作关系，解决工作难点，掌握内部有关客户服务工作的开展情况；其次，应注重公司与客户之间的沟通，做好接待客户来访、处理好客户的信函，满足客户的各种合理要求，注意搜集客户的意见和建议，知会相关人员采取服务措施，争取得到客户和公众对公司工作的支持和理解。在客户服务工作中，如果主观臆断，缺乏必要的沟通，忽视对业主意见的调查，就会容易出现漏洞和疏忽，导致业主的不满。由于沟通是双向的，既要收集信息又要给予信息，因此，为完善服务不仅要注意搜集客户的意见与建议，及时发现客户的潜在需求，还要想办法对这些进行分析总结，知会相关人员采取服务措施，从而给客户一个合理的答复，尽量营造一个适合客户的环境；最后，还应和对外公众关系保持联系，收集相关业务信息和资料，从而不断完善并开发公司的服务项目。

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

1、始终以积极坦荡的良好心理承受能力来面对问题和解决问题，不会回避客户提出的各种问题，把对待投诉当成是教育自己的一个契机，这样工作的努力才会获得客户的认同，认真分析、总结客户的意见和批评才能使物业管理工作做得更好，可以说，客户投诉是客户关心物业管理公司，对公司的纠错能力抱有一定希望和信心的一种表现。

2、客户服务人员要以礼服人，以情感人，并在客户投诉时，要有一定的分析判断问题的能力，能深知客户投诉的最终目的是什么，要维护公司的利益，站在客户的角度，进而寻找到处理问题的平衡点。明了有时客户的意见乃至挑剔会成为我们不断完善工作的指路牌，同时也要理解作为业主追求的大多是尊严的满足，要掌握一些管理技巧，注意方式，讲求方法。

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、准确、细腻的感情及勤奋服务。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇十一**

1．规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原先的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2．为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。

酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在04年客房质量达标率为98%。

3．执行首问职责制实施首问职责制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变潜力，对客服务需求的解决潜力。首问职责制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人带给服务。首问职责制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时光使客人生气、投诉事件，今年无一齐。

4．开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作十分不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。透过考核，取得了必须的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5．建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时光与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的职责心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自我的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时光与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6．开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。

近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常（英语、日语）用语的培训；思考到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7．开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表此刻：

①管家部一向要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关掉，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用职责到人。

8．坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作用心性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。透过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自我班组的成绩和所处的名次。透过一个月的运行，取到了预期的效果。

我的大学是xx大学，我所学的专业就是“酒店管理”，我也是听从父母的安排选择的这个专业，他们说我一个女孩子在酒店很好找工作的，而且我长得这么眉清目秀的，这从本质上就可以忽略掉我其他方面的许多不足，而且酒店这行业一直都是所有职业里很不错的选择，发展前景大好，潜力大，工资待遇好。关键是这个行业不存在有年龄性别的一些限制，是可以终生在此发展的工作。我在学校中专业知识学得还算是很好的，在班级的结业考试中荣获第三名，在之前的酒店实践中也屡创佳绩，但是我一临近毕业实习，我却开始恐慌起来，想继续读研，继续读书，有点畏惧工作。现在我能在xx酒店实习转正是我对自己的一个挑战，只有我自己知道跨出这一步花了我多大的勇气。

我在投简历找工作的时候，没有遇到丝毫的挫折，我投的第一家酒店就是我们酒店，负责酒店的前台工作，一工作起来我才发现在学校里课本中学到的知识，在这里并不能完全派上用场，我所学的专业对酒店前台的工作有用内容少之又少，很少有能派的上用场的，也就那些跟客人的日常对话敬语，还有一些礼仪，服装配饰的要求我能十分熟练运用到前台工作中来，其他的都没啥用，都是等我以后升职为管理人员了才能用到，不过多亏我对工作热情好学，完美的贯彻了老师在学校交给我们的至理名言，在工作中多看多学多问原则，也鉴于同事们的耐心，和领导的大力栽培，加上我专业素养的存在，我很快就适应了酒店前台的工作，现在已经到了得心应手的程度了，领导对我的进步也表示赞许。

前台的工作看似简单轻松，但是里面的学问可多着呢，会遇到各种各样的突发情况，遇到各种各样奇奇怪怪的人，要随时学会随机应变，再怎么样也不能引起客人对酒店的反感，他们可是我们的“衣食父母”，我们要尽可能的为客人解决问题，我要学的东西太多了，我现在缺乏的就是面对突发情况的经验，不能自主解决，总是要找经理。这是我的一大短板。

我相信拥有乐观心态的自己一定能在xx酒店越走越远，成就一番事业。

**2024年前台试用期转正工作总结范文12篇十二**

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。

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。

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，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，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。

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。

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。

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，20xx迎20xx，辞现在已是新的\'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！

【2024年前台试用期转正工作总结范文12篇】相关推荐文章:

前台试用期转正工作总结简短 前台试用期转正工作总结范文

2024年前台试用期转正工作总结汇总

行政前台试用期转正工作总结

酒店前台试用期转正工作总结

2024年前台试用期转正工作总结模板精选

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