

# 2023年前台个人年度工作总结及计划 前台半年工作总结及计划(通用9篇)

班级工作总结可以帮助班主任更好地了解学生的需求和问题，为他们提供更好的教育服务。让我们一起来阅读一些德育工作总结范文，探讨如何写好一篇有实际意义的德育工作总结。

## 前台个人年度工作总结及计划篇一

上半年的工作真的是在转眼之间就已经结束了啊！但是我却来不及感叹就要开始了下半年的一个工作了，但是下半年的工作要是想做好，还是先要回首一下上班的工作情况的，因为工作就是要不断的总结之前的，才能使之后的工作能够做的更加的好。

上半年的工作当中，我是很好的完成了公司指派的各类人物，也做好了前台接待的任务。同时也代表公司向客户展现了我们公司良好的一面。其实上半年的工作的量并不是很多，不过我依然是很认真的对待工作，总体来说上半年的工作是完成的不错的，并且在上半年的工作当中，我也并没有出现什么失误，相反都是做的很多的。

前台工作其实在很多时候也就如同它的名字一样，走在公司的前面，向客户展现公司的面貌，代表公司的形象，而客户在与公司的接触当中，最先接触的也就是公司的前台。所以前台给他的印象，也就代表着公司在客户的脑海中的一个印象。如果客户对前台的印象是好的，那么就是公司与客户的一个成功的开始。所以前台的工作是真的很重要，也不容许丝毫的敷衍，需要很是严肃的对待。

面对前台的工作，我们自身也需要有一个良好的形象去面对，首先在着装上面，我们就一定是要注意的，我们应该身着职业装，还需要画上一些淡妆。谈吐方面与举止也要得

体，不能够随意，更要时刻的注意这些。

还有的就是办公区域的干净整洁，不要杂乱，会直接的让客户觉得公司不好。但是如果是干净整洁的前台，让客户进来的第一眼也就一定会觉得赏心悦目，更会让客户给公司在打分项目上面加分的。毕竟不管是什么情况下面，人们也都还是喜欢干净整洁的环境的。

其实就是要对公司各部门的联系的联系方式是要整理好，毕竟这些资料是要常常用到的，要是不准备好，等到要用的时候再来找，那会是很麻烦的。面对到时候产生的一些不必要的麻烦，我们是可以提前避免的。

还要特别注意的一点就是来访客户的一个登记情况，对于这一项也是十分重要的，试想每个公司每天都是会有许多的客户来访的，如果没有一个登记的记录，等发生有一些情况，要是需要找到那个客户的话，会很麻烦的。所以提前做好相关的工作也是为了让之后的工作显得更加容易一些。

总的来说，前台的工作是说难也不难，说简单但也不是很简单的。但是值得高兴的是上半年的工作是圆满的完成了，不过我们不能光看着上半年的工作的好，也要努力的做好下半年的工作，让20xx年成为一个圆满的一年。

## 前台个人年度工作总结及计划篇二

文秘工作是以领导机关工作运转和领导者决策服务为宗旨，在文件、会议、行政事务等方面所从事的辅助性、参谋性、事务性工作。下面是本站小编整理的一些关于前台文秘个人工作总结，供您参考。

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，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。

现将半年多来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。（都说前台是公司对外形象的窗口，短短的半年多也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。）

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到中孚这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，方案范文库=整理^，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。半年多的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥

自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质 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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我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，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在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，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，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。

三、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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

回顾20xx□从入职的3月至今已足足半年。在这里，我从一个校园学生踏上了正式的工作岗位成为一名员工，也开始了我的崭新的北漂生活。首先要感谢领导给了我这个平台，其次要谢谢同事对我工作的配合与协助，让我逐渐熟悉也融入了这份工作。

在工作中我学到了更多的知识技能，同时也有不断加强提升完备自我修养，当然我的工作也有很多地方存在不足，需要不断加强改进，希望领导能给与支持。 以下是我对这半年来工作的总结：

## 一、 前台日常工作

前台工作纷繁复杂，也相对琐碎，它包括了前台接待工作，日常卫生的维护，水、电、电话话费的定期检查存缴，日报取，邮件、传真的收发，办公用品的采购以及派发，固定资产的定期盘点以及报销，办公设备的维护以及订水、订报、订票，植被的绿化等。刚接触这工作的时候，有时候会觉得工作很没意义也会觉得有点焦躁，所以处理问题也没那么得心应手和效率的提高，也忽略掉了很多的细节工作，但在经过一段时间的适应以及领导和同时的帮助，我已经逐渐摸索出了属于自己的工作细则，即将工作细节化、条理化、规范化。这样不仅可以提高办事效率，也可以加强自己的专业性，在将来的日子里我将继续保持，继续努力学习。

## 二、 文秘工作

### 1. 基本事务的处理

定期考勤记录的上交领导，日志、电力电网新闻视频信息的整理与发送，文档的规整以及常态的招聘工作，每周二工作例会会议提前通知，会场布路、以及会议记录和会后纪要的整理分发。

## 2、临时事务的派发

### 三、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。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家提供方便的服务。

(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。

### 四、下半年工作计划

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。

，也忽略掉了很多的细节工作，但在经过一段时间的适应以及领导和同时的帮助，我已经逐渐摸索出了属于自己的工作细则，即将工作细节化、条理化、规范化。这样不仅可以提高办事效率，也可以加强自己的专业性，在将来的日子里我将继续保持，继续努力学习。

## 二、 文秘工作

### 1. 基本事务的处理

定期考勤记录的上交领导，日志、电力电网新闻视频信息的整理与发送，文档的规整以及常态的招聘工作，每周二工作例会会议提前通知，会场布路、以及会议记录和会后纪要的整理分发。

## 2、临时事务的派发

## 三、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。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家提供方便的服务。

(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。

## 四、下半年工作计划

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。



## 前台个人年度工作总结及计划篇三

从实习到正式员工，我在金海湾已经工作了一年半了，在这里有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，当然也使我慢慢地适应这个社会。

记得实习培训结束后，酒店人事部经理林经理对我们说过，世界上最不简单的事就是每天重复做最简单的事情。的确，前台的工作琐碎，简单。而且我们每天重复着那一个个简单的动作，不得不说，耐心和细心是每一个酒店前台工作的员工所必须具备的。在工作中，因为我的不细心，我的自以为是，犯了很多错，也给同事的工作带来诸多不便，心里非常不安，感觉所有事情都不顺利，还好有同事的鼓励，朋友的安慰，部门领导的关心，真的好感谢他们。记得第一次忘还客人证件，记得第一次忘收押金，记得第一次重房，记得但我并没有放弃，而是总结经验，努力让自己掌握前台的各项业务，更好的为客人提供优质的服务。忘不了为客人安排好房间后客人的那一声谢谢，忘不了为客人解决问题后客人脸上露出的舒心的笑容，更忘不了客人临走时对自己的称赞这一切的一切，都证明了我的努力。

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的'姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。我们要提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉

得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。还记得自己在来金海湾大酒店之前，总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，却不明白的学问是在生活中，最厚实文章却是在书本以外，现在我懂了，是金海湾告诉了我们“年光似鸟翩翩过。世事如棋局局新”的道理。在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的城市。有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是金海湾告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之”的道理。作为一名服务员，在工作过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为金海湾，是金海湾人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

## 前台个人年度工作总结及计划篇四

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，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，现对20xx年的工作做一个总结。

## 一、前台接待方面

20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

## 二、会议接待方面

### 1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

### 三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

### 四、综合事务工作

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

### 五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

### 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全

省的信息排名。

## 七、20xx年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 前台个人年度工作总结及计划篇五

在上半年的工作当中，我在前台的岗位上认真的接待客户，做好文员的工作，同时对于领导吩咐的临时性任务也是较好的完成了，现在就上半年的工作做下总结。

### 一、前台工作

前台的工作是需要我有一个好的服务态度去做好的，也是代表的了公司的形象，客户从外面走进我们的公司，见到的第一个人就是我，也是我去接待，所以无论是什么样的客户，我都是认真的接待，即使是一些上门推销的人员，我也是耐心的婉拒，除非一些公司需要的项目，上半年里，我也没有被推销的人员蒙混过去，在接待客户方面也是做好交接，

和公司的同事合作好。给客户送去茶水，安排会见的人员，在公司举办大型会议的时候，我也是会积极的做好客户的登记工作，认真的指引他们去开会，有一些团体来公司参观或者考察，我同样礼貌的接待，积极的做好解答的工作，有些涉及公司机密的也是能委婉的圆过去。

## 二、行政工作

在做好前台工作的同时，我也不忘记我还是一名文员，一些人事和行政方面的工作也是需要我去处理，像给应聘的人员拨打电话，安排面试，筛选合适的简历等等，给公司的一些宣传文件在群里进行通知，到通告栏去粘贴，以及还有些需要派发的文件也是需要我打印好，然后分发给相关的同时，在公司举办会议的时候，积极的参与，进行会议的记录，整理会议室，做好准备以及收尾的工作。上半年来，这些工作我都认真的去完成，也没有出现过什么疏漏的地方。公司临时安排的一些事情，或者活动时候的准备工作我也是积极的去完成，把活动做好，把一些临时性的工作做到位。

## 三、不足之处

上半年来，工作也是比较的顺利，很多需要同事们配合的工作，同事们也是积极的进行配合，给我的工作也是带去了很大的一个便利。当然在工作中我也发现有些事情，我的确没有太多的经验，这些也是需要我多去学习，才能做好的，也存在一些工作上的不足，做出来的结果并不是特别的让人满意，会有一些不太足的地方。

在今后的一个工作当中，我要做好本职工作的前提下，多学一些，把自己不会，或者不太熟悉的工作都熟练，只有这样，我的工作才能做得更好，做得更加顺利。

## 前台个人年度工作总结及计划篇六

### 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

### 七、2014年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

2013年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 前台个人年度工作总结及计划篇七

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，

共安排内部会议500次以上。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

### 三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

### 四、综合事务工作。

## 前台个人年度工作总结及计划篇八

我叫xxx□是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的20xx年我们迎来了崭新而又充满希望的20xx年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家！

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给予她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而



放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨——节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

最后，我再次感谢酒店领导对我的培养和支持！谢谢！

## 前台个人年度工作总结及计划篇九

，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到2011月28日，共办理交房手续312户，办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车

位报名218户。

以下是2019年重要工作任务完成情况及分析：

### 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

### 二、信息发布工作

本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

### 三、入户服务意见调查工作

客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20xx年xx月xx日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

### 四、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

### 五、协助政府部门完成的工作

协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10

户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 六、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

## 七、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

- 1、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高；
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

综上所述，2019年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。