口腔诊所前台工作总结

　　对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们诊所的第一步，是对诊所的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了诊所的形象。同时，诊所对来访客人的服务，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，严格接照诊所的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。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。最近诊所组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应诊所的快速发展。

　　二、努力打造良好的前台环境。

　　要保持好诊所的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

　　三、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，如果诊所有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自己的一份力量为诊所效命。平时积极参加诊所组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解诊所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。

　　做前台工作也快一年了，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；有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为诊所做的多些。

　　在xx年的后半年里我要不断提高自身形象，做好13半年工作计划，提高工作质量、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。也可以上像玫琳凯的课，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）加强与诊所各部门的沟通。了解诊所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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为诊所作宣传。

　　虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！