# 最新前台文员工作 前台文员的工作总结(大全四篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-05-30

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**前台文员工作 前台文员的工作总结篇一**

前台文员。

（1）接待工作冒号负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁？”，并请访客入坐，请示后引入相关区域，在1分钟内端上茶水，并负责加水、更新烟缸；

（2）卫生清洁工作：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；

（3）总机服务工作：铃响3声内必须接听，“您好，这里是xx公司”；来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

（4）定期检查办公用品仓库的库存，根据需求开出采购申请单经主管签字后交由采购部门采办；对采购的日常办公用品进行入仓检查，并及时登帐；对出库的办公用品进行逐一登记并及时入账；并及时把出入库的凭证交给相关部门；

（5）负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户；

（6）安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

（7）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。

实习过程中，处于前台这样一个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了一定的帮助，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对xx公司日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对xx公司的经营理念、企业精神有了深刻的认识。

**前台文员工作 前台文员的工作总结篇二**

\*\*年6月27日，我开始了在苏州福耀的实习生涯。也是我第一次踏入社会大学这所永不能毕业的学校。

刚开始就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会了就要从各方面锻炼自己。

不然，想念以后干什么都会干不好的。我现在的工作，自己感觉相比其他人来说待遇挺不错的了，有时自己感觉也很幸福的，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。

由于经验少，我现在这方面还有欠缺。

现在才明白，在学校做一名学生，是多么的好啊！早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。

在这里我主要负责的工作是以下的内容：

1、周日至周一，早上清洁前台卫生。

2、负责前台服务热线的接听及来电咨询工作，重要事项认真记录并及时传达给相关人员，不遗漏，不延误。

3、负责来访人员的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范。

4、晚上4点到五点半之前做好当天的销售报表。

5、做好分内事的前提下，认真协助其他人员交待的工作。

在文员这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而在工作中遇到的挫折主要发生在：

1、与客户沟通不好

2、上司给的某分工作感到吃力，难以胜任

3、与上客户发生争执

4、对琐碎重复的工作感到怨烦

5、情感方面。

针对这几点我有以下的分析方法：

面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰“天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为增益其所不能。”遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。

学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于彼此存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此踏出校门的我很多时候无法适应。

我觉得可能在学校的名单跟踪问题上没有完整的流程，导致现在出现了些争名单的现象，所以人与人之间的关系有时候显得有点紧张，但是环境往往会影响一个人的工作态度。

所以，办公人员的情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。

在电视上不止一次的看到职场的险恶，办公室里同事之间的是非，以我一个新人而言，我想我能做的就是“低头多工作，抬头少闲话”。且通过，这次的实习是我更加认识到同学之间的关系是多么的珍贵。我要保持不评论，不背后说人是非，也不与同事发生利益争吵。

岁月如梭，在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足需学习改进。

我一直认为在中专里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。“千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接接电话，处理一些日常的文件，几乎没用上自己所学的专业知识。

但是在实习的过程中，通过，我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。

这与我所学的专业有着密切的关系通过，这次的实习，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面。

在来我们广贸学校这些日子里让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。

认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色！不管是在什么地方任职都会努力！

**前台文员工作 前台文员的工作总结篇三**

透过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。透过深入公司实习，对我完成毕业论文和实习报告起到很重要的作用。

1、将校园所学的理论知识同企业实际账务操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。

2、深入社会实践，接触实际工作，提高实际操作技能，了解企业现实状况和现代企业管理理念。

（一）公司简介

xx房地产有限职责公司，成立于19xx年，是

中国xx公司的控股子公司，秉承

中国xx公司48年企业文化精髓，诚信、遵纪、守法经营，致力于“让中原人住得更好”之事业。

公司执著于理念创新，管理创新，产品创新和组织创新，透过孜孜以求的

精神，持之以恒的努力和点点滴滴的积累，成为

中国优秀的地产企业。树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，新xx坚持诚信、开放、包容、执行、精细、高效、和谐的企业

精神。

公司确信：对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业最宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。公司致力于开发和提高每一个员工的专业水平和职业潜力，不断完善的培训体系和职业发展体系，

为大家带给广阔的平台和发展空间。

在xx花园、xx华城和xx上城品的逆市飘红的骄人成绩基础上，xx即将开拓600亩大型城市综合体“xx金域上郡”“xx溪山御府”项目。

xx地产树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，坚持诚信、开放、包容、执行、精细、高效、和谐的企业

精神地产确信：对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业最宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。20xx年开

篇巨作xx金域上郡是xx房地产继康派系列城市作品之后，倾力打造的百万平方世界人居示范区。项目东起大学路，西至淮北街，南临淮河路，北接xx华城与xx大学为邻，雄踞城市中央，左右二七繁华中心，俯瞰xx核心之地，领驭三大生态主题公园，尊享鼎盛中央繁华的万象包罗和顶级生活资源的全球汇聚。而作为xx地产的品牌升级之作，xx溪山御府项目坐拥xx河畔xx公园，北接xx工业大学，东临xx大道xx路，集合了交通、教育、医疗、行政、金融、商业、休闲娱乐各项便利资源，近拾城市繁华，退则豁达隐逸，以百米高层的恢弘气势和奢享级的精致景观，在市府区打造一片有山水意境的城市华宅。

在产品品质打造上，xx地产携手中建国际设计的大师手笔，打造传承百年的art—deco贵雅建筑，力邀贝尔高林独创坡地园林景观，并运用高科技住宅新风系统，以及世界管家第一太平戴维斯带给完美至臻的物业服务。我们坚信：唯有从项目最本质、最本源的产品品质上下功夫，才能赢得市场、赢得客户。

（二）组织机构

1、研发中心公司\_产品梦工厂

研发中心下设市场研究部、产品研究部、规划设计部。市场研究部主要负责土地价值的决定、产品定位研究、市场研究等；产品研究部主要负责产品创新研究与产品功能细节性配置研究及节能型产品研究；规划设计部主要负责产品理念与创新理念的实现、对施工现场的技术指导与把控。

2、经管中心\_公司的管理梦工厂

引进又不囿于先进的管理理念，坚信但不固守已有的管理积累，紧盯公司战略目标市场化配置各类人力资源，前延至设计阶段跟进成本，为公司的发展打造基础。经管中心下设人力资源区域与成本管理部。人力资源紧密围绕计划、绩效、招聘及培训、制度、流程展开工作；成本管理部主要负责工程预决算、成本估算、成本跟进控制、成本管理推荐。

3、物业服务中心\_公司的服务梦工厂

源于四星级的xx饭店，秉承“业主至上、服务第一”的

思想，选取了“市场化生存、精细化管理，专业化服务”的发展方向，以“源于星级、持续满意”为企业理念。致力把小区塑造成以“和谐、欢乐、健康”的文化主题社区。

4、营销中心

营销处于市场的最前沿，是公司价值的变现者；营销中心下设策划部、销售部、客户资源部。策划部主要负责市场调研、产品定位研究、目标客户研究、推广策略及媒体组合、市场推广等；

销售部主要负责产品销售、客户跟踪与维系、客户分析与产品推荐等；客户资源部主要负责客户资源的开发与持续性维护。

（一）实习任务

1、接待工作：负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，持续良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁”，并请访客入坐，请示后引入相关区域；

2、卫生清洁工作：负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并持续整洁干净；

3、总机服务工作：铃响三声内务必接听，“您好，‘xx地产’”；来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

4、对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传到达客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理；

5、负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交

领导或按要求传送给客户；

6、安全工作：下班前检查复印机关机，关掉所有电源，负责关好门窗；

7、理解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。

（二）对公司的

评价

实习过程中，处于前台这样一个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了必须的帮忙，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对xx地产日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对xx地产的经营理念、企业

精神有了深刻的认识。主要表此刻一下几个方面：

1、坚持以经营为龙头，不断构造新的盈利模式

应对愈演愈烈的市场竞争，xx地产能够立足根本，坚持以经营为龙头，广开信息渠道，用心抢占市场份额，不断加大科研开发力度，不断构造新的盈利模式。xx房地产公司自成立以来，心怀做大的理念持续稳健发展，更兼顾着作为一个房地产企业所应担负的社会职责。除了在项目建设的当中，面临着低碳运用成本的增加和低碳理念的发展，把它作为社会职责来承担，“xx上郡”和“xx御府”的开发，不仅仅是公司对社会承诺的形象问题，更是为了促进公司发展和实现社会愿景，胜于雄心和社会职责感。xx会一如既往努力不懈，持续思维和行动的前瞻性，踏实前进。

2、启动企业人才联盟战略，以科研带动品牌优势

自19xx年以来，xx房产正努力更新着市场竞争观念，公司

领导高度重视人才战略联盟的运用。本着“有德有才者：重用；有德无才者：可用；有才无德者：不用”的用人宗旨，广泛吸引优秀人才、业界精英与xx地产共同发展，不断对xx地产进行人才血液的补充。重视员工文化素质的培养与提高。不断借鉴国外企业文化的成功经验鼓励他们发挥个性，透过多种形式的教育与集训，使每个员工技能更加专业化，坚定应对未来挑战的必胜信心。持续培养和开发优秀的员工是xx地产最大的财富。在“‘用人不避仇，举才不避亲’，是金子，在xx就会闪光”的用人理念下，xx地产全体员工以“和睦共处、同舟共济”的哲学为基础，以交心、竞争、成长、进步为行为标准，与公司同步共行、发展壮大。

xx一向重视科技研发为企业生命力，深谙是人才团队的智慧成就了xx的品牌与品质，为使xx地产更趋完美，不吝重金聘请一批高级技术顾问和高级职称的

专家人士、高级工程师加盟，目前公司已吸纳研发人员40人，其中教授4人，副教授2人，博士6人，硕士5人；并拥有原值1180万元的科研设备和仪器。拥有很强的自主研发和创新潜力，不断自主创新，保证了新产品研发的质量和速度；拥有一支年轻的科研和开发力量，保证了xx地产在地产界的研发上和应用上独树一帜。并且在与许多经济实力雄厚的兄弟单位联盟的战略实践中，如透过与英国sgs合作，不断完善内部质量管理和保证体系；透过与国内外知名品牌合作，不断拓展营销

网络等，实现资金、人才、技术等经营资源的共享，从而增加了企业的经济活力，使xx能够专注与自身“品牌”优势的不断提升，为企业的发展带给了良好的发展契机。

3、强化企业制度建设，实施管理创新战略

完善集团制度建设，弥补制度管理漏洞，建立起科学的考核机制，实行严格的管理职责制，实现管理创新。在公司即将上市之际，透过强化公司制度管理，透过强有力的企业制度来支持公司的日常运营，以iso14001环境管理体系认证强化公司内外建设的与时俱进。对组织制度进行创新，明确规定组织机构的权利，要立法加以保护，让监事会真正做到监督的职责，职工代表大会应认真执行法律赋予的权利，也还要继续维护员工的利益。在绩效管理上，对员工和企业高层都应进行管理奖罚，尽快应用量化管理措施，个性是对企业各级人员的年度绩效、完成目标所制定措施的实效、工作中有无失效及执行制度功效，分若干个档次进行奖惩评议。组织管理制度是透过员工发挥作用的，所以组织管理制度的完善务必要对企业员工定期培训，提高他们的理解力和对企业的凝聚力。公司还十分注重员工的道德品质培养，透过组织收看专题片、举办专题讲座，请优秀员工交流经验，对员工进行

思想品德教育。开展了“八荣八辱”专题教育，并制作广告牌广泛宣传，让员工树立正确的荣辱观，真正做到与公司同谋发展。

4、用心打造xx文化，建设温馨家园企业

精神

团结→创造人性的基本动力策划→创造企业持续发展的平台效益→创造企业发展与员工简直的源泉服务→创造客户成功的时针企业价值观：

以高度的社会职责感，促进企业可持续发展；职责共担，利益共享；与公司同舟共济，与员工共创辉煌；先有付出，才有回报。

经营理念：

以研发、服务创造双赢的客户

网络。

经营战略：

以人才促进创新、以技术引领市场。

用人宗旨：

用人不忌仇、举才不避亲；有才有德者重用、有德无才者可用（适用）、有才无德者不用。

管理模式：

部门中心化、中心公司化、内部市场管理化。

5。服务理念

在xx，全程化的服务理念绝不仅仅仅是停留在产品交付之后，而是贯穿于企业经营管理的全过程，所有的

方案、工序、流程、规定均围绕着以客户为中心而拟定。

公司还开展定期和不定期技术培训，开展岗位练兵，每年均评选优秀员工和技术能手，并予以表彰，提高了员工学文化，学技术的主动性，为建立学习型企业打下了良好的基础。

这次的实习，对我来说，是一种挑战，同时也是一个机会。我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。在工作中把每个人都当作良师益友，那么才有可能在工作中收获的更多。大学生的实习是挑战也是机遇，只有很好的把握，才能够体现它的好处。我在实习中

总结的几点经验：

1、首先，我们要认真了解公司的整体状况和工作制度。只有对本公司有所了解，工作起来才能得心应手。

2、要有坚定的信念，吃苦的决心，平和的心态和不耻下问的

精神。不管到那家公司，一开始都不会立刻给工作我们实习生做，一般都是先让我们看，时间短的要几天，时间长的要几周，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便产生离开的想法，在这个时候我们必须要坚持，轻易放弃只会让自己后悔。另外，作为一个新人，平和的心态很重要，做事不要太过急功近利，表现得好别人都看得到，当然表现得不好别人眼里也不会融进沙子。

3、除努力工作具有职责心外，要善于经常做工作

总结。每一天坚持写工作

日记，每周做一次工作

总结，主要是记录和

总结工作中的错误。

4、善于把握机会。如果上级把一件超

出自己潜力范围或工作范围的事情交给自己做，必须不要拒绝或抱怨并努力完成，我们不会了能够随时学习，因为这也许是上级对自己的潜力考验或是一次展示自己工作潜力的机会。

5、要学会怎样严肃认真地工作。以前在校园，下课后就明白和同学玩耍，嘻嘻哈哈、大声谈笑。在那里可不能这样，那里是公司，是工作的地方，绝对不允许发生这样的事情的。

6、坚持学习。其实大学的结束，并不意味着学习的结束，相反，有更多的知识等待着我们去学习。我们要不断学习与企业相关的知识充实自己，因为现代企业的发展不仅仅在于内部的运作，还要靠外部的推动，要按经济规律和法律规定办事。

7、处理好人际关系。要相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅仅限于本部门，还要跟别的部门例如市场部等其他部的同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅仅能够放松一下神经，而且能够学到不少工作以外的事情。

俗话说，千里之行始于足下。这次实习虽然短暂，但是依然让我学到了许多书本上无法得来的知识。透过实习，能够更好的了解自己的不足，对我走向社会起到了一个桥梁和过渡的作用，是我人生中的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有着很大帮忙，也为我走向社会搭建了一个良好的平台。同时了解了这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好

职业规划。

前台文员工作 前台文员的工作总结篇四

四年的大学生涯即将走到尽头，我们也要步入社会，回顾过去的日子，欢笑的时光总是过得很快，我不舍得在学校的生活，但也要追寻属于自己的梦想。我感念过去的美好，却更加期待梦想的未来，所以我开始了毕业实习的生活。

即将面临毕业，实习是必不可少的一件事情，为了让我们学生更加快速的适应当今社会，学校安排此次毕业实习，也让我们在实践中掌握在学校学习的知识。在实习中让我们接触社会，适应工作，找到适合自己，并且自己也喜欢的职业。

因为学校允许我们自己找地方实习，所以我早早的就在做准备，经过一段时间的艰难求职，最终在一家酒店做餐厅服务员。xx酒店位于xx省xx市，地理位置优良，人流量大，在这里工作比较忙，但是也能感受到这家酒店蓬勃向上的氛围。

酒店餐厅服务员的具体工作是在客人用餐前将桌上东西摆放的整齐漂亮，服务前来用餐的客人，在客人落座之后端茶送水、点餐、送餐，在用餐结束后结账和收拾餐桌，让桌子变成和客人来之前一样的整洁。

在学校里学的也是酒店相关的，我也明白自己在这一方面学的不到家，不能被录取上心仪的岗位，但是这次当餐厅服务员的经历也让我了解到，在酒店里面的具体情况，而不是纸面上的文字，收获颇多。

这短短的实习期间，我见识了形形色色的客人，这是我在学校里接触不到的，很难去靠想象和图片来具体看到在酒店里的工作，而实习让我在真实的环境感受我接下来要工作的地方是什么样的，而我在之后奋斗的工作目标又是什么，这给我极大地动力让我在工作迸发出更大的热情。

在实习中我也成长了许多，因为我以前都是出于消费者的角度来看待酒店，觉得一直待在酒店工作一定是一件轻松又愉快的事情，从没有以工作者的视角面对酒店繁忙的工作，就不曾知道工作的辛苦。

但是在这次的实习中也锻炼了我的意志和心理素质，面对再困难的要求也能积极去思考我能怎样去解决，而不是这太难了我放弃。让我和社会更近一步，能够迅速的适应环境的要求，变得更加的成熟。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在这段时间的实习生活中，我不仅仅是完成属于自己的本职工作，还学习了不少别人的岗位上的工作职责，看在她们在面对客人时候的落落大方，达成客人要求时的游刃有余，我也在思考，当我在那样的情况下会怎么做，

总结了不少的经验。

回顾实习生活，我很感谢学校给的这次机会，也很感激酒店的录取，让我在工作中增长见识，开阔视野，明白自己的缺点，向着更加完美的一面努力前行。

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