**前台**

1. 接听客户咨询电话，应熟练地使用规范用语，热情、礼貌地接听电话咨询，科学、耐心、有针对性地回答客户的有关培训的相关问题，包括培训的最新安排、培训/报考费用、培训时间等。  
   2.接待客户来访，应主动、热情、礼貌周到，耐心解答客户有关培训的各类问题，遇到疑难问题，应协调-教师一同解决，保证客户的满意度。  
   3.做好咨询登记表的记录，要求能够完整反映客户的个人信息及培训要求，为后期客户跟踪及公司市场宣传决策提供有利依据。  
   4.培养与提高业务能力，善于观察，区分对待，灵活应变。对初次来访的客户，应发给其相关的最新培训资料，并对培训课程进行概要介绍。对待犹豫态度的客户咨询，应明确培训中心的优势，包括师资力量、硬件环境、培训时间安排、培训价格，树立客户“培训放心、价格称心、考试安心”的企业形象。  
   5.协助客户填写报名资料，核验手续是否齐全，填写是否完整，遇到特殊情况应提出书面申请，按照逐级申请的程序进行申报，审批后方可执行。
2. 负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存
3. 负责文件的打印、复印、文字工作
4. 负责管理前台区域及办公用品及办公设备的清洁保养
5. 执行公司[考勤](https://www.baidu.com/s?wd=%E8%80%83%E5%8B%A4&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1dWPW0duAnsuyc3n1IWuj0s0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EPWm4PjRvnjn" \t "http://zhidao.baidu.com/_blank)制度，负责员工的[考勤](https://www.baidu.com/s?wd=%E8%80%83%E5%8B%A4&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1dWPW0duAnsuyc3n1IWuj0s0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EPWm4PjRvnjn" \t "http://zhidao.baidu.com/_blank)记录汇总、外出登记
6. 对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见
7. 完成领导交办的其他或临时工作