

公司前台人员工作计划12篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/156276.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

时间流逝得如此之快，前方等待着的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。我们该怎么拟定计划呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

公司前台人员工作计划篇一

1、自我形象的塑造：严格遵守客服人员服务行为规范，着装整洁、得体、举止文明大方。微笑、热情对待客户、同事。

2、对于客户信息的处理，对客户的来电、来访的信息及时记录在《客户服务信息记录表》上。

对于客户的简单求助，在力所能及的范围内，即时给予解决。

对于报修的，做好登记，及时通知维修部同事进行维修。

对于客户的投诉，要及时向相关人员或领导反映，迅速将其处理。对于投诉的处理：将投诉事件的发生时间、地点、被投诉人或投诉部门投诉人的联系方式等信息清晰记录。如果能够解决的，尽量向客户予以合理的解释，在接到投诉后，及时进行处理，在投诉处理完毕两天内回访。

每天下班前的一个钟对当天的客户信息登记的登记进行查阅，若发现未及时处理的要进行处理。

3、钥匙的管理：将未收楼的或托管的装修钥匙按单元的顺序摆放整齐，对于钥匙借用人进行核实，借用钥匙要清楚地登记好时间、归还时间，无论是谁借钥匙都要进行登记。每两天要检查一下钥匙和登记表是否相符，若有不符的，要及时查明原因。

4、代收邮件：将接受到的业主邮件及时在《邮件收发登记表》上记录好各项详细信息，在业主领取时，要求其在登记表上签名确认，方可领取。

5、资料的整理：对于《车辆管理服务协议》《缴费通知单》《物品拮据凭条》《放行条》《装修许可证的明细表》等资料对于纸制的认真填写，每天将其数据输入电脑，每半个月将纸制的资料进行处理装订，归档。

以上就是我在新的一年的工作计划，我将努力地将各项计划一一落实到行动中，同事也请领导监督和指正我的不足，让我能够改进自我，改进工作的质量，，期待在新的一年里能有更大的突破。

公司前台人员工作计划篇二

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作。

(4)于各协助工作。

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

3.个人修养和能力，我将做好以下三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自己的个人能力，自己的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的价值。

4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

公司前台人员工作计划篇三

20xx年即将过去，我作为公司的一名新人，对未来充满了热情和激情。前台文员是我踏出大学校门的第一份工作。虽然来公司只有短短的两周时间，但是在各领导的关心及同事的帮助下，我迅速地融入了公司集体与部门团队中。我也积极学习了公司的文化与制度，努力提升自己的专业素质，认真完成各项工作。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，因此前台的工作是非常重要的，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，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，所以我一定要认真的做好本职工作。

一、加强自身修养，提高服务质量

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，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。

2、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。

3、负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待工作。

4、熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。

5、对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁

1、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度

考勤管理是企业的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的意义。

- 1、人事考勤表制作和复核。
- 2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。
- 3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。
- 4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。
- 5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行

- 1、每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。
- 2、每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。
- 3、对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、协助部门领导及其他部门完成各项工作

- 1、进行各类通知、通报、联络单的签收工作。
- 2、负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。
- 3、负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。
- 4、协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。
- 5、协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

七、拓展知识面，不断完善自我

- 1、业余时间多看有关工作方面的书籍，不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和失误。
- 2、要熟练掌握各类办公软件，提升各类公文的撰写能力。

3、制定工作计划，逐一完成各项目标，从中积累经验，不断提升自我。

作为一名公司前台文员，我会努力提高自己的礼仪修养，文化知识认知度，加强自己的听、说、读、写能力，把自己培养成一个综合素质的人才。在未来的工作中，我会不断的总结经验，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！

公司前台人员工作计划篇四

回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在来年重点做好以下几个方面的工作：

一、对前台工作重要性的认识。

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，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，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是公司的形象、服务的起点。

因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。-----接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。

四、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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

公司前台人员工作计划篇五

一、上下班时要整理好前台的物品，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。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!佛山邦普公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总;如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚;领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，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;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在xx年里要不断提高自身形象，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。也可以上像美莲凯的课，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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，

并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力营造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

公司前台人员工作计划篇六

在20__年里要不断提高自身形象，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。也可以上像美莲凯的课，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。

如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力营造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

在完成本职工作的同时积极主动为领导出谋划策，收集有利信息、献计献策，配合领导管理好本部门。现将20__年度工作安排如下：

- 1、协助经理制订、监督、执行公司的行政政策、制度。
- 2、认真完成公司下达的各项目标任务。
- 3、配合监督、执行公司行政方面费用支出情况。
- 4、协助经理制定本部月、季、年度工作计划及总结报告。
- 5、负责处理本部与其他部门外事活动的配合工作。
- 6、负责文书的管理及全公司文员业务指导、培训、管理工作。
- 7、负责公司生活用品的催调工作。

- 8、负责公司、本部门会议记录并整理会议纪要。
- 9、协助经理对公司内部发布重要信息、通知、通告工作。
- 10、负责外来信函、报纸分类、包裹邮寄与派发。
- 11、负责行政资料整理归档、文书打印。
- 12、负责公司内部员工通讯名录整理。
- 13、负责保证公司通讯畅通无阻。
- 14、按《档案管理制度》要求，做好档案的检点移交、编号、编目检索、统计、

保管和安全等工作，对过期无利用价值的档案资料，经有关领导组织鉴定后方能作销毁修理，做好公司资料的保密的工作。

- 15、文件、资料、表单、报告等打印、校对、排版。
- 16、电话接听、记录转达。
- 17、房产软件信息输入、使用。
- 18、传真、收发、复印、通知。
- 19、每日留言板登记。
- 20、办公室接待。
- 21、办公室管理及办公室财和物的管理。
- 22、完成部门经理临时交待的工作。

工作中存在的不足：

作为刚入公司不久的员工，在工作过程中还存在很多不够熟悉的地方，且做事不够认真仔细，难免略显浮躁。

因此，在新的一年里，我将秉承着将“认真仔细”作为第一工作态度的思想，随时注意改正自己性格的缺陷，不断进行自我否定，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己，竭尽全力为公司服务。本人承诺，履行好自己的职责，包括公司临时安排的工作，工作绝对的服从。如若自己的工作出了问题，工作未完成，不管是在质量上、安全上的问题等，自愿扣除当月5%~10%的工资，同时年薪按5%扣除

公司前台人员工作计划篇七

做前台工作也有四个月多了，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;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在20xx年下半年里要不断提高自身形象，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。也可以上像美莲凯的课，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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

具体措施如下：

1、上下班时要整理好前台的物品，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。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。

饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。

传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

2、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

3、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，

了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。

接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

4、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!xx公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。

以上就是我20xx年下半年的工作计划，请领导监督，谢谢!

公司前台人员工作计划篇八

作为一名前台工作人员，在接下来的半年里，我将从一下几个方面着手工作：

一、在日常事物工作中，我将做好以下几点：

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作。

(4)于各协助工作。

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作。

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

二、在行政工作中，我将做好以下几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

三、个人修养和能力，我将做好以下三点：

- (1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。
- (2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。
- (3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自己的个人能力，自己的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

四、工作

- (1)协助人力资源部工作
- (2)的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序;还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验;工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁。

公司前台人员工作计划篇九

辞旧迎新，工作也将进入新的阶段，改善以往工作中的不足，新的一年肯定提供更好的服务，那么怎样提高服务质量呢，这也是我在经常思考的事情，前台接待是酒店的面子工作，直接可以体现酒店的文化素养。故此，我特制定前台接待20__新年工作计划：

协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录;

制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施;

做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;

制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德；

与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账；

对客人投诉的处理。客人投诉主要分为“当面投诉”、“电话投诉”和“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。

如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

1.在日常事物工作中，我将做到以下几点

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3.提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4.其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

总之，在新的一年里，我希望以我微薄的力量和积极的工作，来帮助酒店发展登上新的台阶。

公司前台人员工作计划篇十

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间20__年过去，在过去一年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成去年各项工作任务。

以下是我对我部对20__年的总结及20__年的工作计划：

一、别克售后的经营状况

其中总进厂台数为__台,车间总工时费为__元(机修:__元,钣金:__元,油漆:__元),我们的配件销售额为__元,其中材料成本(不含税)为__元，材料毛利为__元，已完成了全年配件任务的__%。

二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有__元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为__人，其中管理人员为__人，员工为__人(除管理人员外，前台接待为__人，机修人员为__人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

20__年所存问题及20__年的工作计划：

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

公司前台人员工作计划篇十一

20××已经与我们渐行渐远。回望，一些想法与目标在繁忙的事务性工作中被淹没，没能如期完成；年终评优没有取得好的成绩也反映出大家对客服工作还有更多的要求和期待。新世纪的第一个年代在201×年结束时也将划上句号，有突破性的做好客服部的工作，取得公司领导及各部门同事的认可，为公司的稳健发展贡献力量是我们201×年的主要工作方向。结合公司领导和各前台销售部门的要求，我们主要从以下几个方面着手开展工作：

一、细节入手，不断的结合现实情况调整适应

记得在公司组织的一次培训中，讲师讲到过一个关于银行的案例：当所有的银行都还在站着排队的时候，有银行已经开始提供取号机和座位供客户坐着休息等候了；当所有的银行都有座位时，有银已经开始提供免费的饮水供客户享用了；当所有的银行都开始提供饮水时，有银行已经开始放一个美女在大堂为大家主动提供咨询解决问题了……这就说明，现在是对的也许一年后就是错的；过去是好的；放到现在也许就是个一般。一切都在发生改变，唯一不变的就是世界每天都在变化。只有不断的求索和突破才能跟随、赶超！

1、在部门内部从工作的入手到完成，已经依据实践形成一整套工作指引规范。并在工作过程中不断的依据新要求和新发展进行调整完善。而后言出令行，促使员工在客服部较快节奏工作下能高效的做好各项工作。对新进的同事而言，通过学习工作指引规范，也能尽快的熟悉工作方式和方法，降底公司的新人培养成本。

2、随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加，配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的改变导致相同甚至更多的时间和精力的付出比原来做的工单要少，这也对配送员工的工作带来了新的考验。经常关注员工的情绪及状态，并通过团体活动或谈心等措施及时疏导，保证大家的工作积极性。也需要对现有的考核方法做出调整，给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3、培训专业技能，提高员工解决问题的能力。公司提到新年让前台销售部门提工作要求，其中客户部提到希望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出部分员工对业务不熟悉，处事应变能力不足、内部交流机制不够等客观存在的问题。在现有技术并不多的情况下，我们应该力争做到让每一个技术员对公司的所有大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理所有客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的发展就象最有名的摩尔定律一样，飞速的改变着。我们只有不断的学习和进步，才能跟得上it行业发展的脚步。所以我们要利用周例会及定期专门的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题，有方向有重点的攻关。使大家尽快掌握工作中的技术难点。

4、对于客服部的基本工作，除了能完成每天的配送维护任务外，还要进一步细化。比如像某些信用卡一样，送完货能够短信或电话知会一下业务员；不能按配送单要求的时间送达的，及时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习和掌握科码系统日常运行及维护工作；尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

二、开源节流，拓展it外包业务

不负公司的信任和期望，时刻以公司的利益为依归；维护公司的利益，灵活安排，尽力节约每一分成本。利用和开发现有信息资源，做好二次销售和it外包业务。

1、各种配送方式结合，减少配送成本

随着台式机的出货量的减少，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的安排；多与客户沟通，尽可能将相同或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均成本。笔记本及一体方面鼓励和要求员工多采用坐公车、打的等方式来而降底车费的支出；长途还可以利用快递来减少人力成本的支出。

2、科技就是生产力

从最初用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每一次技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发现和引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的发展和提高。

3、支持和促进it外包业务团队的不断发展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，一直保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利53395元，超额顺利的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微不足道的，但相信在公司领导的指正的帮助下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的发展。外包团队年目标为全年系统开单毛利完成22万元。

三、相互理解，换位体验

目前普遍存在的一个现象，就各部门之间的不理解。店面不理解客服为什么到现在还没有把货送到客户那里；或是不理解商务为什么没有把我要的货调到店面。客服不理解店员为什么要送这么多赠品给客户，为什么总在赶着客服送货；为什么总要答应客户那多么要求。我认为这主要是大家都不了解对方的难处，客服不知道店员为销售一台电脑要负出多少努力；店员不知道客服为了完成配送维护任务有时连中午饭都没有时间吃。而这些光凭换位思是很难体会得到的。所以如果各对口关连部门能够互派员工到对方部门见习，在学习和了解相关业务的过程中也就能理解到对方工作中存在的难处；从而理解对方的行为，更多的和谐的相互配合，而减少相互指责。多与相关部门同事沟通，发现问题及时提出来并一同找到解决的方法。而不是关起门来各说各做。那一世范文网

四、保持良好的精神状态，积极进取

有人说：“精神状态是个宝，事事处处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克服各种困难，沉着的应对工作中出现的各种问题。积极向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和经验，努力在公司领导的指导和帮助下把各项工作做好。

五、做好各项日常事务

- 1、协助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。及时处理各种突发故障，保障大家工作的正常进行。
- 2、经常强调安全意识，督促安全行为。避免出现财物损失。
- 3、定期核查doa及样机库库存，确保账实相符；确保故障机型能及时得到维修清理。
- 4、完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

公司前台人员工作计划篇十二

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年

多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。

我的个人工作计划范文中从四个方面出发：1.在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3.提高个人修养和业务方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，

使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4.其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发