

# 前台接待第三季度工作计划4篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/156512.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

### 前台接待第三季度工作计划篇一

#### 一、管理工作：

保安公司下属各驻勤点分队长负责各自辖区内的所有管理工作，各分队长必须认真贯彻执行驻勤点物业与公司交付的各项工作任务，依照公司的各项规章制度进行全面管理工作，要求队员以公司配发的《保安服务标准工作手册》为工作标准，尽全力的服务驻勤点物业和业主。

#### 二、形象工作：

公司下属各驻勤点所有队员，班、队长必须着装统一，衣帽干净整洁，除请假外出外，严禁着便装，队员不准留长发，染发，佩带奇异装饰，班、队长严格要求队员：服务热情、工作认真、文明礼貌用语，日常培训队员岗容岗姿、标准敬礼、礼貌、热情、周到的服务态度，以的形象去服务于物业和业主。

#### 三、卫生管理工作：

各驻勤点班、队长严格管理队员个人、生活环境、岗亭内外卫生工作，要求队员讲卫生、勤洗手、勤洗澡、勤洗衣物，多晾晒被褥，物品摆放整齐，宿舍内卫生安排队员按照值日表进行清理，注意饮食卫生，以免因生活环境脏、差而引发传染病的发生。

#### 四、安全、突发事件处理工作：

各驻勤班、队长对队员安全负责任，严格依照外出请假，批假制度执行，严禁队员私自外出，以免出现不必要的安全事故。班、队长工作中如遇突发事件，应及时上报物业与公司，班、队长应在第一时间赶赴事发现场，及时控制事态发展，严禁事件扩大化，严禁打架、斗殴，并积极协助物业和公司处理事件。

#### 五、公共物品的管理工作：

各驻勤点班、队长本着对物业和公司负责的态度，要求队员爱护、保护公司和物业的公共物品，

班、队长对公共物品不定期进行检查、盘点，对公共物品要登记备案，如出现人为故意破坏公共物品，当事人应照价赔偿。

## 六、提高服务标准，做好日常培训工作：

各驻勤点队长加大日常培训工作力度，提高岗容、岗姿，日常服务标准，培训队员工作中运用文明礼貌用语，热情周到服务，力争各驻勤点培训出高水平、高标准的队伍。

## 前台接待第三季度工作计划篇二

### 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求。合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店多，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

### 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视

角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

### 前台接待第三季度工作计划篇三

1、第四季度销售目标600万元;

2、经销商网点50个;

3、公司在自控产品市场有一定知名度;

空调自控产品属于中央空调等行业配套产品，受上游产品消费市场牵制，但需求总量还是比较可观。随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。湖南地处中国的中部，空调自控产品需求量比较大：

1、夏秋炎热，春冬寒冷;

2、近两年湖南房地产业发展迅速，特别是中高档商居楼、别墅群的兴建;

3、湖南纳入西部开发、将增加各种基础工程的建设;

4、长株潭的融城;

5、郴州、岳阳、常德等大量兴建工业园和开发区;

6、人们对自身生活要求的提高;综上所述，空调自控产品特别是高档空调自控产品在湖南的发展潜力很大。

销售方式总体来说，空调自控产品销售的方式不外三种：工程招标、房产团购和私人项目。工程招标渠道占据的份额很大，但是房产团购和私人项目两种渠道发展迅速，已经呈现出多元发展局

面。

从各企业的销售渠道来看，大部分公司采用办事处加经销商的模式，国内空调自控产品企业xx年都加大力度进行全国销售网络的部署和传统渠道的巩固，加强与设计院以及管理部门的公关合作。对于进入时间相对较晚的空调自控产品企业来说，由于市场积累时间相对较短，而又急于快速打开市场，因此基本上都采用了办事处加经销制的渠道模式。为了快速对市场进行反应，凡进入湖南市场的自控产品在湖南都有库存。

湖南空调自控产品市场容量比较大而且还有很大的潜力，发展趋势普遍看好，因此对还未进入湖南市场的品牌存在很大的市场机会，只要采用比较得当的市场策略，就可以挤进湖南市场。目前上海正一在湖南空调自控产品市场上基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。在销售过程中必须要非常清楚我公司的优势，并加以发挥使之达到极致;并要找出我公司的弱项并及时提出，加以克服实现最大的价值;提高服务水平和质量，将服务意识渗透到与客户交流的每个环节中，注重售前售中售后回访等各项服务。

- 1.空调自控产品应以长远发展为目的，力求扎根湖南。20xx年第四季度以建立完善的销售网络和样板工程为主，销售目标为600万元;
- 2.跻身一流的空调自控产品供应商;成为快速成长的成功品牌;
- 3.以空调自控产品带动整个空调产品的销售和发展。
- 4.市场销售近期目标：在很短的时间内使销售业绩快速成长，到年底使自身产品成为行业内知名品牌，取代省内同水平产品的一部分市场。
- 5.致力于发展分销市场，到20xx年底发展到50家分销业务合作伙伴;
- 6.无论精神,体力都要全力投入工作，使工作有高效率、高收益、高薪资发展;

#### 四、销售策略

如果空调自控产品要快速增长，且还要取得竞争优势，最佳的选择必然是——“目标集中”的总体竞争战略。随着湖南经济的不断快速发展、城市化规模的不断扩大，空调自控产品市场的消费潜力很大，目标集中战略对我们来说是明智的竞争策略选择。围绕“目标集中”总体竞争战略我们可以采取的具体战术策略包括：市场集中策略、产品带集中策略、经销商集中策略以及其他为目标集中而配套的策略四个方面。为此，我们需要将湖南市场划分为以下四种：

战略核心型市场---长沙，株洲，湘潭，岳阳

重点发展型市场---- 郴州，常德，张家界，怀化

培育型市场-----娄底，衡阳，邵阳

等待开发型市场----吉首，永州，益阳，

总的销售策略：全员销售与采用直销和渠道销售相结合的销售策略

遍地开花，中心城市和中小城市同时突破，重点发展行业样板工程,大力发展重点区域和重点代理商，迅速促进产品的销量及销售额的提高。

用整体的解决方案带动整体的销售：要求我们的产品能形成完整的解决方案并有成功的案例，由此带动全线产品的销售。大小互动：以空调自控产品的销售带动阀门及其他产品的销售，以阀门及其他产品的项目促进空调自控产品的销售。

高品质，高价格，高利润空间为原则;制订较现实的价格表：价格表分为两层，媒体公开报价，市场销售的最底价。制订较高的月返点和季返点政策，以控制销售体系。严格控制价格体系，确保一级分销商，二级分销商，项目工程商，最终用户之间的价格距离级利润空间。为了适应市场，价格政策又要有一定的能活性。

(1)分销合作伙伴分为二类：一是分销客户，是我们的重点合作伙伴。二是工程商客户，是我们的基础客户。

(2)渠道的建立模式：a.采取逐步深入的方式，先草签协议，再做销售预测表，然后正式签定协议，订购第一批货。如不进货则不能签定代理协议;b.采取寻找重要客户的办法，通过谈判将货压到分销商手中，然后我们的销售和市场支持跟上;c.在代理之间挑取竞争心态，在谈判中因有当地的一个潜在客户而使我们掌握主动和高姿态。不能以低姿态进入市场;d.草签协议后，在我们的广告中就可以出现草签代理商的名字，挑取了分销商和原厂商的矛盾，我们乘机进入市场;e.在当地的区域市场上，随时保证有一个当地的可以成为一级代理的二级代理，以对一级代理成为威胁和起到促进作用。

(3)市场上有推，拉的力量。要快速的增长，就要采用推动力量。拉需要长时间的培养。为此，我们将主要精力放在开拓渠道分销上，另外，负责大客户的人员和工程商的人员主攻行业市场和工程市场，力争在三个月内完成4~5项样板工程，给内部人员和分销商树立信心。到年底为止，完成自己的销售定额。

销售团队的基本理念：a.开放心胸;b.战胜自我;c.专业精神;

(1)业务团队的垂直联系，保持高效沟通，才能作出快速反应。团队建设扁平。

(2)内部人员的报告制度和销售奖励制度

(3)以专业的精神来销售产品。价值=价格+技术支持+服务+品牌。实际销售的是一个解决方案。

(4) 编制销售手册;其中包括代理的游戏规则，技术支持，市场部的工作范围和职能，所能解决的问题和提供的支持等说明。

- 1、公司应好好利用上海品牌，走品牌发展战略;
- 2、整合湖南本地各种资源，建立完善的销售网络;
- 3、培养一批好客户，建立良好的社会关系网;
- 4、建设一支好的销售团队;



- 5、选择一套适合公司的市场运作模式;
- 6、抓住公司产品特点，寻找公司的卖点。
- 7、公司在湖南宜采用直销和经销相结合的市场运作模式;直销做样板工程并带动经销网络的发展，经销做销量并作为公司利润增长点;
- 8、直销采用人员推广和部分媒体宣传相结合的方式拓展市场，针对空调自控产品，我们可以采用小区推广法和重点工程机项目样板工程说服法;
- 9、为了尽快进入市场和有利于公司的长期发展，应以长沙为中心，向省内各大城市进军，其中以长沙为核心，以地市为利润增长点;
- 10、湖南的渠道宜采用扁平化模式并作好渠道建设和管理，在渠道建设方面可以不设省级总经销商，而是以地市为基本单位划分，每个地级市设二个一级经销商，并把营销触角一直延伸到具有市场价值的县级市场，改变目前湖南其他空调自控产品品牌在地级市场长期以来的游击战方式，采用阵地战，建立与经销商长期利益关系的品牌化运作模式，对每个地区市场都精耕细作，稳扎稳打。
- 11、为了确保上述战术的实现，特别是为了加强渠道建设和管理，必须组建一支能征善战的销售队伍：确保销售队伍的相对稳定性和合理流动性，全年合格的销售人员不少于3人;务必做好招聘、培训工作;将试用表现良好的销售员分派到各区担任地区主管;
- 12、加强销售队伍的管理：实行三a管理制度;采用竞争和激励因子;定期召开销售会议;树立长期发展思想，使用和培养相结合。
- 13、销售业绩：公司下达的年销任务，根据市场具体情况进行分解。主要手段是：提高团队素质，加强团队管理，开展各种促销活动，制定奖罚制度及激励方案。
- 14、工程商、代理商管理及关系维护：针对现有的工程商客户、代理商或将拓展的工程商及代理商进行有效管理及关系维护，对各个工程商客户及代理商建立客户档案，了解前期销售情况及实力情况，进行公司的企业文化传播和公司2019年度的新产品传播。此项工作在第四季度未完成。在旺季结束后和旺季来临前不定时的进行传播。了解各工程商及代理商负责人的基本情况定期进行拜访，进行有效沟通。
- 15、品牌及产品推广：品牌及产品推广在2019年第四季度执行公司的定期品牌宣传及产品推广活动，并策划一些投入成本，较低的公共关系宣传活动，提升品牌形象。有可能的情况下与各个工程商及代理商联合进行推广，不但可以扩大影响力，还可以建立良好的客情关系。产品推广主要进行一些“路演”或户外静态展示进行一些产品推广和正常营业推广。
- 16、终端布置，渠道拓展：根据公司的2019年度的销售目标，渠道网点普及会大量的增加，根据此种情况随时、随地积极配合业务部门的工作，积极配合经销商的形象建设。
- 17、促销活动的策划与执行：根据市场情况和竞争对手的销售促进活动，灵活策划一些销售促进活动。主题思路以避其优势，攻其劣势，根据公司的产品优势及资源优势，突出重点进行策划与执行。

## 18、团队建设、团队管理、团队培训

- 1、销售队伍：全年合格的销售人员不少于3人;
- 2、所有工作重心都向提高销售倾斜，要建立长期用人制度，并确保销售人员的各项后勤工作按时按量到位。
- 3、为适应市场，公司在湖南必须有一定量的库存，保证货源充足及时，比例协调，达到库存最优化，尽量避免断货或缺货现象。(在长沙已谈好一家经销商，由经销商免费提供门面，人员)。
- 4、时时进行市场调研、市场动态分析及信息反馈做好企业与市场的传递员。全力打造快速反应的机制。
- 5、协调好代理商及经销商等各环节的关系。根据技术与人员支持，全力以赴完成终端任务。
- 6、拓宽公司产品带，增加利润点。
- 7、必须确立营业预算与经费预算，经费预算的决定通常随营业实绩做上下调节。
- 8、为加强机构的敏捷、迅速化，本公司将大幅委让权限，使人员得以果断速决，但不得对任何外来人员泄露公司价格等机密，在与客户交流中，如遇价格难以定决定时，须请示公司领导;
- 9、为达到责任目的及确定责任体制，公司可以贯彻重奖重罚政策

## 前台接待第三季度工作计划篇四

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。

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