

2024年公司前台年度工作计划四篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/156394.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

公司前台年度工作计划篇一

一、基础工作

- 1、每天上下班都要保持前台的工作整洁，查看所有的物品是否完整良好，在下班之前再一次检查是否将电源关闭，观看备忘录有没有事情被遗忘。
- 2、整理每天报纸，观察饮水机的状态，是否缺水，及时叫人送水。
- 3、当前台物品不够时及时的申请，去购买，增添必须的办公用品，检查办公用品的状态，发现问题迅速的解决。

二、文件工作

- 1、当处理文件工作时要细心，接收到传真时注意是传给那位的，问清楚传真的内容，查看是否有缺失，以及是否错误，及时的进行转交。发传真时，询问对方收到与否，是不是完整清晰的。
- 2、复印时做好资料的检查，避免错误疏漏。
- 3、做好收发传真、复印工作的登记。

三、接待客人

当看到有客人到来时，主动地进行的问好，问询有什么事情可以帮忙，对相关的情况有了一定的了解之后及时的进行通知。在招待客人时，姿态优美，礼仪到位，语言亲切自然，树立起一个良好的形象。

四、转接电话

有电话打进来时，先向对方问好：您好!xx公司，请问有什么事吗?礼貌的问答。同对于公司内人

员的电话号码要熟悉。

五、工作目标

在过去的一年中我在工作上做出了一定的成绩，但是还有很多不足的地方，比如说在工作时有时候不够集中注意力，偶尔会犯一点小错，在20xx年里，我为自己定下了目标：

- 1、加强对自身的学习，了解关于在接待客人时更多的礼仪知识，加强对自己日常礼仪的锻炼，提升自身的形象。提升服务的质量，无论是在接待客人时，还是在为同事的工作。
- 2、提高在工作时的专注力，做事更加有效率。加强和各个部门的交流，加强对公司的了解，准确的判断在接电话时要做的事情。

公司前台年度工作计划篇二

在人的心目中，前台工作单纯的接下电话，制定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，前台工作是一项极为锻炼人，使人成长的工作。以下是我在新的一年的工作计划。

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。
- (2)做好信件的收发工作。
- (3)低值易耗品的分类整理工作。
- (4)做好各部门的协助工作。
- (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、高效地完成交办的其它工作。

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，遵守办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将做到以下几点：

(1)信息服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、准确的传递信息，使信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：及时将公司员工的信息向公司反馈，做好员工与公司沟通的桥梁。

(3)协助公司规章制度的实施。

3.个人修养和能力，我将做到以下三点：

(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，自己的水平，那么就会被社会淘汰。我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，实现自我的价值。

4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)完成领导安排的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将视情况进行合理的分工、安排，实行岗位责任制，使工作井然有序的进行;还要创造性地进行工作，探索工作的新思路、新办法和新经验;工作执行上，我会注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的成为参谋助手，做好上、下沟通的桥梁。

公司前台年度工作计划篇三

一、人员团队的组建

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

二、注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

三、加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

四、开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

五、关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

六、注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

公司前台年度工作计划篇四

一、咨询服务

遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。

询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。

热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

2. 对客户服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

3. 对客户服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。

4. 与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

二、接听电话

接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

5.电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

6.填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

三、接待服务

热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

负责外来人员登记工作。

负责外借用品的办理工作。

接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

7.主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

8.仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

9.对客户服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。

10.在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

四、文案工作

负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

11.文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

12.节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

五、邮件分拣

负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

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