# 装饰公司前台总结

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-05-13

*装饰公司前台总结5篇总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，为此要我们写一份总结。但是总结有什么要求呢?以下是小编帮大家整理的装饰公司前台总结，希望大家喜欢。装饰公司前台总结120\_已经过去...*

装饰公司前台总结5篇

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，为此要我们写一份总结。但是总结有什么要求呢?以下是小编帮大家整理的装饰公司前台总结，希望大家喜欢。

**装饰公司前台总结1**

20\_已经过去、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。在这一年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、201\_年\_月入职至今以来、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\_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\_\_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\_\_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\_\_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\_\_\_。

4、组织员工活动每周三下午5点组织员工去\_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\_\_\_、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!

\_年转眼间就这样过去了，在过去的一年中，\_装饰公司的业绩较往年业绩出现了较大的增长，公司的发展也越来越被看好。虽然受金融危机的影响，全国楼市普遍不景气，售房量较往年并没有大的增长。不过我们\_装饰公司在经过数年的发展之后，在业界已经有了一定的名气，在加上我们的工作态度以及质量，我们公司取得大的发展并不奇怪。

\_年是\_装饰公司三年发展战略的第一年，公司全体同仁围绕企业的战略目标，按照\"思想观念创新、经营思路创新、运营管理创新\"的要求，努力拼搏，在广大项目经理的支持和信任下，视困难为考验，化挑战为机遇，在经营业绩、企业管理、品牌建设等方面均取得了喜人的成绩。

一、注重企业人才建设，增强企业竞争力

公司建立健全薪酬和绩效考核体系，编制完善《员工手册》，初步形成激励机制，努力形成\"公平公正、广纳群贤、人尽其才、能上能下、充满活力\"的用人机制。\_年公司共吸引各类人才近30名，初步实现\"吸引人才、留住人才\"的人才战略，逐步增加企业竞争力。

二、加强企业文化建设，提升企业凝聚力

良好的企业文化才是推动企业发展的真正动力，通过企业网站、企业内刊《空间》的改版，文化宣传栏的及时更新，拓展游，摄影、诗歌、征文、羽毛球比赛等一系列活动，宣传、推广了企业文化建设，增加了员工对企业的认同感，提升了企业凝聚力。

三、以经营为核心，整合资源，推行区域营销模式

根据公司\_\"经营年\"的战略定位，我们采取更加灵活有效、更加务实的措施、更科学的运营管理、更优质的服务，转换经营机制，优化工作流程，强化服务意识，拓宽经营范围。

1、全面推行区域营销模式，实行区域市场责任营销

根据公司历史经营数据和市场发展潜力将全国市场划分为四个经营区域，其中重点、成熟市场划分为一、二、三区，由区域经理对其进行责任经营，明确责任与考核指标，按产值指标每季度对区域经理进行绩效考评，区域经理的绩效工资、奖金与工程产值直接挂钩，激发了区域经理的主观能动性，提高员工责任心和服务意识。

2、加大区域市场开发力度，完善分支机构经营管理。

公司进一步加大区域市场开发力度，根据公司的战略布局，\_年先后在江苏南京、无锡，山东青岛，湖北武汉，江西南昌、天津等地设立了分公司，进一步完善公司市场营销网络，为下一步公司经营规模再上台阶打下了坚实的基础。与此同时，公司注重对各分支机构的支持、服务和管理，制定实施了《分支机构管理手册》。根据《管理手册》，公司先后与北京、上海、江苏、湖北、无锡、青岛、江西等分支机构签定了经营责任书。《管理手册》的实施对构建公司与各分支机构之间的良性运行机制、明确各分支机构的经营责任、增强各分支机构的经营效能等方面起到了巨大的推动作用。

3、合理利用经营资源，加强经营配套服务意识，

为了更好地服务项目经理，提高工程中标率，我们制定了《客户管理制度》，针对项目经理的实际情况和工程的特点，从设计方案、标书评审、投标组织、预算报价、财务支持等方面给予专业的建议和相应的服务。

\_年，公司合同总产值50261万元，其中设计合同1376万元，实际完成产值39646万元，较好地完成了公司的经营目标，取得了良好的经营效益。在公司同仁以及广大项目经理的共同努力下，\_年，公司精心打造了潮流前线地铁商场、大庆沃尔玛购物广场、成都sm广场等商城装饰装修工程;青岛奥运帆船中心、广西钦州白海豚大酒店、武汉珞珈山国际酒店等高标准宾馆装修工程;中国凤凰大厦、洛阳高新区火炬大厦、国务院国贸委青岛培训中心综合楼等办公楼精装修工程;集智大厦、国家体育总局湛江潜水运动员公寓等建筑幕墙工程及中国农业银行总部大楼、北京地铁五号线宋家庄站等公共建筑工程。

通过不懈努力，公司在高档商城和酒店等装饰装修细分市场形成了一定的竞争优势，为公司的品牌建设打下了良好的基础;打开了建筑幕墙工程市场，形成了公司新的业务增长点。

四、调整组织架构，改革薪酬体系，全面推行绩效考核制度

1、今年我们合理设置部门和岗位，对每个岗位进行清晰的岗位描述和责任要求，明确了每个员工的岗位职责，并签订了岗位目标责任书，设定考核指标，并且与员工的工资挂钩，每季度根据工作目标完成情况进行考评，分为a、b、c级，奖罚有据。

2、加强公司管理成本控制，实行费用预测、控制制度，实现了可控费用比预算总费用下降5%的指标要求。

3、加强项目管理，建立规范的项目管理体系

通过总结项目管理经验，编制了《工程项目管理手册》，实行项目责任经营，明确了项目部是成本中心的定位。《项目管理手册》的实施，规范、制度化项目管理工作流程;清晰岗位职责;量化、细化考核指标;明确项目管理成本任务，人性化、合理化项目考核激励机制。

五、企划工作取得重大突破，全面提升公司品牌影响力

为更好地为经营创造条件，我们花大力气做好公司企划工作。通过努力，\_年公司先后荣获\_年度\"全国装饰百强企业\"、\"aaa信用企业\"、\"全国信息化先进单位\"、\"\_\_室内设计企业\"称号，共获得1项鲁班奖、2项全国装饰奖、4项省优、3项市优装饰工程奖，5个设计项目分别获得、省级、市级的设计大赛的设计大奖，彭刚荣获\"全国优秀项目经理\"、蒋剑荣获\_年度\"全国杰出青年室内建筑师\"、吴建辉和罗宁荣获\_年度\"\_市优秀项目经理\"荣誉称号;完成了建筑幕墙工程专业承包壹级资质升级、建筑幕墙和建筑外窗产品生产许可证的申报工作并且通过政府有关部门审核。提高了公司市场竞争力，从而为\_年公司品牌建设奠下了坚实的基础。

\_年我们公司的发展速度是最快的一年，所以\_年也算是我们公司的一个转折点，从\_年开始，我们\_装饰公司就算是正式上了发展的轨道了。今后要如何工作，大家都心知肚明了。我们\_装饰公司的发展就是要不断的前进，不断的努力，在不断的发展中赢取市场占有率。只要我们重管理，重质量，给客户最满意的答案，我们的公司的发展将会一直不断的持续下去!

辞旧迎新旧的一年即将过去，新的一年即将到来，现将20\_年的工作虽存在的不足做以总结，并对20\_年的公司工作进行计划安排。

一、总结过去找出不足

过去的一年里我们取得了一定的成绩，但工作中也存在着突出的问题，主要表现在以下几点：

(一)执行力不到位，使得一年的整体工作计划发展缓慢。 (二)缺少一名协调指挥、实施安排、检查督促工作的经理总监。 (三)人员结构整体年轻化、不稳定、流动性大。

(四)没有按工作流程执行，部门之间配合不够默契，团队凝聚力氛围不浓，员工的信心丧失和士气低落，对公司的发展长景不乐观。

(五)由于种种原因导致工程上拖延工期严重、工程服务质量未达到标准客户满意度降低，客户投诉时有发生。

二、满怀信心迎接\_x

过去所有的成败都将成为历史。我们翻开的是崭新的一页，为了在未来的一年里能获得更好的成绩，我们要做好充分的准备满怀信心迎接\_年，为了共同拥有更好的明天而努力，为创造800万的业绩而冲刺。 经营目标：800万 力争突破1000万大关!

服务宗旨：优质服务打造轻舟品牌，过硬的工程质量赢得客户口碑。 八字方针：团结共赢求真务实

口号：\_年北京轻舟工程质量服务年!

同样也是壮大的一年、收获的一年、腾飞的一年!

(一)压力变动力，在危机中找商机，牢固龙头地位

x年在\_房产将处于疲软的影响下，我们装饰公司同样也要受到冲击，这无疑是对我们一个考验，如何保证客户进店量对市场部来说压力越来越大。市场部将在五一进行如下活动：1征集都市原创精品房，设计部配合在五一前做好准备，不打价格战(4万以上)2征集零利润样板间(4万以下)。还要在十一、周年店庆等黄金时间举办客户座谈会茶话会等多形式的优惠活动邀约客户，稳固我们轻舟在安阳装饰行业的地位。明年将重点主攻的小区：银鹭金博湾，上城公馆，榕树湾，华城国际，都市领地，绿城花园盛世龙郡，洹上名门，家天下，海兴御花园，建业森林半岛，水木清华，华富世家。需要回访的老小区：书香园，天域国际，华强城，龙悦湾，香洲明郡，香格里拉。 年指标量分解：

自然进店及返单占20% 160万 电话营销20% 160万

市场部60% 480万月分解量：(进店量) 1月份 0

2月份 30万(40) 3月份 40万(50) 4月份 60万(75) 5月份 150万(200) 6月份 100万(130) 7月份 80万(100) 8月份 80万(100) 9月份 80万(100) 10月份 140万(180) 11月份 30万(40) 12月份 10万(20)

(二)打造精干的设计团队 发挥中流砥柱作用

设计部门针对明年的工作提出了六个需要：需要提高办事质量和效率;需要重视各部门工作中存在的实际问题;需要重视协调工作;需要重视信息的重要性;需要重视督办工作;需要提高内部员工素质基础，加强团队建设。

工作重点：1设计团队建设。2建议开展分公司2—4个对20\_年的预估：

设计部人员结构：a+b+c+a部分：

分两个部(设计一部、设计二部)每一部有两个设计工作室4人—6人。 主力设计2人、优秀助理2--4人。

(注：每月每个工作室任务25万一季度一考核 全完成者“奖” 完成80%小“奖” 完成50%以下出工作室) b部分：

普通设计师5人能独立完成整套流程 任务一月3万 c分公司部分： 人员8--10人设计师 月产值任务30万

计算：a+b+c=145万月产值

季度考核计算：145万月产值\_3=435万一季度 (三)质量是公司的生命，质量是企业的效益

公司将20\_年工作重点向工程质量要口碑,向客户满意度要品牌为主导思想，一切以工程质量和客户满意度为主，精心打造客户100%满意的精品工程。对工程施工过程中出现的问题及时解决，杜绝拖延工期，客户投诉电话要有记录落实及回访，最终客户满意程度 。为确保工程的质量和形象，要增加优秀的施工队，对工程施工人员实行末位淘汰制。

(四)不断跟踪网络营销理念，维护和提升公司品牌形象。

在人员少工作量大的情况下继续做好搜集网络市场信息，针对不同客户群制订推广计划和目标，与各大行业媒体和协会保持良好的沟通和合作关系，利用各种媒体推广公司的产品。，配合市场部和设计部进行全年各阶段性的主题选题、设计、推广效果。同时通过网络沟通邀约客户来公司详谈。

(五)严格公司制度，加强全方位培训，营造和谐的团队氛围。

招聘工作。我们明年要不失时机地对设计师、家装业务员、电话营销等岗位进行不间断的招聘，采取选优淘劣的办法，春季市场上有大量流动人才，是公司招聘人才的黄金时间。我们要积极参加各院校的人才招聘会，同时通过网络对所需要的人才进行招聘。日常工作管理。加强办公设置的管理，对固定资产低值易耗品做到统一采购、保管、发放、登记，各部门需使用办公用品的可按审批程序领取。完善规范企业规章制度。及时准确地掌握各方面的工作动态，及时向领导反馈各方面的信息，负责督促 、协调各部门认真贯彻执行公司的规章制度和上级命令。还要不断加强劳动纪律的监督管理。还要做好人事变动、出勤统计管理工作。 薪酬管理。公司部门薪酬制度进行修订，除此外还对在公司工作连续工作的职工增加工龄工资、社会保险等项目，对业绩突出者或有特殊贡献的员工，实行物质奖励和精神奖励相结合的原则，给员工创造适合个人发展的空间。

员工培训。在激烈的市场竞争中，企业除了要有适应市场的发展战略外，更重要的要能发掘员工潜能，凝聚员工人心，激励员工上进。培训地点从室内扩展到室外，培训课堂走进部门、班组，培训形式由被动变为互动，开展了脑力与体力、智慧与耐力、部门与部门相结合活动，增强企业的凝聚力，通过培训把员工打造成一支综合水平较高的队伍。(培训计划详表)： 20\_年轻舟装饰公司培训计划表(草案)

最后，在春节即将来临之际，轻舟装饰公司总经理\_\_衷心感谢全体职工在过去一年里艰辛的付出。同时，借此机会向各位拜个早年，祝大家在新的一年里，工作顺利、身体健康、全家欢乐!

\_\_\_\_装饰公司

二零x年十二月二十一日

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，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好\_工作。客户参观时我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。

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。

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。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的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

即将过去的\_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!过去的一年里，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，我的工作学习得到了不少的进步。

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。

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，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好\_工作。客户参观时我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。

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。

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。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的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

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