

2024年前台下年度工作计划及目标5篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/156398.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

前台下年度工作计划及目标篇一

一、前厅部的组织结构设计

二、前厅部各岗位工作人员的工作定位

前厅经理：全面负责前厅接待服务组织工作，对整个餐厅的服务人员，服务质量进行管理。包括：制定前厅各项管理制度、工作规范、程序和标准制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记、公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作、茶水的准备、酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清洗和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、档次，以及经营的策略，从实际出发,去灵活掌握。

三、前厅部培训计划

一、 主要培训人：前厅部主管。

二、 时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中穿插。

三、 方式：采取分岗位、分主次重点讲解。

四、 原则：

由点到面，由详细到系统。

五、 主要培训内容：

1. 参观熟悉前厅各个岗位的分布;介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。
2. 根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。
3. 针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序;行李员引领客人入住程序;商务中心复印、订票、收发传真、商品销售;大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。
4. 介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。
5. 学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。
6. 讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。
7. 结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。
8. 在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节(参照案例总结和员工自查)。

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

四、前台接待十则服务标准

- 一、 上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮;左胸前佩戴胸牌;头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。
- 二、 在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。
- 三、 礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，

请客人稍等。

四、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

五、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

六、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

七、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

八、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

九、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

十、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

前台下年度工作计划及目标篇二

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、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摩客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，外围绿化一直是由员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，解决这一问题。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心。目前总机和服务中心均是通过电话为客服服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容

接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：8至10月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗失物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容 行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。 收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。 委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。 店内查询。接受客人的查询。

四、拓展前台的散客市场，增加散客收入目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，12年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1.在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

2.客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，客人提出宝贵的意见。

3.客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4.确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

5.客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，客人下次光临。

6.节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的

时间为客人办理入住手续。通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

行政前台工作计划1.在日常事物工作中，我将几点：

(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)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。

前台下年度工作计划及目标篇三

20x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，前台是他们接触我毛司的第一步，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！

前台下年度工作计划及目标篇四

在酒店前台待了一年，面对新的一年，我感到憧憬，又有一丝担忧，不过我不会畏惧，我将努力做好本职工作，为自己接下来的工作做好规划，下面就是我对20__年的新的工作计划：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求。

7、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。

8、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。

9、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。

10、人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“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。

前台下年度工作计划及目标篇五

作为前台，接待是我们最基本的能力，也是我们最基本的责任。一年来，我作为某某公司的前台人员，在工作中积极的完成自己的职责，在工作上完成好自己的行政任务，并完善自己的能力，加强服务工作，招待好每个来访的人员。

匆匆一年结束，新一年也到来了。为此，我在这里总结反思自己，并对下一年的工作做如下计划：

一、思想计划安排

思想是工作的根本，尤其是在前台的工作上，思想更是我们工作质量的保证。

首先，我要树立正确的思想观念，将自己作为服务者，负责好各部门的沟通和通知，发挥自己的前台的责任。

其次，在接待上，要认清自己代表的是x公司的服务，要以公司层面去看待来访者，有礼用心的招待好来访人。

最后，要提高自己的积极性和责任心，保证工作和服务上都能严格热情的做好工作任务。

二、工作方面

面对服务，我也不能仅仅只在思想上要求自己，行动是更为重要的前提!在接下来：

1、个人形象

在工作中要保持好自己的个人形象，确保每天工作的装束干净整洁，得体大方。并且要注意保持，能在工作中时刻保持好个人的形象。

2、礼仪的学习

在礼仪方面我首先要加强自身的招待能力，做到遇人有礼，招待的时候得体大方，能保证合格的礼仪和招待技巧。

此外，还要加强电话礼仪用语的学习，能在接听电话的时候保持良好的用语，注意禁用词汇。

3、沟通能力

在招待中，尽管我们话不能多，但沟通的能力和技巧却一定要有!为此，我因该多多加强交流能力和沟通技巧，学会礼貌回话，并积极引导。

三、日常的准备

在接待上，要准备好接待室的整洁和必备品。此外，在茶水厅要时刻保证有各类茶水和一定量的饮料和矿泉水。不一定要特别全面，但不能需要的时候没哟。

此外，要时刻长背带楼下便利店号码，以便在必要的时候能及时补充所需，保证招待的质量。

四、前台的其他方面

作为前台，在没有接待的时候，我应该时刻做好准备，积极的处理好资料工作，并保证前台的整洁和有序。做到能时刻做好接待，时刻能完美的完成工作。

前台的工作不易，我需要更加严谨的管理自己。但在接下来的一年里，我会严谨的完成自己的工作任务，将工作优秀、有序的做好!

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