# 企业前台个人总结

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2023-11-10

*企业前台个人总结(通用10篇)企业前台个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的企业前台个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【企业前台个人总结(通用10篇)】，供你选择借鉴。在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前...*

企业前台个人总结(通用10篇)

企业前台个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的企业前台个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【企业前台个人总结(通用10篇)】，供你选择借鉴。

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。那里的工作环境我很适应;制度要求我也能够理解。也有信心有本事把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且那里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处;让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、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。经过思考，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，应当是“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，而第一印象十分重要，所以前台在必须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。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。所以，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。------之后能够讲自我如何注重坚持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自我如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问职责制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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，以及回答客户提问技巧等等。

四、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资料，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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境

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

间总是转瞬即逝，在前台工作的两个多月，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。

一、日常工作内容

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;来访人员接待及指引，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;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9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修;做好总经理、董事长办公室的清洁;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，将公司的各项政策措施快速传达下去;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;每天登记温度，按规定开启空调并做好记录;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大，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，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。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。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反溃。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!

即将过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的\_\_月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

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，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，20\_\_年我来公司开始：填写钢、铝基价\_\_余次、接待来访客人\_\_余次、订饮用水\_\_余次、做员工考勤表\_次、转接电话\_\_余次、更新通讯录\_次、快递收发100余次、盘点申购库存\_次、收发传真\_\_余次、打印文件\_\_余次、打扫卫生\_\_余次、周末转接电话\_次、指纹登记\_\_余次等。

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类。

严格接照公司制度，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20\_\_年\_\_月份至今共办理各部门各项物品入库\_\_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\_\_的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，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。感谢部门领导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

20\_\_年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的20\_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和谐。

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，提高自己专业水平，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平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、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平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

一转眼一年就过去了，本年度我任职前台经理，管理前台一众员工，在酒店领导的指示下，我本年度完成了整个前台的工作，同时也取得了大的成就。现把这一年来的工作进行以下的总结：

一、我的学习

这一年是我任前台经理的第一年，所以我知道自己有很多东西是要去学的，学习怎么管理前台部门，学习怎么制定前台部的工作制度和纪律规则。我努力的去看各类的管理书籍，做好一个部门领导人的职责。把酒店对经理工作的规定认真的学习了一遍，工作上遇到不懂的，及时向我的上级指教，在领导的一个带领下，我逐渐的熟悉了部门事务，把前台这个部门的工作给做好，管理一众员工为酒店做奉献。

二、我的工作

本年度，我大小会议组织了不下\_\_\_次，每天的早会、每周的大会、每月的月会，把每一天的工作都会细致的做个计划，同时也要求员工作计划，让他们把自己的工作给规划好，把工作安排的明明白白，就不会造成工作上有很多的失误了。这一年，我们前台接待员接待重要客户\_\_\_位，做好了接待服务，让客户十分满意。我每个月会向领导汇报工作，把工作的成果和不足都交代给领导，听领导指示或者批评。为了让部门工作进展顺利，我每周都会抽出时间去检查大家的工作，及时找出他们的不足，并提出对他们工作的建议，如此工作也还能正常运行下去。

三、工作上个人不足

由于自己是新上任的前台经理，尽管工作上没有出现什么大的失误，但是小失误还是有的，并且有时候自己管理不当，导致部门纪律不太好，所以在管理方面我还要加强。再有就是自己作为部门管理者，对自己要求还不够严格，工作上多少有些懒散，虽有成绩，但获得的成绩是不大的，相比以前什么样大进步的。在领导面前汇报工作的时候，还是会紧张，这也就导致自己对工作进行汇报时出现不清楚的情况，没能让领导听明白，这对于一个管理者来说是不合格的，如果连汇报个工作都这样，怎么能管理好下属呢?

一年在前台经理岗位的工作，让我懂的作为一个管理者、领导人是多么的不轻松、不容易。我明白自己要在这岗位上持久，是必须要有进步的，是必须要有更好的成绩的，为此明年的工作我一定更加努力工作!

即将过去的\_\_年是充实忙碌而又欢乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮忙及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一，加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮忙下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接应对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自我的职责重大，自我的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，进取主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自我的业务水平。仅有这样才能让自我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人供给优质的服务，让客人喜出望外。

二，“开源节流，控制成本”从小事做起，从我做起

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们进取响应酒店的号召，开展节俭节支活动，控制好成本。为节俭费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当\_\_房入住，当\_\_要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节俭费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情景下都采用双面打印。经过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自我的一点微薄之力。

三，加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮忙下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价如何向有预定的客人推荐更好的房型等等。在那里我要感激我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也进取地为推进散客房销售做出我自我的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是\_\_。以此争取更高的入住率。

四，注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自我的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自我赢得了尊重。家和万事兴，仅有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。进取主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自我的绵薄之力。

即将过去的\_\_年是充实忙碌而又欢乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的\_\_月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮忙及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的提高。

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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们必须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职责人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重坚持良好的服务态度，热情的接待。在适宜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。不断的为自我充电，以适应公司的快速发展。

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

二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情景，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\_\_年\_\_月份至今共办理各部门各项物品入库\_\_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，进取去配合，不找理由推脱。作为华天的一员，我们将奉献自我的一份力量为公司效命。平时进取参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情景和经营资料。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。感激部门领导的教诲和公司给予我们的机会;经过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自我还存在许多不足，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

\_\_年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的\_\_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，总结自我的缺点，学习别人的优点经过自我的方式表达出来，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。以往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我的一个机会”。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，不用自我去宣扬，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，技能学习使自我本职工作本事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、工作中做到进取主动，团结同事，结合不一样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和谐。

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，提高自我专业水平，为明年工程部工作中贡献出自我的力量。

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平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮忙下、自我的努力下，我将不断提升自我的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

自加入公司以来已经差不多快一年的时间了。这是我的第一份工作，在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，在这里，我学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。特别是在领导的支持和同事们的帮助下，我较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，不断的提升自身的素质。

现将我这快一年的工作总结如下：

一、日常工作方面

1、要把事情细节化、条理化、规范化。

前台的工作比较琐碎，接听转接电话，收发传真、邮件、报刊，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱，心里也是特别的着急、烦躁，曾经一度我对自己的能力产生了怀疑，感觉自己根本就不能把自己的工作做好。有的时候虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当，争取给大家最到位的支持和服务。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，端正自己的对工作的态度。

3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。我在日常的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

二、加强自身技能和素养方面

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这将近一年的学习和积累，我已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。特别对我深有体会的是我的外语水品，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在今后的工作过中我的加强自己的外语学习。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特别是经过\_\_\_的锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

2、存在的问题

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

入公司也快将近半年的工作时间了，作为公司的前台文员，在各位领导的关心下，全体同事的帮助下，适应了前台的工作岗位，全身心的投入到工作当中，恪尽职守，勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷，在这岁末之际现将半年以来的工作情况作以下汇报：前台文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

一、负责

时刻坚守在前台的工作岗位，遵守公司的各项规章制度，做好本职工作，不得随意离开;日常来访客人的接待和登记工作，应大方得体，礼貌待人。问清客人来意及本公司接洽人，来访人员在公司会客厅等候会见，不要进入办公区域，谢绝闲杂人员、推销人员进入公司; 公司的文件处理工作，打印、复印、传真的收发;公司各类信件、包裹、报刊杂字的签收及分送工作;公司办公用品的收发工作，做好办公用品出入库的登记，完成每月的办公物品对账和清点工作;管理好公司的植物、办公设备的日常维护工作;公司安全，每天下班前关掉公司电源设备，并检查好窗户是否锁紧;公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;及时做好公司网站信息发布工作及随时注意公司网站更新。

二、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，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好\_\_工作。客户参观时将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，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。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

三、监督

监督公司员工的考勤情况，不允许发生代替他人打卡的现象，工作时间的外出流向，登记外出时间、地点、事由。

四、统计

统计和核实公司人员的年休假及病、事假情况，并保管好请假条;统计和核实公司人员的年休假及病、事假情况，并保管好请假条。

五、管理

管理办公各种办公设备，合理使用并提高设备的使用效率，提倡节俭;接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作;认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务。

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。平时积极参加公司组织的活动，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。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，所以我一定要认真做好本职工作。

20\_年我将以一个崭新的面貌投入到今后的工作中，做好20\_年个人计划，争取将各项工作开展得更好，同时也希望能和公司一起成长，共同进步!20\_年，我希望做得更好!

时间总是在前进，工作也总是忙忙碌碌。不知不觉间，20\_\_年的岁月就这样结束了。对我而言，这一年来，这一年的工作算不得多么出色。因为自身能力的原因，我在前台的工作中有许多不足和问题!尽管都是些小毛病，对工作的也没有造成太大的影响。但犯过来说，也正是因为这些小毛病，导致我在工作中做的还不够的完善，做不到完美!

如今，随着20\_\_新年的到来，我在工作中也终于可以暂时缓缓，好好的反思并总结自己的不足，好让自己能在接下来更好的去面对自己的工作。

一、接待和接听

作为前台客服，在每天我都需要完成前台的接待任务。从来访的客户和领导到实习的学生等面试者，每天会来到前台的人各有不同，但无论“何时何人”我都会带着最热情的微笑去迎接，并积极的记性接待和引导，充分展现\_\_\_公司的服务态度。

此外，在接听电话上，我一直都在维护公司电话簿的更新，保证来电时能及时的分清了解的来电者，并在接听和沟通时保持良好的一台，礼貌的电话用语。但如果是推销和广告，我会及时的拒绝并挂断，认真遵守自身的职业规定。

二、行政工作任务

在前台，除了接待等工作之外，我在日常主要负责公司的行政任务。对于这些日常任务，从打细碎繁琐的浇水打扫，到每周甚至每月的数据统计和核算，我都有着详细的计划规定，保证自己能积极且及时的处理好工作的任务。

此外，我还在工作中根据公司的计划积极的调整，并制定行政管理方案，并在日常做好信息传递到工作，保证各部门的配合与沟通，加强公司团结性。

在行政工作中，我一直以来间严格的坚持公司的纪律和要求，在工作中积极严格的要求自己，努力的做好自身的工作，做好后勤工作的，保证公司能顺利的运转。

三、自我的不足和反思

在工作上，我有许多的不足的和问题，尤其是容易犯马虎这点，因为前台日常工作非常的琐碎，有时候我就会容易忘记自己的任务，结果还会耽误同事。对此，我一直都很惭愧。也为此挨了不少批评。但在下一年里，我要认真的对待自己的不足，并在工作中做好计划，保证自己能认真的处理自己的工作，绝不会再犯下问题!

今后，我一定会更好的处理好自身的任务，希望在下一年里我们\_\_\_公司能得到更大的成长和进步!

不知不觉我已入司担任前台工作将近\_\_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、前台接待人员是展现公司形象的第一人，\_\_月入职至\_\_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\_\_个月来，共计接待用户达\_\_\_\_\_\_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\_\_\_\_张左右。对于来\_\_\_\_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\_\_\_\_\_\_在OA上发生日祝福，20\_年累计订生日蛋糕\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_\_\_。

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、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。新的一年了我会更加的努力，跟着公司一起成长。也祝公司在新的一年了越来越好!

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