# 前台月度工作总结模板

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-02-15

*前台月度工作总结模板5篇总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们来为自己写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢?以下小编在这给大家整理了一些前台月度工作总结模...*

前台月度工作总结模板5篇

总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们来为自己写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢?以下小编在这给大家整理了一些前台月度工作总结模板，希望对大家有帮助!

**前台月度工作总结模板1**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导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20\_\_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。20\_\_年\_\_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\_\_\_物业工作前，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制度，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。

四、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组织结构的迅速了解，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。

五、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代表着公司形象，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。

时光飞逝，岁月流转，刚刚来到新玛特工作是两年前的事却仿佛就在昨天。所以印证了大多数人的一种观点，就是当你在忙碌的时候，总是感觉时间过得很快。

是的，来到新玛特工作的每一天，甚至每一个小时，我都感到浑身充满力量，这种力量来源于对职业的热爱，对工作的责任心。

身为一名服务台咨询人员，我的工作看似简单其实也比较琐碎，接听电话，办理会员卡，回答顾客问题，收发邮件，处理突发事件等等。在过去的一个季度里，我认真工作，一丝不苟，并且竭尽所能处理所有工作中遇到的问题，以我个人最大的努力最高的热情最好地完成我分内的工作。

我的工作宗旨就是方便顾客，解决最实际的问题。工作的一个季度中，遇到很多大事小事分内分外事我都在尽可能用最好的方法处理。例如常常有顾客希望把包裹寄存在服务台，也有顾客因为商品质量问题来投诉，还有顾客因为卡上积分的事情来向我讨个说法等等。在处理这些事情的时候我的原则就是尽可能做到顾客满意，又不会给商场造成损失，就算要麻烦自己，也要不厌其烦，始终保持微笑着积极的态度。

工作中我也遇见过很棘手的事，例如第四季度\_月\_日，一名顾客突然从2楼意外坠落，立刻引起围观。站在服务台里的我因为亲眼目睹顾客坠落的一瞬间可怕的画面而心惊肉跳，但是我立刻平静了自己的心情，整理好思绪，第一时间拨通了120，随即打电话通知了商场的其他管理人员和保安，我这样做首先是要确保顾客的生命安全，其次是确保商场管理 人员最快了解事情真相对其进行处理，维护围观的顾客对商场管理制度的信任感。

在新的一年里，我的工作计划就是在过去的一个季度工作经验的积累上，始终保持我积极乐观热情努力的工作态度，把我的工作做到更加细致全面，日常琐事要做得尽善尽美，突发状况要不慌不乱。我将与我的同事一起，团结工作，耐心服务，一同为新玛特打造最优质的服务而贡献自己的力量。

九月份我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，在里将这个月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。

1. 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

2.负责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。

3.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\_\_\_\_\_\_\_。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。

4.负责公司的文件处理工作，打印、复印、传真的收发。

5.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。

6.监督员工工作时间的外出流向，登记外出时间、地点、事由。

7.负责管理好公司的植物、办公设备的日常维护工作。

8.负责公司各类信件、包裹、报刊杂字的签收及分送工作。

9.负责公司办公用品的收发工作，做好办公用品出入库的登记,完成办公物品对账和清点工作。

10.根据情况，需采购纯净水的数量

11.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。

12.统计和核实公司人员的月休假及病、事假情况，并保管好请假条。

13.负责公司安全，每天下班前关掉公司电源设备，并检查好窗户是否锁紧。

14.统计和核实公司人员的月休假及病、事假情况，并保管好请假条。

15.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。

16.负责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

17.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。

18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。

10月我将以一个崭新的面貌投入到今后的工作中，做好10月个人计划，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\_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20\_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，20\_\_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，20\_\_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、20\_\_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!

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、

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