

2024年最新公司前台工作计划8篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/157175.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。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

公司前台工作计划篇一

在我们物业前台的工作除了负责平日里接待工作好负责解决一些客户问题，比如客户反馈的一些紧急情况都需要经由我们处理，为了高效，也为了明年工作，制定了工作计划，依据计划工作。

对于所有人来说客户都是我们需要重视的，因为我们的工作一切都是围绕客户工作每天的工作也都是这样做的。

虽然我们公司来访的客户不是非常多，但是每天机会都有，我们每天都要抽出时间接待，为了避免因为时间不准和导致工作冲突，决定从明年开始实施，轮岗接待，每天都有一个人专门接待客户，并且在接待客户的时候不但要服务好客户，同时要把客户来访的情况详细了解清楚，弄明白他们的来意，有一个准们的单子让来访客户填写他们来访的来意，经过他们填写清楚情况之后我们才会分开招待和了解。因为通过过去工作的经验，会把来访客户分为四个群体，一个是合作客户，一个是新员工入职面试，还有一个是客户反馈投诉，最后一个就是其他情况，通过细分把工作做细做好，完成我们公司的任务，做好工作，避免因为我们工作做的不好影响到了他人。

避免前台客服人员消极怠工，要求每个前台人员都必须要把一天的工作做个总结汇报给公司，由于公司的规模比较大，反馈的信息都会反馈到考勤部门去审核，把前台客服工作安排明确清楚，比如每天都有一些需要回访和反馈的客户，需要联系，这时候我们前台客服就必须要在规定的时间内把所有的电话打好并做好登记，了解情况，把自己的解决方法写在工作中的报告里。

前台工作不是一个简单的工作需要我们花费很多时间去做去学，为了提升工作品质，每天都要抽时间自学每天都要自己努力去完成自己的工作之余，在工作中成长，原地踏步不能有任何效果，也不能帮助我们工作，需要，我们需要的是不断前进不断进步，当然我们前台客服人数虽然不多，但是却有很多工作资历老的前台工作人员都是值得我们学习的，在工作的时候看他们工作，然后更具这样的工作方式工作提高自己的工作效率让自己有更好的成长空间。

一个公司最重要的就是公司制度，每个人都需要遵守公司里面的制度，我们前台客服会在今后的工作中严格遵守公司的要去，因为工作需要我们前台人员的上班时间是轮岗制度，我们都会服从安排，在岗位上就会做好岗位上的工作，不违反工作要求，对客户，对工作认真负责，会掌握分寸，按时上下班。

公司前台工作计划篇二

对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，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，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

1、在日常事物工作中，我将做到以下几点：

- (1)、协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并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。
- (2)、做好了各类信件的收发工作。
- (3)、做好低值易耗品的分类整理工作。
- (4)、配合上级领导于各部门做好协助工作。
- (5)、做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。
- (6)、做好办公室设备的维护和保养工作，
- (7)、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。

(8)、认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、在行政工作中，我将做到以下几点

(1)、做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，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。

3、提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)、积极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)、向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)、通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4、其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

我个性比较开朗，办事认真，信奉“明明白白做人，实实在在做事”的原则。无论在什么时候、做任何事，我都会认认真真的对待。我还是个善于学习，敢于挑战困难的人公司前台文员一职，对我而言是一次机会，它能够充分展现自己的理想和抱负。我非常珍惜也非常感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的机会。我将把这份感激之情化为工作的热情，扎实苦干，一丝不苟地完成领导交给我的任务。

1.公司前台工作计划模板-前台工作计划

公司前台工作计划篇三

这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在，也让我很快完成了从学生到职员转变。（都说前台是公司对

外形象的窗口，短短的二个多月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。)

加入到中孚这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通|方|案范|文库=整理%^，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，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！

公司前台工作计划篇四

服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。

以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。在9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。

公司前台工作计划篇五

- 1、做好客人的咨询、接待、合同登记。微笑服务始终，接待客人或回答客人的咨询时，熟练运用“您好、欢迎光临、谢谢、请稍等、对不起、欢迎再来、请慢走”等礼貌用语。
- 2、热情接听电话，制定来电来函记录，受理客人电话预订、来电、来函时，做到纪录准确、转达及时快捷。
- 3、熟知各类线路产品的特征、注意事项和价格等信息，能快速熟练地为客户做好解答。
- 4、详细记录现金日记账，及时报财务。
- 5、每天按时搞好前台卫生清洁，营造清新整洁的窗口形象。
- 6、整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好出团游客回访。
- 7、配合其他各部门工作，为公司最新活动和线路做好宣传推广，接到团队及时转到业务部门。
- 8、完成领导交办的其他临时工作任务。

1、价格总表。由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就是前台销售的指南针。最好有长线和短线价格表分开，加上签证或护照办理价格表等等。表格包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等。前台人员必须时刻都要打开这些表，特别是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期。

2、行程。各条线路的每天具体安排和参观景点，酒店安排，含餐情况，交通情况。以及该线路的一些注意事项。前台人员要熟悉每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解。因为客人当决定参团的时候，最多咨询的就是行程的内容了。对于每条行程的酒店情况、航班情况、含餐情况必须清楚明确。

3、游客出游意向登记表。如果游客在咨询时愿意留下他们的联系电话，那么说明他出游的意向非常强烈并且很有可能选择我们旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话，出游线路、出游日期、出游人数、说明、经手人、跟踪状态等等。跟踪状态分为成行、取消、推迟等。

4、机票卡。现在机票出票和记账以及收账都是非常混乱的，必须要保证卡里充足的备用金，每

个月应该要查账核对余额和利润。

- 1、服从领导，按规定的程序与标准向客人提供接待服务。
- 2、负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协调处理。
- 3、熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。
- 4、做好电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。
- 5、做好公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存底根。
- 6、配合文员完成部分文件的打印、复印工作。
- 7、管理好前台办公用品及办公设备的清洁保养。
- 8、前台区域内的整洁，每天早晨第一项任务要对前厅进行打扫。
- 9、执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。
- 10、做好公司内所有员工及外包人员的联络通讯。
- 11、对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。
- 12、完成领导交办的其他或临时工作。

前台是公司的门脸形象。本人一定严格要求自己，认真细致的做好每件琐碎的事，机敏灵活的处理好人际关系。力争做出表率。

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些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，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。

1、在日常事物工作中，我将做到以下几点

(1) 协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并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。

(2) 做好了各类信件的收发工作。

(3) 做好低值易耗品的分类整理工作。

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5) 做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

- (6) 做好办公室设备的维护和保养工作。
- (7) 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。
- (8) 认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、在行政工作中，我将做到以下几点

- (1) 做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，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。

3、提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点

- (1) 积极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) 向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。
- (3) 通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4、其他工作

- (1) 协助人力资源部做好各项工作。
- (2) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台工作计划篇六

随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。在这一方面主要按以下几点开展工作：（需要和客服部合作展开，具体负责人：魏鉴明）

- 2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；
- 3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对

专营店的依赖感和归属感。

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。在今后的交车环节上必须要在客户结算清单上附加一份预约宣传单以增加预约率，同时增加客户对预约服务的认知度，并和车间主管在（20xx—10—24至20xx—10—26）时间内商量出对待预约客户的提前先做保养和维修的方案。从而体现预约的优势这也是我们以前没有做到的！

- 1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；定期培训为每周星期一周五。不定期培训为凡是有新技术通知和qi通知当天组织培训把内容弄懂为止！
- 2、注重理论与实际工作相结合的培训，对sa注重产品基本知识和实操相结合，特别是实际接待能力的考核，sa维修技术注重理论知识和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。
- 3、对新来员工进行分派班组做到一对一培训，在通过实操比赛的方式选出最好和最差的这样可以对新来员工有个激励和对老员工有个比较。

1、目标和表现形式

以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保公司利益最大化。专营店组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施

采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。（和行政部沟通）

激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，潜在的号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面有选择的实施。

1、物质激励：

（1）产值之星，流程之星，服务之星

（2）考核标准，按照厂家各项规定和飞检流程及客户满意都回访。其中还包括（徒弟的评分结果在其中）

（3）实施计划：每天每人一次流程跟踪，实际电话考核接电话流程。每周星期一做一次客户投诉抱怨分析评比出服务之星。

物质激励的特点：见效快，明确但持续的时间比较短。

1、岗位职责编制与优化

关键岗位职责按照广汽本田标准进行，岗位与岗位之间职责衔接流畅、融洽；层次分明，人员变动时的交接明确、清晰，做到责任到人。

2、岗位说明书

岗位说明书作为岗位职责编制与优化的结果，包括两个方面的内容：

岗位具体工作任务描述

岗位任职资格及能力评估

在培训时重新说明工作要求和各岗位的重要性。

(2) 针对日常工作中出现的问题、漏洞等进行总结，形成备忘录；

(3) 每月分批组织人员到其他专营店参观学习，相互交流，共同提高；

(4) 利用周一的晨会，全体人员共同学习总公司的各项管理制度、经营理念、计划方针，进一步明确岗位职责，进一步加强工作效率。

(5) 每天的“激情一刻”中安排员工进行各自岗位技能展示（如服务背诵csi，销售的六方位绕车介绍等），并由部门经理当场点评，达到共同学习、提高的目的。

1、业务流程现状

目前的正常工作均按照各项业务流程的标准进行。存在的不足有交车流程和服务接待流程以及派工工作流程。交车流程中出现简化交车步骤的情况，比如操作讲解；服务接待流程中出现接待不及时的现象；派工工作流程中，sa不了解车间可利用工作时间，致使交车时间的拖延造成客户不满。

2、规范化改善进程（优化中应扮演的角色，尤其是跨部门流程）

(3) 进行关联部门业务培训，比如服务部对销售顾问进行相关保险索赔知识的培训等。

公司前台工作计划篇七

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”、“管理处罚参照标准多样化、随意性大”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20xx年将建立一整套客房部完整的管理制度，这包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

20xx年客房部总成本费用必须控制在249.3万元以内，即平均每月成本控制在20.775万元以内。对客房部每月费用支出项目进行分析，根据20xx年客房部岗位人员编制及实际运转情况估算，每月客房部固定成本支出为126096万元，而变动成本就必须控制在105321万元以内，才能完成全年成本费用指标控制任务，为此客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。客房部水的消耗主要分为“饮用水”和“生活用水”两种情况，对客房内饮用水进行更换时，在保证卫生条件的前提下，对桶内余水进行合并填充二次使用，杜绝饮用水资源浪费现象；对于“生活用水”，主要是通过仔细检查的方式，防止“跑、冒、漏、滴”现象出现，彻底杜绝客房卫生间内马桶常流水现象、客房及公卫间水管管道连接处漏水现象、客房卫生间淋浴喷头滴水现象、管道井跑冒水现象；另外可进行一些技术革新，例如在保证喷淋压力的情况下，通过对喷头的改进对水流量进行控制；在抽水马桶水箱内填装沙瓶，减少抽水马桶的耗水量。电的节约，首先可通过对客房操作要求的修改和对服务员的培训，增强节能降耗意识，随时关闭楼层公卫间内的各种电器设备，尽量在清扫客房时不使用电器设备；其次客人在房间时，应主动征求客人意见，关闭各种暂时不需使用的电器设备的开关；在符合国家规定的光照标准的前提下，将客房床头灯由现在的40w改为25w，进一步降低房间内的用电量。煤气的节约，主要体现在中央空调的使用上，一定要根据当日客情、气温等实际状况，与工程部密切协作，合理缩短开机运行时间，从而实现煤气总体用量上的节约。经初步估算采取上述方法，一年在“水、电、煤气”的使用上将节约1万左右的变动成本费用。

三、部门培训工作。

客房部要在20xx年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范，知道自己应怎么来开展工作，真正做到“有的放矢”；中、后期可根据客房部实际运行状况中出现的问题，开展节能降耗、客房服务英语、提升服务质量等方面的专题性培训工作，将客房部各项服务工作引向深入；逐步建立健全完整的客房岗位培训体系，不断提高客房服务员的综合服务素质，借以提升客房部整体服务水平及工作效率。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，并在每季度的三个月中挑选一个月来具体组织执行（根据该季度中的经营工作情况而定）。

1、工资。按照酒店20xx年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a、b、c三个级别。

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员部门月奖进行定级（a、b、c级），原则上当月工资能拿a级的员工就能享受a级部门月奖，以此类推；同时将定级结果报酒店行管部审核，审核通过后于每月20号前后，由财务部将定级奖金以现金或转存工资账户的方式发放给员工个人。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，依照《客房部工作标准及流程》、《客房部奖惩条例》等部门制度的规定，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内

容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制；同时每月的考核等级也将作为部门员工个人岗位调整、晋升、年终评优的重要依据。

公司前台工作计划篇八

记得在公司组织的一次培训中，讲师讲到过一个关于银行的案例：当所有的银行都还在站着排队的时候，有银行已经开始提供取号机与座位供客户坐着休息等候了；当所有的银行都有座位时，有银已经开始提供免费的饮水供客户享用了；当所有的银行都开始提供饮水时，有银行已经开始放一个美女在大堂为大家主动提供咨询解决问题了……这就说明，现在是对的也许一年后就是错的；过去是好的；放到现在也许就是个一般。一切都在发生改变，唯一不变的就是世界每天都在变化。只有不断的求索与突破才能跟随、赶超！

1.在部门内部从工作的入手到完成，已经依据实践形成一整套工作指引规范。并在工作过程中不断的依据新要求与新发展进行调整完善。而后言出令行，促使员工在客服部较快节奏工作下能高效的做好各项工作。对新进的同事而言，通过学习工作指引规范，也能尽快的熟悉工作方式与方法，降底公司的新人培养成本。

2.随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加，配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的改变导致相同甚至更多的时间与精力的付出比原来做的工单要少，这也对配送员工的工作带来了新的考验。经常关注员工的情绪及状态，并通过团体活动或谈心等措施及时疏导，保证大家的工作积极性。也需要对现有的考核方法做出调整，给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3.培训专业技能，提高员工解决问题的能力。公司提到新年让前台销售部门提工作要求，其中客户部提到希望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出部分员工对业务不熟悉，处事应变能力不足、内部交流机制不够等客观存在的问题。在现有技术并不多的情况下，我们应该力争做到让每一个技术员对公司的所有大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理所有客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的发展就象最有名的摩尔定律一样，飞速的改变着。我们只有不断的学习与进步，才能跟得上it行业发展的脚步。所以我们要利用周例会及定期专门的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题，有方向有重点的攻关。使大家尽快掌握工作中的技术难点。

4.对于客服部的基本工作，除了能完成每天的配送维护任务外，还要进一步细化。比如像某些信用卡一样，送完货能够短信或电话知会一下业务员；不能按配送单要求的时间送达的，及时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习与掌握科码系统日常运行及维护工作；尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

不负公司的信任和期望，时刻以公司的利益为依归；维护公司的利益，灵活安排，尽力节约每一分成本。利用和开发现有信息资源，做好二次销售与it外包业务。

1.各种配送方式结合，减少配送成本

随着台式机的出货量的减少，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的安排;多与客户沟通，尽可能将相同或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均成本。笔记本及一体方面鼓励和要求员工多采用坐公车、打的等方式来而降底车费的支出;长途还可以利用快递来减少人力成本的支出。

2.科技就是生产力

从最初用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每一次技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发现与引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的发展和提高。

3.支持与促进it外包业务团队的不断发展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，一直保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利53395元，超额顺利的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微不足道的，但相信在公司领导的指正的帮助下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的发展。it外包团队年目标为全年系统开单毛利完成22万元。

有人说：“精神状态是个宝，事事处处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克服各种困难，沉着的应对工作中出现的各种问题。积极向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和经验，努力在公司领导的指导和帮助下把各项工作做好。

五、做好各项日常事务

1协助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。及时处理各种突发故障，保障大家工作的正常进行。

2经常强调安全意识，督促安全行为。避免出现财物损失。

3定期核查doa及样机库库存，确保账实相符;确保故障机型能及时得到维修清理。

4完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

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