口腔前台主管年度工作计划

时间一晃而过，转瞬间到公司快一年了。这是我人生中特别宝贵的一段经受。在这段时间里，公司领导赐予了我极大的关心，在生活中也赐予了我极大的关怀，让我充分感受到了领导们对员工的关怀以及对员工进展的重视，在这里，我看到了＿＿事务所人的“仔细、细心、专业、敬业以及团结的优秀品质。我为自己成为这里的一员感到无比荣幸。

在公司我是负责前台工作的，前台的工作主要是接待、收发文件、转接电话、登记、人员出入也许了解、文具管理、中晚餐支配、值班人员支配以及办公场所的清洁。

要做好前台这个岗位的话，就应当对前台工作有重要性的熟悉。这个岗位不单单表达出公司的形象;还是外来客户对公司的第一印象。所以从前台迎接开头，就应当做好，好的开头是胜利的一半。我觉得，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，都是为了公司的整体目标而努力。有了对其重要性的熟悉，促使我进一步思索做好本职工作。以下是我20＿年的年度工作总结：

一、上下班之前要整理好前台物品，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。前台大厅是随时要保持清洁的地方，是否整理洁净。每天的报纸要整理好，饮用水发觉不够时准时打电话订购。保持有足够的饮用水供应。检查前台文具，看是否有需要准时订购的，尤其是夏天要保证有足够的饮用水供应。

二、接收传真，要留意对方传给谁，问清传真的也许内容，以免接收垃圾文件。然后降接收到的传真文件准时派发给所属人，以免耽搁工作进程。

三、收发快寄，收快递时要做好登记记录，寄件人姓名以及联系方式，单位以及单位名称。准时将签收的文件派发或者通知给收件人。还要将签收时间记录下来，便利以后查找快件。发送快递时，仔细填写要发送的公司名称和地址，联系人，联系方式，认真检查一遍，确认无误后再寄出，同时要将寄件人、寄件时间，要寄的公司地址，联系人以及联系方式记录下来，便利以后查找地址以及联系人电话。把寄出去的快件的底单保存好，便利准时查询快件详细状况。

四、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务看法和服务效率。看到有来访的客人时，要马上起身主动问好，对第一次来访客人要问清对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的通知相关负责人，找公司老总的要问清对方是否已预约，然后再将其引到老总办公室，泡好茶送到客人手中，然后再静静离开。在带客人时还要考虑是否把客人留在大厅或者是会议室，或者是 办公室主任那里，给客人上茶时要双手奉上，面带微笑，耐烦细致，亲切大方。待客人稍坐后让其等候后马上通知相关负责人。

五、转接电话，要留意礼貌用语，使用标准用语，您好!有什么可以帮到您的?问清对方找哪位?贵姓，有什么事情，了解状况后转给相关负责人，熟识公司内部人的办公电话号码，以便快速转接或者是联系。假如对方是广告、推销、网络之类的与公司无关的来电就委婉拒绝。假如对方是找老总或者是哪位经理要联系方式的，要问清对方状况再看是否需要告知对方老总或者经理的联系方式。领导来电时也要亲切问候!

六、文具的管理，每个星期都要对文具进行盘点一次，看看哪些文具不够了要准时通知相关负责人进行选购，对公司员工领用文具要准时登记。

七、员工订餐，每天上午10点后要开头统计员工订餐，准时打电话给送餐人员，保证每个人点餐都有。对于老总订餐，要仔细对待，争取在11点之前确定老总是否需要订餐，订餐晚了就订不了了。

八、前台周边的环境卫生，在清洁过程中，要认真点，许多详情简单被忽视。比方地毯下面的灰尘，墙缝中的垃圾，公司招牌上面的灰尘，玻璃窗上面的灰尘等，看到地上的垃圾要准时捡起，保持干净更重要。

九、值班支配，每天的值班人员支配，尽量保证公正轮番值班，统计晚上加班人员，看其是否需要订餐，将加班人员状况告知晚上值班人员，催促值班人员关好门窗，检查电源关闭，锁好门，周末值班人员要按时到岗，不得提前离开。

十、完成领导同事交代的其他详细工作。

在前台工作了这近一年里，工作内容不冗杂，比较细，我认为自己在工作中还有很多需要改良的地方，也有许多的缺乏，比方有时候工作不够集中，不够细心，主观能动性较差，这些都是我需要改良的地方，我盼望自己在新的一年能够仔细上班，勤力做事，为公司多做奉献。

1、努力提高服务质量，做事麻利，有效率，尽量不出过失，服务看法要良好，接待客人要不断积累阅历，给客人留下良好印象，接电话时，要不管提高语言技巧，多学习相关专业学问，多看书。奇妙的回答客人问题，尽量让客户满足。

2、加强礼仪学问学习，如业余时间仔细学习礼仪学问、公共关系学。了解在待人接物中必需要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配等以及回答客户的技巧。

3、加强与公司各部门的沟通。了解公司的进展状况和各部门的工作 内容，有了这些学问储备，一方面能准时回答客户的问题，精确的转接电话，另一方面也表达出公司的办事效率。每个环节都是公司的一部分，它代表着公司的整体给人的印象。

4、注意前台周边的环境卫生，随时留意观看，始终保持干净大方，这样给员工自己带来舒适的工作环境，也同时给来访的客人一个良好的印象。

公司的进展离不开我们每个人的点滴奉献，在新的一年里，我将做的好连续保持，把做的不好主动改良，保持昂扬的生活、工作看法，为公司的不断进展、个人的不断完善好好努力!