

前台周工作计划安排表三篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/156627.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

前台周工作计划安排表篇一

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，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，保证收银员的正常账；

对客人投诉的处理。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。

前台周工作计划安排表篇二

一、关于前厅

1、加强员工对酒店的各种情况的了解程度，做到有问必答。酒店是我们大家的，每个人都有维护它形象的权利和义务。而前厅是打开酒店大门的第一扇窗，我们的前台接待人员就像这扇窗的守护者。前台跟酒店各个部门都有着密切的联系。所以前台服务人员要对酒店的整体情况了如指掌，细到别墅区哪座几楼是几号房间、是单间还是标间、每日房态如何、内线电话是多少或是餐厅所有包间的名字、及包间所能容纳的就餐人数，针对这个问题，对目前总台所有工作人员进行一次考试，对于不过关的人员，我打算采用现场记忆，可利用不忙的时候去酒店的各个部门了解这些情况，并要求记录、然后记忆，最后达到一问一答，脱口而出的标准。

2、前台接待人员的仪容仪表要求要严格。包括发型、面妆、服饰。这方面的培训，可以采用互帮互学的方式。根据酒店的基本情况，着重对酒店前台接待人员中的年龄偏大的员工做此培训。

3、前台接待人员的标准化服务的规范。其中，包括基本的服务理念、服务动作、服务语言、沟通技巧和对员工责任感的教育。由于总台人员较少，请培训老师的计划不够现实。1、针对现有员工的自身特点，工作中存在的问题及时指出和纠正。2、通过网络等途径，*一部分有关服务方面的知识，在前台的电视上循环播放，耳濡目染中灌输知识。3、根据我之前参加过的培训，总结一部分自己觉得用得着的资料。以口头阐述或书面资料的形式传达给员工。目的是总结一套适用于我们酒店实际情况的前厅标准化服务规范。

二、关于商场。

1、做好物品回收。虽然年底这几个月，物品回收做的不错，但是，仍有一些漏洞存在，通过班前会等形式反复强调和抽查等方式来规范工作。避免浪费。

2、要求商场的两个人都必须会做报表。做到互相监督、互相学习。

3、为年度目标努力。在会议账方面，商场的物品标价和总台所收的金额，必须与商品价目表上的价位一致，不允许员工私自减免或打折。最后由总台统一交钱至财务。在上年的工作中未出现员工私自减免价格的情况。在肯定他们工作的同时，不忘叮嘱，要求戒骄戒躁。争取实现商场年度目标。

前台周工作计划安排表篇三

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输开源节流、增收节支意识，控制好成本

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收;过期报表的重复使用;督促住宿的员工节约用水电;控

制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的政策，高价房政策，接待员在了解酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，强调接待员：只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店所存在的不足：

1、酒店系统的局限性

酒店所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对酒店的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过一到三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得酒店的薪酬体制不能激励员工的积极性，

员工每个月都是拿的固定工资，建议完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满*去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

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