

前台日常工作计划和目标五篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/156917.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

前台日常工作计划和目标篇一

加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。

二、电话接听和转接，收发传真、信件和报刊

- 1、做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误。
- 2、及时将收到的邮件送到主人手中。

三、客户的接待

- 1、基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员。
- 2、及时打扫会客后的垃圾。

四、卫生

- 1、尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域。
- 2、咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。
- 3、制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成
- 4、定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

五、办公用品

- 1、必须定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。

- 2、做好物品领用，购进的登记。
- 3、做好低值易耗品的分类整理工作。
- 4、管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。
- 5、做好办公室设备的维护和保养工作。

六、打印、复印文件和管理各种表格文件

- 1、文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。
- 2、做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。
- 3、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。

七、通知公告

根据上级意思，发布通知和公告，并督促大家执行，完成。

八、员工考勤和外出登记

- 1、对于出差人员的出入时间事件地点的登记。
- 2、力所能及的主动承接外出人员的工作。

九、接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作

完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

十、安排约会、会议室及差旅预定

将事件按照标准、重轻急缓程度，排先后顺序，并及时与与会者沟通时间安排。

十一、保管各种手续、手册

做好专门的存档记录。

十二、更新和管理员工通讯地址和电话号码等联系方式

- 1、及时的变更通讯资料，加强联系
- 2、温馨的，人性化的：留意同事的生日，及时送上生日祝福。

十三、配合上级领导与各部门的协助工作、组织好公司活动

- 1、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。
- 2、认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。
- 3、积极调动人员的参与。

十四、沟通

- 1、做好各部门服务，加强与各部门之间人员的联络与沟通，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，不懂就虚心问，合理的提出想法。

前台日常工作计划和目标篇二

一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理

一、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

二、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

三、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

四、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

五、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

六、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命;前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费;总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗;商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

七、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

一、第三季度上门客销售任务，根据上季度的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

二、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

三、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互惠互惠的销售效果。

四、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

五、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

六、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

前台日常工作计划和目标篇三

总结曩昔，预测将来，正在逃供更专业化旅店效劳的路途上，前厅部另有许多路要走，另有许多常识必要进修，另有很多履历必要积聚。前厅部旨正在晋升部分效劳量量、效劳立异、梯队培育种植提拔、为引导思惟;以下为20--年团体任务计划报告请示内容：

1、部分团队经管扶植任务

部分经管焦点就是让团队不停发展，团队扶植正在于绩效经管应用，确保能引发员工的任务潜能、保护部分逆畅运转。以下是团队经管扶植实行计划：

1.给团队思惟及任务目的

不停给团队灌注贯注“正思惟”、“正能量”，时辰把大师攥正在一路，联结到一路，向目的进步。任务中时辰给团队疑心战怯气。联结正在任何状况下没有被部属背面的情感战思惟所摆布。

2.布道于团队任务方式

分离部分员工履历、进修战发展情况，针对性对待每个员工的素养。做为部分背责人，正在任务中不仅要提出成绩，还要开导部属有考虑成绩的才能息争决成绩的方式。做一个有优越考虑才能息争决成绩方式督导者。

3.给团队压力、赞助、鼓动

任务中给团队必然的任务压力是非常需要的。做好本身的脚色定位。劣秀的经管者必然是一个劣秀的鼓动者，经管一半是鼓动。鼓动的目标就是为了更好地鞭策任务。教会利用勉励与鼓励。

2、部分粗益化经管及绩效审核改善计划

1、尺度化、量化经管的树立与宣贯

- 1)推行“写我所做、做我所写、继续改善”，完美得当部分运做的经管形式。
- 2)拟造部分尺度化培训计划，培训要有签到、评价、纪录，可查询、可逃朔。
- 3)对部分全员停止尺度化审核，有试卷、有结果单，全部纪录可查阅。

2、部分各种剖析数据的树立

- 1)部分月度剖析对数据、增销、来宾满足度、赞扬内容等数据停止同比、环比剖析，找出好距，当令改善。
- 2)效劳量量月度剖析：达标率与部分绩效人为挂钩、剖析存正在的典范成绩，实时改善，没有断晋升效劳品格。
- 3)职员情况月度剖析：员工活动率、员工静态、员工相同停止剖析，确保做大好人才梯队培训计划。

3、部分检讨机造的树立与完美

建立外部培训小组，促进日检机造，由各督导级背责平常放哨、改正、改善;停止定造公道的检讨机造与计划，幸免日暂走情势。

4、部分常态集会的树立与完美

- 1)召开逐日例会，时光10-20分钟内，有事报告请示，外部相同成绩宽禁收言，暗里相同完成;
- 2)月度集会对上月近况同比、环比剖析等，针对成绩停止修改倡议探究，劣化经管布局及督导重面。
- 3)部分员工年夜会每季度或许半年召开一次，宣贯旅店文明、解读旅店各项新政策、轨制等内容，理解员工诉供。

5、任务计划与总结机造的树立

- 1)各闭键岗亭每周、每个月、每半年、每一年均应有任务计划与总结。
- 2)树立任务计划检讨机造，与绩效挂钩到达有计划、有层次的任务状况。

6、绩效经管、奖奖机造的树立

经过总结20--年绩效审核效果及不敷，完美部分相干考评细则，经过奖、奖清楚本则，落实盘绕全员绩效审核，确保晋升团体员工任务服从及鼓励效果。

3、效劳量改善计划及部分培训

1.部分培训轨制的树立与完美分类部分培训轨制，细化各项培训内容，侧重以新人体系化培训，逐级设定岗前培训、正在岗培训、提升培训等外容停止细化与标准。

1)岗前培训，部分培训课件的建造，构成最根本的培训课本。

2)正在岗培训，也称为继承教诲，片面熟习并控制本岗亭应知应会。

3)提升培训，要树立劣秀员工的提升仄台，完美督导提升培训课件，进修根本的经管技能及常识，实在留住员工、留住人才，并构建一个让人才充沛发扬本身的仄台。

4)确保培训必需有计划、有评价、有审核、有总结，全部纪录局部存档可查。

2.前厅部体系培训轨则

起首培育种植提拔员工敬业乐业的职业认识。应用各类场所各类机遇，接纳各类情势，对员工停止思惟培育种植提拔。

第一步“道”：要培训的内容停止分化，并一一讲授给员工，讲明白、讲透辟、讲到位

第二步“看”：即视察员工本身脱手实操的才能战实效，让员工脱手长短常紧张。

第三步“评”：即对员工的实操停止批评，对不敷的地方停止引导战改正。“评”就是总结。

要让受训者明白地晓得本身哪些中央不敷，哪些中央是缺点，并赞助找到晋升战改善的标的目的。长于收现员工的亮面，赐与鼓动，那赞助员工建立疑心。

第四步“量化战固化”：将培训要面、标准、尺度、细节、请求等停止量化、标准战固化，使培训的内容没有走样。量化重要是指把培训内容所请求的时光、服从、襟怀单元等等逐一停止量化，以包管培训的尺度一致、疾速下效。

3、完毕语

回想曩昔，部分和个的提高还微乎其微，不敷的地方才是提高最年夜的障碍，正在20--年，将对20--年获得提高减以牢固，让本身加倍专业，对不敷的地方停止针对性改善，希冀正在20--年年关，能冲破现有瓶颈，完成新超过。发扬劣势、改善不敷，把部分扶植成为实正意义上的协调团队、劣秀团队，也使本身成为一个更具有专业素养的旅店职业司理人！

最初衷心祝贺旅店经管公司及新皆旅店正在新的一年畅旺蓬勃，来日诰日必然会加倍好好！

前台日常工作计划和目标篇四

一、参加财务人员继续教育每年财务人员都要参加财政局组织的财务人员继续教育。

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全

面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。参加继续教育后，汇报学习情况报告。

二、加强规范现金管理，做好日常核算

- 1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。
- 2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。
- 3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。
- 4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率。
- 5、完成领导临时交办的其他工作。

三、个人意见措施要求财务管理科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。

下半年，围绕局中心工作任务和中心计划安排，结合上半年工作情况，我们将着重做好以下几项工作：

- 1、完成各类审计处理意见的整改工作。针对小金库以及专项资金审计后提出的意见，组织会计人员配合经济处和有关部门单位认真查找原因，对照分析，完成整改落实措施，进一步规范财务工作。
- 2、继续做好会计规范化检查的抽查工作。一项制度的建立必须有其持久性和严谨性做保证，从去年规范化检查工作取得的效果看，规范会计基础工作需要长期的坚持，既要做好日常基础建设，又要有长期制度的监督检查做约束。今年下半年要继续配合经济处做好会计规范化检查的抽查工作。
- 3、继续做好会计集中核算工作。重点做好上半年预算执行财务分析;配合局相关部门及时做好省运会资金保障工作;做好财务账簿等的标准化统一工作。
- 4、完善20部门精化工作。根据省级部门预算编制的要求，为保证预算数据的准确、完整，提高财政资金的使用效益，争取在编制20--年部门预算时，尽量做到科学化、精细化，建议经济处建立追踪问效制度，对各单位的预算执行过程进行跟踪监督，项目完成后进行绩效评价，以此提高部门预算编制的准确性、预算执行的严肃性。
- 5、迅速适应角色，充分发挥委派会计作用。随着上半年新周期委派会计轮岗工作的调整结束，下半年委派会计人员要迅速适应新的工作角色，充分发挥委派会计主观能动性，重点了解新增单位现有财务人员配置及工作职责、修订完善财务规章制度，及时谋划财务管理模式，提出周期工作思路。

前台日常工作计划和目标篇五

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;

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