# 公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划(二十一篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-12-27

*公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划一一、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x月入职至xx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...*

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划一**

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x月入职至xx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，近一年来，共计接待用户x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%;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xx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，生日当天告诉在上发生日祝福，20\_\_年累计订生日蛋糕xx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，新的一年即将来临，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!

2

不知不觉中，又是一年的时间过去了。在这一年里我在公司的前台又有了很多的经历和增长，不仅更多的了解了自己的不足，还在工作中有了更多的提升。

在这一年里，我清晰的分析了自己的工作，将自己的工作分成了“前台”和“文员”，详细的对自己做好了规划，通过一年间自己的努力，让自己的工作能力变得更加优秀可靠。现在我将自己的工作的想法和问题总结如下：

一、个人的提升

前台方面的工作：

作为一名公司的前台，我要做的是招待好来访的客户。在对自己的工作有了认识之后，我开始更加的注重自己在仪表方面的问题，注重自己在前台工作时的形象。同时，我也积极的学习在接待方面的礼仪，让到访我们公司的客户与领导们，更加体会到我们xx公司的热情。

文员方面的工作：

作为文员，我除了在基本的对文件资料的工作中学习提升外，我还在其他方面做出了改进。如在各个节日到来的时候我都会积极的去寻求意见，将今年的公司活动举办的更符合各位同事们的想法。其次我在空闲的时候学会了如何去保养和维护打印机以及复印机，以便在日常也能维护公司的器材。

二、工作方面

在平常的工作中，我努力的做好公司资料和各种数据的收集整理，并按照公司规定及时归类。记录并总结好每次公司的重要会议，及时且准确的了解公司领导的安排动向，并根据安排，通知到各个部门。

在公司办公用品方面，我在x月找到了更加物美价廉的用品店，并积极的对公司的消耗类办公用品进行了置换，减少了公司在这方面上的消耗。x月的时候，我发现在公司用电和用水的消耗比较严重，和领导商议后，发出对用电和用水节约的通知，有效的减少了之后几个月公司的水电消耗。

今年的公司活动我多是收集员工们的意愿制定的，但是因为意见众多，我在采取折中的情况下，也考虑到了不少其他同事的意见。让大家对节日活动都能满意而归，很好的提升了公司的凝聚力。

三、不足

在一年的工作中，尽管我一直在努力的做好自己的工作，但是并不是只要努力就一定能获得好结果。而且，在对自己的情况分析之后，我更加的认识到了自己的不足。

而且在今年的工作中，我也犯下过一些不因该的基本错误，给同事们带来了不少的麻烦，为此，我要在今年的工作中更加的谨慎专心。努力的保证自己工作的准确性以及及时性!

四、总结

一年的工作有失也有得，但是作为一名员工，我还是要把注意力放在自己没做好的工作中，努力的补足自己的缺点，为公司做出更多的贡献。同时，也是为同事们提供更多的便捷。

现在20\_\_年已经过去，今后我也会努力的提升自己，让自己的工作能做的更加优秀。希望x公司的大家都能在明年的工作中顺顺利利!

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划二**

辞旧迎新，工作也将进入新的阶段，改善以往工作中的不足，新的一年里肯定要提供更好的服务，那么怎样提高服务质量呢，这也是我在经常思考的事情，前台接待是酒店的面子工作，直接可以体现酒店的文化素养。故此，我特制定前台接待20\_\_新年工作计划：

⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录;

⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施;

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;

⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账;

⑽对客人投诉的处理。客人投诉主要分为“当面投诉”、“电话投诉”和“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。

如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

1.在日常事物工作中，我将做到以下几点

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作.

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作.

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3.提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4.其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

总之，在新的一年里，我希望以我微薄的力量和积极的工作，来帮助酒店发展登上新的台阶。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划三**

一、建立并客房部各项规章制度，前台的工作计划。

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”、“管理处罚参照标准多样化、随意性大”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20\_\_年将建立一整套客房部完整的管理制度，这包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

二、部门成本费用控制。

20\_\_年客房部总成本费用必须控制在249.3万元以内，即平均每月成本控制在20.775万元以内。对客房部每月费用支出项目进行分析，根据20\_\_年客房部岗位人员编制及实际运转情况估算，每月客房部固定成本支出为126096万元，而变动成本就必须控制在105321万元以内，才能完成全年成本费用指标控制任务，为此客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

1、布草洗涤费用一直是部门变动成本费用的重要组成部分，可以将现行住客房间布草“一日一换”制度更改为“一客一换”制，减少布草更换洗涤次数，一方面大大降低了布草洗涤费用，另一方面延长了布草的使用寿命，同时缩短了服务员的做房时间，提高了工作效率，经初步估算采取这种方法，一年将节约5万元左右的变动成本费用;

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。住客房间内各种耗品的配备原则上实行“一客一换”或“使用完才更换”的制度;对客人坚持要求更换的而又未使用完的洗沐用品，必须进行全面回收，在保证卫生质量的前提下，重新填装使用;对于房价低于六折的团队、会议用房，减少洗沐用品的配备数量，只配备“洗发液”和“沐浴液”;经初步估算采取这种方法，一年将节约3万2千元左右的变动成本费用;

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。

①客房部水的消耗主要分为“饮用水”和“生活用水”两种情况，对客房内饮用水进行更换时，在保证卫生条件的前提下，对桶内余水进行合并填充二次使用，杜绝饮用水资源浪费现象;对于“生活用水”，主要是通过仔细检查的方式，防止“跑、冒、漏、滴”现象出现，彻底杜绝客房卫生间内马桶常流水现象、客房及公卫间水管管道连接处漏水现象、客房卫生间淋浴喷头滴水现象、管道井跑冒水现象;另外可进行一些技术革新，例如在保证喷淋压力的情况下，通过对喷头的改进对水流量进行控制;在抽水马桶水箱内填装沙瓶，减少抽水马桶的耗水量

②电的节约，首先可通过对清房操作要求的修改和对服务员的培训，增强节能降耗意识，随时关闭楼层公卫间内的各种电器设备，尽量在清扫客房时不使用电器设备;其次客人在房间时，应主动征求客人意见，关闭各种暂时不需使用的电器设备的开关;在符合国家规定的光照标准的前提下，将客房床头灯由现在的40w改为25w，进一步降低房间内的用电量

③煤气的节约，主要体现在中央空调的使用上，一定要根据当日客情、气温等实际状况，与工程部密切协作，合理缩短开机运行时间，从而实现煤气总体用量上的节约，工作计划《前台的工作计划》。经初步估算采取上述方法，一年在“水、电、煤气”的使用上将节约1万左右的变动成本费用。

三、部门培训工作。

客房部要在20\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范，知道自己应怎么来开展工作，真正做到“有的放矢”;中、后期可根据客房部实际运行状况中出现的问题，开展节能降耗、客房服务英语、提升服务质量等方面的专题性培训工作，将客房部各项服务工作引向深入;逐步建立健全完整的客房岗位培训体系，不断提高客房服务员的综合服务素质，借以提升客房部整体服务水平及工作效率。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，并在每季度的三个月中挑选一个月来具体组织执行(根据该季度中的经营工作情况而定)。

四、工资、月奖及考核评定工作。

长期以来客房部各项工作缺乏必要的考核评定机制，无论是在工资发放、月奖发放方面，还是在部门优秀评定、选拔晋升方面，都存在严重脱节，互不相干的问题，在员工中间没有形成良好的竞争机制和发展空间，严重阻碍了客房部可持续发展的进程;为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。按照酒店20\_\_年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a、b、c三个级别。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员工资进行定级(a、b、c级)，并报酒店行管部审核，审核通过后于每月7号前后，由财务部将定级工资发放到员工工资账户上;

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员部门月奖进行定级(a、b、c级)，原则上当月工资能拿a级的员工就能享受a级部门月奖，以此类推;同时将定级结果报酒店行管部审核，审核通过后于每月20号前后，由财务部将定级奖金以现金或转存工资账户的方式发放给员工个人。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，依照《客房部工作标准及流程》、《客房部奖惩条例》等部门制度的规定，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制;同时每月的考核等级也将作为部门员工个人岗位调整、晋升、年终评优的重要依据。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划四**

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间20\_\_年过去，在过去一年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成去年各项工作任务。

以下是我对我部对20\_\_年的总结及20\_\_年的工作计划：

一、别克售后的经营状况

其中总进厂台数为\_\_台,车间总工时费为\_\_元(机修:\_\_元,钣金:\_\_元,油漆:\_\_元),我们的配件销售额为\_\_元,其中材料成本(不含税)为\_\_元，材料毛利为\_\_元，已完成了全年配件任务的\_\_%。

二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有\_\_元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为\_\_人，其中管理人员为\_\_人，员工为\_\_人(除管理人员外，前台接待为\_\_人，机修人员为\_\_人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

20\_\_年所存问题及20\_\_年的工作计划：

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划五**

作为一名前台工作人员，在接下来的半年里，我将从一下几个方面着手工作：

一、在日常事物工作中，我将做好以下几点：

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作。

(4)于各协助工作。

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作。

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

二、在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

三、个人修养和能力，我将做好以下三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

四、工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序;还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验;工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划六**

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人的工作，不信你看看我的前台文员工作计划中的内容便知了。

我的个人工作计划范文中从四个方面出发：

1.在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3.提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4.其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作。

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划七**

一、要充分认识到总结的要义。总结是最好的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。所以总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。为此，必须认识到总结的重要意义。当然各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。

二、工作的回顾，对工作的完成情况进行总结，全面总结成绩：各项计划完成了多少、销售指标(销量、销售额、回款、利润)完成情况、与同期相比各项任务是否有增长、产品结构是否得到优化、渠道建设和客户关系是否得到加强、经销商的素质是否得到提高、经销商与消费者对品牌的满意度和忠诚度是否得到提升、竞争对手衰退了没有、如果作为团队领导还要总结团队建设、培训学习等方面的内容。

三、分析取得成绩的原因。没有人会随随便便成功，每一个成功的后面都是付出的艰辛努力。认真分析取得成绩的原因，总结经验，并使之得以传承，是实现工作业绩持续提升的前提和基础。成绩固然要全面总结，原因更要认真客观分析：

1、 成绩的取得客观因素分析：行业宏观环境的势利性、竞争对手失误所造成的机会、公司所给予的资源支持程度、团队领导在具体方面的指导、同事的帮助。

2、成绩取得的主观因素分析：自己对年度目标任务的认识和分解、自己对市场的前瞻性认识、自己的困难的挑战意识、自己自我学习素质提升、解决问题能力提升、自己对市场变化的反应能力。

四、分析导致工作目标没有达成的失误和问题。人贵有自知之明，年度总结并不是要总结得形势一片大好，必须认真客观地分析在工作中的失误和存在的问题。通过分析问题，查找原因，认识不足，不断改进和提高，实现工作质量的持续提高。来反思自己为什么没有进步。

一般来说工作中往往会存在以下的失误和问题：

1、 主观认识不足，思路不够高度重视。

2、 自身没有远大理想与目标，对自己不能严格要求，对下属和自己过于放任。

3、 计划制订得不合理，脱离客观实际。

4、 对计划的分解不到位，执行和过程监控不到位。

5、 对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。

6、 产品结构、价格策略、促销组合、渠道建设、品牌传播计划不合理、执行不到位。

7、 团队管理能力差、个体成员素质差，不能胜任工作的要求。

8、 来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

五、对当前形势的展望与分析。总结不仅要回顾过去，还要展望未来。要对当前的形势现状与未来的发展进行客观深入的分析：

1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。

2、 内部环境分析。企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。

3、 自身现状分析。自身的目标与定位、工作思路和理念、个人素质方面的优势与差距。

通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

六、下一年度工作计划与安排。总结上年工作当然是年度总结的重点，但更好的筹划和安排下年工作才是总结的目的，所以下一年度工作计划和安排同等重要。

1、明确工作的主要思路。战略决定命运，思路决定出路，良好的业绩必须要有清楚正确的思路的支撑。否则人就变成了无头苍蝇，偏离了方向和轨道，就会越走越远。

2、 新一年度工作的具体目标：销量目标、回款目标、利润目标、渠道建设目标、区域市场发展目标、团队建设目标、学习培训目标。

3、完成计划的具体方法：团队整体素质与协作能力的提升、资源需要和保障措施、目标任务的分解、渠道的开发与管理、产品结构的调整与优化、市场秩序的规范管理、客户关系管理与加强、品牌策略创新与高效传播。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划八**

一、加强业务培训，提高员工素质

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平，因此对员工的培训是我们的工作重点，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，控制好成本

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收;过期报表的重复使用;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，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，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的政策，高价房政策，接待员在了解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，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

前台按照公安局的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出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，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。

酒店所存在的不足：

1、酒店系统的局限性

酒店所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对酒店的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过一到三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得酒店的薪酬体制不能激励员工的积极性，

员工每个月都是拿的固定工资，建议完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满\_\_工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划九**

一、关于前厅

1、加强员工对酒店的各种情况的了解程度，做到有问必答。酒店是我们大家的，每个人都有维护它形象的权利和义务。而前厅是打开酒店大门的第一扇窗，我们的前台接待人员就像这扇窗的守护者。前台跟酒店各个部门都有着密切的联系。所以前台服务人员要对酒店的整体情况了如指掌，细到别墅区哪座几楼是几号房间、是单间还是标间、每日房态如何、内线电话是多少或是餐厅所有包间的名字、及包间所能容纳的就餐人数，针对这个问题，对目前总台所有工作人员进行一次考试，对于不过关的人员，我打算采用现场记忆，可利用不忙的时候去酒店的各个部门了解这些情况，并要求记录、然后记忆，最后达到一问一答，脱口而出的标准。

2、前台接待人员的仪容仪表要求要严格。包括发型、面妆、服饰。这方面的培训，可以采用互帮互学的方式。根据酒店的基本情况，着重对酒店前台接待人员中的年龄偏大的员工做此培训。

3、前台接待人员的标准化服务的规范。其中，包括基本的服务理念、服务动作、服务语言、沟通技巧和对员工责任感的教育。由于总台人员较少，请培训老师的计划不够现实。

4、针对现有员工的自身特点，工作中存在的问题及时指出和纠正。

5、通过网络等途径，下载一部分有关服务方面的知识，在前台的电视上循环播放，耳濡目染中灌输知识。3、根据我之前参加过的培训，总结一部分自己觉得用得着的资料。以口头阐述或书面资料的形式传达给员工。目的是总结一套适用于我们酒店实际情况的前厅标准化服务规范。

二、关于商场。

1、做好物品回收。虽然年底这几个月，物品回收做的不错，但是，仍有一些漏洞存在，通过班前会等形式反复强调和抽查等方式来规范工作。避免浪费。

2、要求商场的两个人都必须会做报表。做到互相监督、互相学习。

3、为年度目标努力。在会议账方面，商场的物品标价和总台所收的金额，必须与商品价目表上的价位一致，不允许员工私自减免或打折。最后由总台统一交钱至财务。在上年的工作中未出现员工私自减免价格的情况。在肯定他们工作的同时，不忘叮嘱，要求戒骄戒躁。争取实现商场年度目标。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十**

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作.

(4)于各协助工作.

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

3.个人修养和能力，我将做好以下三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的价值。

4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十一**

1、在日常事物工作中，我将做好以下几点：

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作、

(4)于各协助工作、

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的\'需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

2、在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

3、个人修养和能力，我将做好以下三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

4、工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十二**

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;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。

在20xx年下半年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(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，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(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。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。

(4)努力打造良好的前台环境。

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

具体措施如下：

1、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。

饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。

传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

2、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

3、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。

接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

4、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!xx公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。

以上就是我20xx年下半年的工作计划，请领导监督，谢谢!

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十三**

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!佛山邦普公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总;如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚;领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;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。

在\_\_年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(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，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(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。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。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十四**

1.在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作.

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作.

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3.提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4.其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十五**

在20\_\_年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(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，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(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。

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。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

在完成本职工作的同时积极主动为领导出谋划策，收集有利信息、献计献策，配合领导管理好本部门。现将20\_\_年度工作安排如下：

1、协助经理制订、监督、执行公司的行政政策、制度。

2、认真完成公司下达的各项目标任务。

3、配合监督、执行公司行政方面费用支出情况。

4、协助经理制定本部月、季、年度工作计划及总结报告。

5、负责处理本部与其他部门外事活动的配合工作。

6、负责文书的管理及全公司文员业务指导、培训、管理工作。

7、负责公司生活用品的催调工作。

8、负责公司、本部门会议记录并整理会议纪要。

9、协助经理对公司内部发布重要信息、通知、通告工作。

10、负责外来信函、报纸分类、包裹邮寄与派发。

11、负责行政资料整理归档、文书打印。

12、负责公司内部员工通讯名录整理。

13、负责保证公司通讯畅通无阻。

14、按《档案管理制度》要求，做好档案的检点移交、编号、编目检索、统计、

保管和安全等工作，对过期无利用价值的档案资料，经有关领导组织鉴定后方能作销毁修理，做好公司资料的保密的工作。

15、文件、资料、表单、报告等打印、校对、排版。

16、电话接听、记录转达。

17、房产软件信息输入、使用。

18、传真、收发、复印、通知。

19、每日留言板登记。

20、办公室接待。

21、办公室管理及办公室财和物的管理。

22、完成部门经理临时交待的工作。

工作中存在的不足：

作为刚入公司不久的员工，在工作过程中还存在很多不够熟悉的地方，且做事不够认真仔细，难免略显浮躁。

因此，在新的一年中，我将秉承着将“认真仔细”作为第一工作态度的思想，随时注意改正自己性格的缺陷，不断进行自我否定，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己，竭尽全力为公司服务。本人承诺，履行好自己的职责，包括公司临时安排的工作，工作绝对的服从。如若自己的工作出了问题，工作未完成，不管是在质量上、安全上的问题等，自愿扣除当月5%~10%的工资，同时年薪按5%扣除

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十六**

时间如白驹过隙，20\_\_年这本来看似遥远的数字，都已经近在眼前。作为一名前台的员工，在这一年的工作中，我从一名新人慢慢懂的发展，不断的前进，从前辈和领导身上学习了很多的技术和经验。尽管现在还不能一切都尽在掌握，但是也算的上是一名独当一面的文员了。

当然，对过去的工作进行了分析和总结后，我看得出自己在工作中有很多的不足。但是在这全新的一年，我会让自己在工作中完成的更加出色!现在总结了这一年的经验和不足，我对自己在20\_\_年的工作做了简单的安排。现在将我的个人工作计划安排如下：

一、学习的安排

我是在20\_\_年\_月进入的公司，尽管时间很短，但是进步的却飞快。可正因为如此，自己在工作中其实还算不得精通，只能算是在各个方面都有一些了解。

为了让自己能更独立的完成工作，我首先要强化自己的基础工作能力。

首先，作为前台，对于接待和接听，是必须学会的工作内容。在过去的工作中，通过努力和锻炼，我已经基本客服了和来访客户的交谈，但是依然没能做好作为“接待者”的工作。这一年，我要好好的学习礼仪技巧，要让自己在接待来访人员的时候，大方又不失礼。毕竟不可能在来人的时候就依靠前辈。同时，自己也要学会拒绝不必要的推销工作，并且学习一下电话沟通的礼仪规范。

其次，我要加强自己的资料整理工作，减少不必要的步骤，强化自己的工作效率，同时也要保证工作的准确性。

二、工作计划

行政人员的工作非常的广泛，我无法一一的计划好，再次，我只做基本的工作要求的计划。

在今年的工作中，我要分清自己的工作，要及时且仔细的完成自己负责的任务，不能自己的任务还未完成，就去做其他的事情。即使工作遇上困难，也要积极的解决，而不是放置不理。

对于工作，我要更加的负责，严格的要求自己，提升自己的责任感。面对工作的难题，我也要带着积极的心态去面对。尽管已经工作了许久，但是我也不妨在实在不行的时候去依靠一下前辈和同事，他们往往在很多方面都能给我指点。

最后，对于自己的不足，我要及时的改正，勇于面对。不足不去改正就永远无法前进，为了能更好的为公司做出贡献，我一定要去积极的改正自己。

三、结束语

行政的工作算上不上困难，但是我必须认真、仔细的去面对，积极、努力的去完成!这样才能顺利的完成工作!

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十七**

20\_\_年至20\_\_年一直在\_\_有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录;⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施;

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;

⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账;

⑽对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，

与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十八**

一、层级关系

1、直接上级：财务部副经理

2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班

二、任职资格

1、认同金源理念，坚持原则、廉洁奉公;

2、中专以上文化程度，年龄在25——35之间;

3、英语四级以上，有较强的外语语言表达能力。具有两年以上的饭店收银工作经验，了解饭店收银运转系统;

4、熟悉国家财经法律、法规、方针、政策和制度，掌握酒店管理的有关知识;

5、具有独立处理现场事件的能力;具有一定的沟通和协调能力。

6、身体健康，能胜任本职工作。

三、岗位职责

1、遵守公司的相关财务规章制度和相关管理规定;

2、协助经理对收银队伍进行培训，对收银员进行业务指导，组织学习和辅导收银员掌握有关的财会知识和金融知识，加强收银员的外语及结账等方面的基本训练;

3、负责收银员的日常排班、考勤，针对不同的营业状况，对收银员的班次进行灵活调整;

4、负责检查各收银员的办公环境及卫生情况、负责检查所属员工的仪容仪表、服务态度和工服、工号牌的穿戴情况;

5、负责班组的组织指挥的协调工作，及时正确地完成财务部经理下达的任务，保证前台、餐厅等收银网点以及外币兑换工作有条不紊、迅速、准确、不出差错;

6、负责现场监督、指导各组领班的工作，与相关营业点协调，及时处理、解决工作中发现的问题，保证收银结账工作顺利进行;

7、检查、考核收银人员的工作情况，提出对收银员的奖惩意见，最大限度地调动、发挥班组人员的工作积极性;

8、配合会计人员、应收人员核查应收账款的回收情况，及时跟踪;

9、对突发事件在与大堂值班经理协商后，按照规定的权限金额予以处理，事后上报财务经理。

10、承办财务经理交办的其他工作。

工作职责：

1、负责财务收银结算的全部工作内容的督导和培训，负责财务结算与各部门工作的协调，以及处理一般性疑难问题。

2、配合审计主管，解决挂账客户结算，负责收账的账单复查工作。

3、负责检查收银领班的工作记录和交接班记录，检查所属员工的仪表仪容和日常工作的准备及工作程序的执行情况，不定时抽查收银员的备用金。

4、为收银员、外币兑换员安排工作班次，检查考勤记录。向财务经理报告所属员工的工作表现，评定员工奖惩和晋升情况，解决客人在结算工作中的投诉和其它有关问题。

5、经常与前厅接待主管、审计主管、客房经理和主管以及大堂值班经理保持联系，掌握客人的动向及付账结算情况，以避免发生跑账、漏账及坏账损失。

6、解决财务收银岗位在电脑使用操作程序中发生的故障，负责与电脑维护员联系，随时检查清除电脑病毒，避免停机事故。

7、及时向总经理、财务经理报告客人拖欠账项的余额、时间，结算明细账和解决措施。

8、负责餐厅、娱乐pos机的维护和保养，负责pos机更新菜单价格。

9、配合资产财务部办公室协调各种账单查询，解决收银员长、短款问题。

10、完成资产财务部经理安排的其他方面工作。

工作清单：

每日：

1、每天查阅各营业点工作日志及交班本，传达酒店新的政策或促销方案，解决员工工作中的难题。

2、检查收银员的出勤、着装、微笑、各班次接班情况等。

3、协助解决收银员在工作中遇到的问题。

4、营业前检查收银机及其辅助设备是否正常运行，及时排除故障。

5、协助收银员做好团队客或会议客的结账工作，做好与其他部门的协调工作。

6、检查收银机钥匙是否正确保管，收银发票纸带是否正确保管。

7、完成部门经理下达的其他工作任务。

每周：

1、组织周列会，帮助收银员分析工作中的疑难问题，并提供解决方案;

2、定期整理已离店但未结清账务客人的账单及相关附件，分类保管理以便于客人再次抵店时为其结清账务，超过三个月未退账单应及时转财务后台管理。对上周发生的漏单或待处理账单提出解决方案并跟进最终处理结果。

3、负责对收银员进行财务收银结算全部工作内容的督导和培训，负责财务收银组与各部门的协调工作。

4、每周三检查信用卡待处理账务，对预授权即将到期账务及时进行结账处理。

5、经常与前厅接待主管、大副、财务审计主管进行工作沟通，并整理收银本周工作情况及不足，以便下周召开周例会时及时提醒或进行相关业务知识的培训。

6、负责会所、总台pos机的维护和保养，及进更新经营部门新品价格并录入电脑。

7、配合审计主管，加强酒店所有挂账单位账单及相关附近件整理工作，并要求每班收银员做好单据移交及保管工作。

每月：

1、组织班组月会，主动与审计主管沟通落实上月收银员工作中出现的差错，并结合收银员差错集中或较困难的问题给予集中培训。

2、拟定本人及本组当月工作绩效及工作重点，以此为标准来考核个人工作绩效，并以此为中心来组织本组相关业务培训或业务技能考核。

3、对本组管理人员进行工作沟通，帮助其认识自已工作中的不足或需加强的方面，以此推动本组员工整体素质的提高。

4、完成财务部经理下达的其他工作。

工作流程：

1、每日准时到岗;

2、9点之前到各营业点抽查收银员仪容仪表，交班记录并签名或盖章;

3、查看各餐厅营收情况，翻看原始单据有无收银漏单现象;

4、10点查看团队应收报表，收取各签单单位挂账单，检查签单金额是否与应收款报表相符，挂账单上是否有签单单位名称，有效签单人签字。对于签有合同的旅行社、散客单位检查房

价是否正确，业务单是否完整，根据审核无误的账单对应列出各单位应收款明细表，月末装订成册;

5、11点与酒店出纳核对应收款到账情况，及时结清已到账单位款项，列出末到账单位名称与对方单位取得联系并发出催款通知，做到月月对账、月月清账;

6、列出长达3个月未到账单位名称，说明未到账情况，及时上报销售部经理和财务经理;

7、下午2点半根据前台的用房统计表查看用房数和入住人数，同时记录未用餐人数，每月与餐饮部进行核对，及时上报财务经理;

8、月末检查团队应收收款报表有无挂“餐饮部”“销售部”“娱乐部”账单，及时催要款项到位，对未催回部分列出经办人名字上报财务部、人力资源部，并从当月工资中扣回款项;

9、月末跟催销售部做出协议单位佣金单与网络公司回扣单，及时审核交财务总监审批;

10、记录平时发生的突发事件及收银员工作中出现的日常问题进行分析，并于收银员例会上进行解析。

收银主管工作流程

一、厅面收银工程程序

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一，它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础

其工作内容主要包括：

(一)班前准备工作

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的账单及收据，检查账单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的账单及收据办理退回手续，并在账单领用登记簿上签字，餐厅账单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

(二)正常操作工作程序

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员，服务员开点菜单一式四联，第一联给收银员录入电脑、第二联厨房、第三联传菜、第四联服务员;酒水单：第一联吧台留存，第二联收银员，第三联服务员。

2、收银员收到点用单和酒水单后应在单据上签字并及时准确的录入电脑。点菜单的号码不要录入，以便审核。若没有收银员签字，厨房有权拒绝出菜品。

3、收银员需熟记各类菜式的编码。

4、如遇没有电脑名称的菜品或酒水，应先问其价格，再录入电脑作临时加菜，并记录在交接班本上。

5、遇到客人退菜或退酒水，应让服务员开退单并由餐厅主管级以上人员签字，方可操作。

6、如收银员操作失误造成退菜或酒水，应由收银主管级以上人员签字，方可操作。

7、以上两种情况原因须在账单上注明。

8、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客账单号码输入电脑内，收银机将自动编制该账单号，待客人结账时使用;然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入，输入完毕后即可等待客人结账。

(三)结账工作流程

1、餐厅结账单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结账时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，请客人签字认可，然后凭账单与客人结账。

3、客人结账现付的，厅面人员应将两联账单拿回交收银员账结后，将第二联结账单交回客人，第一联结账单则留存收银员。

4、客人结账是挂账的，则由厅面人员将客人挂账凭据交收银员办理挂账手续后，两联账单都交收银员处理。

①客房挂账：如客人要求挂入房账内，首先请客人出示房卡，查看该房间客人可挂账余额。若宾客在总台账户内的余额的所消费金额内，总台收银员可以办理挂账并报明收银员姓名，客人房号及消费金额，如可挂账应请客人在账单上签字认可。

②外来挂账：与酒店有协议可结外来挂账的，必须按协议所规定的有效签单人签字方可挂账;签字做担保方可。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇十九**

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的文员，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的一年中，我会做的更加的出色!

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在此，我订立了20xx年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1)发扬吃苦耐劳精神。面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种营养;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3)当好助手。对主管交待的工作努力完成并做好,增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4)熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。

以上，是我对20xx年工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇二十**

前台文员想要展开更顺利的工作，跟很多的岗位一样，都要进行工作前的工作计划，以下的前台文员工作计划的范文，仅供参考。

我的个人工作计划范文中从四个方面出发：

1、在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作、

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作、

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3、提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4、其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

**公司前台年终工作总结以及工作计划 前台个人年度工作总结及计划篇二十一**

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的前台，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的半年中，我会做的更加的出色!

在这里工作已过3个年头了，在此，我订立了20xx年度下半年工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1)发扬吃苦耐劳精神。

面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2)发扬孜孜不倦的进取精神。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3)当好助手。

对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4)熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。

以上，是我对20xx年下半年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。

展望20xx年下半年，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年下半年新的挑战。

凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在下半年里工作就会更加的出色。

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