# 前台人事每月工作总结(通用35篇)

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-01-09

*前台人事每月工作总结1对于每一位来访xx的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上\*\*了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，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...*

**前台人事每月工作总结1**

对于每一位来访xx的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上\*\*了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。现对自己今年的工作进行总结。

一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方\*时我将时刻注重坚持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司\*\*英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为本身充电，以适应公司的快速发展。

二、努力打造良好的前台环境

要坚持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要坚持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献本身的一份力量为公司效命。\*时积极参加公司\*\*的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小；工作内容也比较少。但本身也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。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，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。

加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户\*\*技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，\*\*课后会让人更自信，令一个人有气质。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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

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\*\*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，短短的三个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\*\*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xxx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，我想也是激励我们每个员工前进的动力，我从\*\*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。

三个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，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\*\*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。

**前台人事每月工作总结2**

人在工作的时候，时间总是过的特别的快，转眼之间今年就已经过去了大半。在最近这段时间里，我感觉自己的工作相比之前做的更好了，但是还是有着不少的地方需要改进和努力，这就得花费自己的一些时间和精力。在此，我就对自己这几个月来的前台工作作一个总结。

作为一名公司前台，我的任务就是处理好公司里面的一些资料以及员工的信息。想要把前台这份工作做好，其实不难，但也算不上容易，因为\*\*小小的事情比较多，而且需要和客户、公司各部门做好沟通，这就需要自己的交流能力了。记得在我刚来公司时，我有太多的地方不懂，是老员工一点点把我教会的，现在我已经不再是当初的那个菜鸟了，我已经成长为了一名有着丰富经验的老手。

在最近这段时间里，我接触了不少新的工作内容，有和客户交流，也有和一些新入职的员工交谈，这让我增长了不少与人打交道的经验。特别是在和客户交流时，让我感觉到了一些压力，因为我对于公司其实还有很多地方不是很熟悉，所以当别人问到了一些专业点的问题时，我就不知道咋回答了，这也让我明白了我还得继续的积累经验和知识。我的主要工作内容接待来访人员和整理一些资料，所以我得保持着良好的精神面貌，这样才能让别人对公司的第一印象好一些，可以说，前台就是公司的第一牌面，要是前台都不咋样，那公司也好不到哪里去，所以我的压力也是有点大呀，我可不能让\*\*对我失望，于是我每天上班时，都整理好了自己的衣着和装扮，让人一看就感觉精神。

除了和别人交流外，我得负责不少资料的整理，毕竟前台的工作比较杂，很多的时候一个人要做几个人的事，所以我必须得保持着耐心和细心，不然就容易在工作中出现大的失误。现在的我，可以说是从犯错中一步步走过来的，我因为粗心大意被\*\*批评过不少次，在每一次犯错后，我及时地吸取了教训，并告诉自己下次一定不能再犯了。就这样，我的失误越来越少了，工作也做的越来越顺利了。这都多亏了\*\*和同事对我的耐心指导和帮助，要是没有他们，我也没法成长的这么快。相信在接下来的日子里，我能改正自己的缺点和不足，把前台工作做的更到位！

——前台年度个人工作总结

前台年度个人工作总结

**前台人事每月工作总结3**

在过去的20xx年里，我在公司\*\*的帮助下让自己在工作的锻炼中充分改善，不仅提高了自己的工作效率，还\*\*的提升了处理能力，让自己在前台的工作中能处理的更加完善。

回顾一年来的情况，其实也不是一直顺利。最糟糕的就是在x月的那段时间！随着公司的扩张，我作为前台的工作也随之增加了很多！但因为我没能及时的做好准备，导致那段时间里工作出现了很多的问题，在招聘上也没能及时的完成\*\*要求。对此，我也一直在反思和检讨。但如今，在经过了这一年的工作后，我的能力有了极大的提升，如今已经不会再轻易的发生这样的错误！但也正因为这样的经历，我在此次的总结中也会多多注意自己在工作中的不足！如今，我对自己的工作情况总结如下：

一、对于文员工作的学习

面对今年公司的扩张，我也在工作中积极的提升自身的能力，好让自己能跟上公司的发展。为此，我首先对自己做的就是对自己的工作情况做了详细的总结和反思！也因此，我认识到了自己\*时在工作中的问题和不足，如对设备、器材的维护，以及公司消耗品的补充等等，这类问题本都是我作为文员的职责，但却因为太过繁琐，所以并没有被我重视。

为此，在今年工作的前半年，我一直在对自己过去工作的问题进行反思，并改进自身的工作，让自己能一边提升自身的工作效率，一边更进一步的完善自己的工作任务。

而在这之外，我还的利用工作外的时间让自己从书本和网络中学习知识，这不仅锻炼了我作为前台文员的基础工作能力，还让我发现了自己缺少的方面，让我在工作中更加圆满。完善。

二、工作方面

在今年的招聘中，我们基本上依靠网络招聘，但也因此，在招聘效率上受到了不少的影响。但我本着宁缺毋滥的心态，积极的明确岗位需求，并在第一轮面试中严谨的筛选，并让各部门\*\*来进行第二轮面试，将符合公司要求，充满工作热情的“新鲜血液”注入公司各部门，给公司带来新的活力。

当然，通过和学校方面的联系，在毕业季里，我也招聘了不少本年度的应届毕业生，并在的后来交给岗位\*\*积极培养成适合公司新岗位的需求人员。

而在文件和资料的处理上，我也更仔细的规划和整理了自己之前的工作，资料的整理更加的严谨有规律，并及时的更新了公司的各种资料，优化了工作情况。

如今，反思这一年，我确实有了不少的提升，但的也有很多的不足，这些，都需要我认真的反思和改正！为此，在今后的工作中我会更加努力的加强自己，让自己的工作完成的更加出色！

**前台人事每月工作总结4**

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。

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，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。

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，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。

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、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。

五、20xx年工作计划

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，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!

**前台人事每月工作总结5**

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访x的客人来说，他们对于公司的第一印象决定在我们前台人员的手中，我们前台工作的好坏就决定了客人接下来与公司的接触和交流。这就要求我们前台人员一定要以高标准、高要求约束自己，尽职尽责做好本职工作。现在将一年来的工作总结如下：

一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方\*时我将时刻注重坚持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题，做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。最近公司\*\*英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为本身充电，以适应公司的快速发展。

二、努力打造良好的前台环境

要坚持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要坚持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为x的一员，我将奉献本身的一份力量为公司效命。\*时积极参加公司\*\*的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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、20xx年工作计划

在20xx年我要不断提高自身形象，做好20xx工作计划，提高工作质量、效率，还有增强责任心。

(1)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，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。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户\*\*技巧等等。

(3)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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**前台人事每月工作总结6**

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酒店的形象;还是外来客户对酒店的第一形象。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，都是酒店整体\*\*结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。以下是我今年完成的前台工作总结：

一、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化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，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

二、直面不足，追根溯源

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠\*\*的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大;电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格;这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中\*\*金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

三、积极改正，弥补不足

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好!加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量。稳定员工队伍，减少员工的流动性;“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**前台人事每月工作总结7**

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

1、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。

**前台人事每月工作总结8**

  在这一个月中，我采用了看、学、问等等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识，首先，总结一下我的所有具体工作内容：

  1.负责访客、来宾的登记、接待、引见

  2.负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档

  3.配合领导完成部分文件的打印、复印、文字工作

  4.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡

  5.熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息

  6.负责公司文件、通知的分发

  7.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见

  8.完成领导交办的其他或临时工作

**前台人事每月工作总结9**

>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。20xx年11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。

在到企业工作前，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\*\*，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！

物业前台接待工作总结：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。

（一）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\*\*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。

（二）前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都\*\*着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

（三）前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

**前台人事每月工作总结10**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的20xx年里，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，现对20xx年的工作做一个总结。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在新的一年里，我要这么做：

一、加强业务培训，提高自身素质

前台作为酒店的门面，我们每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此我要定期进行接听电话语言技巧培训，前台人员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前台根据市场情况，我要积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高。所以我要坚持贯彻“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

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。前台是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我要主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，我们酒店前台人员应沉着冷静发挥中介功能，主动上前询问情况如果自己无法解决就向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。在新的一年里，我们将迈着矫健的步伐，不断的向前走，走出我们的一片可以展翅高飞的天空!

**前台人事每月工作总结11**

自组件车间自正式运营以来差不多快有半年了，车间里也有了专门的人力资源部，虽说不是很大，但车间领导对人力资源的建设极为关心，而我很荣幸的成为了该组织中的一员，经历从无到有的成长历程。现将我这几个月的工作总结如下：

一、对于公司员工的人事档案及其他资料进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。协助上级掌握人力资源状况;填制和分析各类人事统计报表。

二、负责管理员工劳动合同，办理本车间劳动用工及相关手续;对于车间内合同到期的员工进行再次签约劳动合同。为了使员工享受到公司更好的福利待遇，及时要求员工签约劳动合同。

三、在新员工进厂一个月后需要对员工进行一个转正考试，在此过程中我们人事需要做的工作流程如下：和上级、相关部门沟通制定好相关流程—由相关部门出好相应的转正考试试卷—定好转正考试时间—通知员工考试时间—监督考试—由相关部门出卷人审批—登记员工转正考试成绩并存档。员工的转正考试是否顺利通过关系到员工以后工资和考核等一系列问题，所以一定要认真完成此项工作。

四、统计每日车间出勤人数，以及车间离职人数和人员的变动情况。保持车间生产情况的正常运行，并每天和食堂大厨联系好相应的就餐人数，保证员工能正常就餐，并且不浪费食物。

五、执行各项公司规章制度，处理员工奖惩事宜;对于有些员工不遵守公司规章制度，致使工作上出现较大失误或较大错误，人力资源部通过周密调查之后，给予了合理公正的行政处罚，并对当事人进行思想教育。

六、帮助建立积极的员工关系，协调员工与管理层的关系，协助组织员工的各类活动;

此外，在部门领导的指导帮助下，对员工考勤制度等相关的人事制度学习和掌握，使自己更加清楚自己工作的职责和更快更好的完成领导安排的各项任务。

对于明年的工作计划：

1、完成组件车间所需人员的增补，满足人力资源需求，并通过各种渠道招聘人员。针对现阶段人员流失较为频繁的现象作出相应的对策及措施，查找出原因并进行改善，尽量稳定员工。工作总结

2、做好人员流动率的控制与辞工人员纠纷与处理。既保障员工合法权益又维护公司的形象和根本利益。

3、规范各部门的人员档案并建立存好档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

4、作为行政人事部的一员，应以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。

5、在生产忙的情况下，可以在完成自己分内工作以后去产线帮忙，促进和员工之间的关系，和员工交流，从而更深层次的了解员工，如果有需要帮助的地方应及时升出援助之手，让员工感受到温暖。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这几个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通!

也希望今后通过自身的努力和公司给予的平台能创造和发挥出更好的水平，希望公司在20\_\_年丰收更大的喜悦，吸纳更多的人才!相信公司明天会更好!

**前台人事每月工作总结12**

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。现将二个多月来的学习、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\*\*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。加入到中孚这个集体，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！

岁末年初，回顾过去，展望未来！在过去的一年里，在公司的指导下，在部门\*\*的关心和帮助下，在同事之间的友好合作下，我在工作和学\*\*取得了很大的进步。

前台是展示公司形象和服务的起点。对于客户来说，前台是他们联系我们公司的第一步，是对公司的第一印象，非常重要。所以前台在一定程度上\*\*了公司的形象。同时，公司对客户的服务从前台欢迎客户开始，良好的开端是成功的一半。意识到它的重要性后，我必须做好我的工作。

一、着力提升服务质量。认真接听每一个电话，熟记各部门的分机号码，严格按照公司的指引，转接电话，做好保密工作。拜访客户时，我会时刻注意保持良好的服务态度，热情接待。在合适的环境中向客户宣传公司文化，熟练回答客户提出的问题。微笑、耐心、细致、热情。业余时间，我会加强电话技巧和礼仪的学习。不断给自己充电，以适应公司的快速发展。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三、做好文具采购工作，学习一些采购技巧。了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四、做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。严格接照公司\*\*，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。\*时积极参加公司\*\*的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门\*\*的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**前台人事每月工作总结13**

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水\*，以下是我今年的个人工作总结。

一、加强业务培训，提高员工素质

对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，\*\*好成本

“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，\*\*好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，\*\*节省了费用；酒店用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；\*\*好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些\*\*，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠\*\*的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

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、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照相关规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向\*局出入境管理科进行报关，认真执行\*局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。今年的收入与往年相比减少了许多，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致\*均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：在服务上缺乏灵活性和主动性；总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；个别新员工对本职工作操作不熟练；酒店复印机老化，复印机效果不好，影响到酒店的收入。

**前台人事每月工作总结14**

  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。

**前台人事每月工作总结15**

在即将过去的x月，我在公司领导和搭档的关怀协助下，顺利完成了相应的作业，现对x月的作业做一个总结。

>一、在实践中学习，尽力适应作业。

x月，我从事前台招待作业，招待人员是展示公司形象的第一人，在作业中，我严厉依照公司要求，热心对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导供给了便利，也为客户供给了便利。这是我结业之后的第一份作业，作为一个新人，刚参加公司，我对公司的运作形式和作业流程都很生疏，多亏了领导和搭档们的耐性辅导和协助，让我在较短的时刻内了解了前台的作业内容还有公司各个部门的功能地点。也让我很快的完成了从学生到职工的改变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的两个月时刻也让我对这句话有了新的知道和领会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，招待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要情绪和蔼，对待不必要的电话和事物要学会回绝，处理公司的日常事务要仔细认真，对待搭档要谦善真挚。点点滴滴都要让我在作业中学习，在作业中行进，收获颇丰。

>二、学习公司企业文明，提高自我。

参加到xx这个大集体中才真实领会到了天地人的精华，感触到了“战略驱动国际”的理念和“谋动全国”的标语的内在。我想这也是鼓励咱们每一位职工行进的动力，我从领导和搭档的敬业中感触到了这种文明，在这样好的作业气氛中，我也要以这样的标准来要求自己，以活跃的作业情绪投入到作业中，踏踏实实的做好自己的\'本职作业，及时发现作业中的缺乏，及时的和公司领导，搭档们进行交流，争夺把作业做好，做一个合格胜任的职工。这也是我今后作业尽力的方针。

>三、拓宽自己的常识面，不断完善自己。

x月的作业也让我产生了危机意识。发现作业和校园中的学习是有很大收支的，在讲义中学到的在作业中能够正好用得上，还有更多更生疏的常识要面临。所以单靠我现在把握的和对公司的了解是彻底不行的，我想今后的作业过程中不断充电，作业之余，学习文稿的排版及规划，具体的事务项目等等.。初入职场，难免会呈现一些小过失需求领导不断纠正，但前事之鉴，后事之师，这些阅历也让我不断老练，在处理各种问题时考虑得更全面，根绝相似事物的产生。

这段作业阅历让我学到了许多，感悟了许多，看到公司的成绩，我深感自豪，也会不断尽力提高自己的涵养和内在，补偿缺乏，在新的学习中总结经验，用谦善的情绪和丰满的热心做好我的本职作业，发挥自己的潜力更好的为公司的开展奉献自己的力气。

**前台人事每月工作总结16**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司\*\*是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对xx年的工作作出总结。

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。xx年xx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XXX企业工作前，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\*\*，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\*\*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。

前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都\*\*着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

**前台人事每月工作总结17**

不知不觉已经加入公司两个多月了，刚开始我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了\*\*和同事的耐心指导和赞助，让我在较短的光阴内熟悉了工作内容，本身的职责地点，点点滴滴都让我在工作中提高，受益匪浅。

在曩昔的两个月里，固然没有轰轰烈烈的战果，但也取得了必然的提高。现就进入公司以来的工作环境向\*\*作简要陈诉请示：

一、前台日常工作主要包括

1、负责前台电话的接听和转接，紧张事项认真记录并转达给相关人员，做到不遗漏，不耽误;

2、负责公司会议室的卫生洁净及桌椅摆放，并保持整洁清洁;

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、发快件、印名片、文件的保管、帮忙技巧部工作人员打印、整理、装订标书等，每一项工作的完成都是对责任心和工作才能的考验。

三、人事治理方面

1、落实相关人事治理\*\*公司的考勤统计工作由我负责，在执行历程中，严格遵守公司的规章\*\*，做到实事求是的统计考勤，每月初以统计数据为根据制作考勤统计表，并实时交由财务制作工资表。

2、人事相关材料严格执行公司的规章\*\*，填写《应聘挂号表》《入职简历表》等做好、入职员工的档案治理。填写《派车单》《告假条》等做好公司规章\*\*的贯彻执行。

新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。针对这两个月工作中存在的不够，在新一年的工作中，我必要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意办公室内的洁净、保洁;注意打印机、复印机等办公设备的颐养;尽力做好本身本身的本职工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时只需。例如快递公司的名片等。

3、处置惩罚好日常行\*\*理治理，帮忙\*\*赓续完善各项规章治理\*\*，使公司趋于规范化的治理。

4、增强业务知识的学习，深入了解公司的产品，以便能更好的帮忙\*\*及贩卖人员的工作。

作为一名前台行政工作人员，必要\*\*的知识还许多，在以后的工作中，我会尽力向身边的同事学习，进一步进步本身的理论程度和业务才能。最后感谢\*\*可以或许提供给我这个工作\*台，是我有机会和人人配合进步、配合提高;感谢每位同事对我在这段光阴里工作的热情赞助。

固然我还有很多经验上的不够和才能上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上本身的不懈尽力，相信公司来日诰日会更好。

**前台人事每月工作总结18**

  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。

**前台人事每月工作总结19**

一、提高服务质量，规范前台服务。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上\*\*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，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

根据记录统计，20xx年我来公司开始：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类。

严格接照公司\*\*，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

三，应以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。\*时积极参加公司\*\*的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司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。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门\*\*的教诲和公司给予我们的机会；通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

四、来年工作计划

20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20xx年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。现将对于明年的工作计划如下：

1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽\*\*。

4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水\*，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水\*。也将会遇到很多困难，我相信，在\*\*关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水\*和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

前台个人工作总结二时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个月，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\*\*；

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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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！

营业厅前台的个人工作总结三不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水\*和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

在工作中，我本着对“客户服务满意100”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竟争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们\*移动的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。

有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出最优异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。成绩仅\*\*过去，不断的进步才\*\*未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！

移动前台个人工作总结四服从公司的安排，全身心的投入；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。一年来，为了能使自己更好地为客户服务，我一边向店长虚心请教，努力学习和借鉴她的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。

还记得工作中有那么一件事，那是一个星期天的下午，天气特别寒冷，一位大爷满面沧桑地来到我们营业厅。远远地，我就看到了他。也许是心有灵犀，他走到了我的营业前台，我热情地招呼道：您好，请问您需要办理什么业务？大爷依旧站在那里，摩挲着双手不安地说：我想，我想查下话费。也许意识到了什么，我继续招呼道：好的，您请坐。大爷说：没关系，我站着就行了。农村人就是这样，总是特别小心，怕麻烦别人，哪怕你是服务行业，他也是这样小心，我知道这样的人自尊心特别强。我便用地道的方言安抚道：大爷您请坐，我来帮你仔细查查。大爷终于坐了下来，报了号码之后，我发现他的话费每月只是基本月租，本地通话费很少，然后就是大量的梦网信息费用。我便明白了。我赶紧问道：大爷您的手机带了吗？麻烦您让我看下好吗？大爷里三层外三层地把手机从外套里面的口袋里掏了出来，用微微战抖的手递给我，我发现他的手已经像枯树皮一样的了，那是和我的父亲一样的大手。仔细检查了下手机，我说道：大爷，您的这部手机是山寨手机，它里面出厂时内置了很多的病毒软件，收费的功能特别多。大爷激动地说：那怎么办呀？这手机还能用吗？我继续说道：大爷，您别急，我们\*移动为保护客户的利益，也一直在大力打击山寨手机以及不规范梦网服务商。这样的山寨手机最好还是不要用了。

移动公司的前台工作，面对的是所有的用户，是形形\*\*的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是我们不断进步的追求。

物业前台个人工作总结五时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了，物业客服个人工作总结。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容。

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户；

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位\*\*和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至\*\*两三点，交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司\*\*对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你\*\*的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级\*\*的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对\*\*与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得\*\*\*\*；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善；

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是\*\*强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的\*\*与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的\*\*\*；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

5、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等；

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；

7、多与各位\*\*、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！谢谢大家，我的工作总结完毕！

**前台人事每月工作总结20**

时间总是转瞬即逝，在前台工作的一年，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。现对今年工作进行以下总结。

一、日常工作内容

转接电话，准确的转接来者电话，婉对待骚扰电话，提高工作效率。来人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。通讯录更新，鉴于公司人员调动较，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；考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录。

记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。每天按时开启led屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修。领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员。公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项\*\*措施快速传达下去。会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁。下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

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，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议

作为前台文员，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者的问题，准确地转接来电者的电话。按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话婉，努力提高自己的服务质量。做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成错，所以凡是都要先想到后果。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馈。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。

**前台人事每月工作总结21**

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们\_酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门\*\*及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够\*\*当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门\*\*和同事们，谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上\*\*了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用下面的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、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。

三、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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交\*\*时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!酒店前台接待半年工作总结

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店\*\*了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重，不计较个人得失

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。\*时积极参加酒店\*\*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。酒店前台接待半年工作总结

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和\*\*和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。

感谢部门\*\*的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**前台人事每月工作总结22**

文章标题：房产事业部总台副主任竞聘演讲辞

尊敬的各位评委、各位同事：

我叫\_\_，——年生，——年毕业于\_\_学院经济管理系，——年8月入司。20xx年3月15日，从贸易公司财务调入房产事业部总台工作，定岗为总台文员兼总监秘书。在总台工作的这段时间，是我个人成长最快、也是我个人能力得到锻炼最多的一年，忠心的感谢公司给予了我这样一个工作平台。作为一名普通的员工，我很珍惜公司给予的这次机会，它使我能站在更高的角度去总结、去思考。

今年，希望能在各兄弟部门的大力支持下，总台能继续以优质、高效、周到的服务完成本年度的各项工作任务。如果此次能竞聘成功，我将加强总台以下几个方面的工作：

一、严格遵守保密制度，以公司利益为重，不做任何有损公司和同事利益的事。

二、保持好总台内部和谐的工作氛围，继续发扬团结互助精神，增进部门之间的沟通。因为总台一直以来人员流动较为频繁，因而在工作初期的磨合中产生一些小摩擦是在所难免的，但经过几次沟通后，前台和后台的工作逐渐变得默契，真真正正感受到总台是一个团结的集体。作为联系着领导与员工之间、部门与部门之间、员工与员工之间的纽带，总台将一如既往的坚持团结友爱互助精神，加强部门之间的沟通，提高工作效率。特别是加强与销售人员的沟通、协作，与销售人员之间保持良好的合作关系，协助日常的销售工作，特别是提醒相应的销售人员加强与客户联系，使总台真正成为领导的喉舌、销售一线员工的坚实后盾、联系房产事业部与外单位的桥梁。

三、对总台的工作进行系统梳理，将制度变成习惯，改变总台目前比较杂而无序的工作现状。总台一方面是对外的窗口，代表着\_\_的形象，每天接待的客户量很大，日常客户的交房领证，客户咨询、客户产权变更等都要求准确、快捷的为客户办理；另一方面，总台又要为一线的销售部门做好后盾，因此必须规范总台的业务操作流程：包括产权证办理，日常销售统计、日常交房领证、客户来电来访登记、置业顾问成交单、预留单、销售信息查询、销售资料的管理、信息的上传下达等，都力求准确，每一步、每一个环节都要进行签收、登记、编号并建档管理，确保做到正确，清晰。

四、练好内功是根本：

业务技能方面：现在前台和后台的人员都专职于自己的岗位职能,而对总台其他岗位的业务不太熟练。但总台的工作性质和职能又要求总台的每位员工都要能熟练操作总台的所有工作，因此有必要将总台内部人员业务培训作为当务之急。每位总台工作人员都要熟悉销售流程，了解当前的销售信息，总台人员每人每月至少要下工地一天，并以书面形式总结。

个人素质方面：因总台对外是公司的形象，每位工作人员都要求有良好的心理素质。微笑：在面对客户的不满、抱怨或是拍桌子发脾气时，都要保持微笑，不能在客户面前流露出任何不满的情绪。这一点，我们有些工作人员，特别是有些置业顾问做得很到位；耐心：总台的工作异常烦琐，就拿最简单的电话这一项来说，在日常工作日中，总台每天平均接听电话（2357717）42次，拨打电话（2357717）次，接听热线电话（2352888）16次。异常烦琐的工作要求有足够的耐心来应对，不能在客户、同事面前发牢骚、抱怨；热情：作为喉舌部门，起到连接各部门、员

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找