

# 2024年前台接待工作总结计划10篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/157410.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

### 前台接待工作总结计划篇一

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

#### 前台接待工作总结计划篇二

在完成本职工作的同时积极主动为领导出谋划策，收集有利信息、献计献策，配合领导管理好本部门。现将20xx年度工作安排如下：

- 1、协助经理制订、监督、执行公司的行政政策、制度。
- 2、认真完成公司下达的各项目标任务。
- 3、配合监督、执行公司行政方面费用支出情况。
- 4、协助经理制定本部月、季、年度工作计划及总结报告。
- 5、负责处理本部与其他部门外事活动的配合工作。
- 6、负责文书的管理及全公司文员业务指导、培训、管理工作。
- 7、负责公司生活用品的催调工作。
- 8、负责公司、本部门会议记录并整理会议纪要。
- 9、协助经理对公司内部发布重要信息、通知、通告工作。
- 10、负责外来信函、报纸分类、包裹邮寄与派发。

- 11、负责行政资料整理归档、文书打印。
- 12、负责公司内部员工通讯名录整理。
- 13、负责保证公司通讯畅通无阻。
- 14、按《档案管理制度》要求，做好档案的检点移交、编号、编目检索、统计、保管和安全等工作，对过期无利用价值的档案资料，经有关领导组织鉴定后方能作销毁修理，做好公司资料的保密工作。
- 15、文件、资料、表单、报告等打印、校对、排版。
- 16、电话接听、记录转达。
- 17、房产软件信息输入、使用。
- 18、传真、收发、复印、通知。
- 19、每日留言板登记。
- 20、办公室接待。
- 21、办公室管理及办公室财和物的管理。
- 22、完成部门经理临时交待的工作。

工作中存在的不足：

作为刚入公司不久的员工，在工作过程中还存在很多不够熟悉的地方，且做事不够认真仔细，难免略显浮躁。

因此，在新的一年里，我将秉承着将“认真仔细”作为第一工作态度的思想，随时注意改正自己性格的缺陷，不断进行自我否定，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己，竭尽全力为公司服务。本人承诺，履行好自己的职责，包括公司临时安排的工作，工作绝对的服从。如若自己的工作出了问题，工作未完成，不管是在质量上、安全上的问题等，自愿扣除当月5%~10%的工资，同时年薪按5%扣除（含当月已经扣除的工资）

### 前台接待工作总结计划篇三

#### 一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

## 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

## 三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板

间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

## 四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元;

私家花园养护费50386元;光纤使用费xx元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

## 五、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 前台接待工作总结计划篇四

辞旧迎新，工作也将进入新的阶段，改善以往工作中的不足，新的一年肯定提供更好的服务，那么怎样提高服务质量呢，这也是我在经常思考的事情，前台接待是酒店的面子工作，直接可以体现酒店的文化素养。故此，我特制定前台接待20xx新年工作计划：

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；

对客人投诉的处理。客人投诉主要分为“当面投诉”、“电话投诉”和“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。

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。

总之，在新的一年里，我希望以我微薄的力量和积极的工作，来帮助酒店发展登上新的台阶。



## 前台接待工作总结计划篇五

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、搜集整理、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.搜集整理：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，进行搜集整理，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)，欢迎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，欢迎客人下次光临。
- 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。

## 前台接待工作总结计划篇六

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，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，严格按照公司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！

## 前台接待工作总结计划篇七

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台

接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

- 1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作。
- 2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动(以茶花会的形式)，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。
- 3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训。
- 4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

十月份的工作计划：

- 1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。
- 2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。
- 3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。
- 4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

十一月份的工作计划：

- 1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表扬表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服服务的熟练度。
- 2、协助营销部门做好会议与团队的接待。
- 3、计划在本月下旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个月工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。

十二月份的工作计划：

- 1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。
- 2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会。
- 3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。
- 4、总结10年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。
- 5、根据10年的工作，拟定好11年的工作计划呈总办。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成；视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。

同时本职更是深信酒店在当局领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

## 前台接待工作总结计划篇八

为更好的完成领导交给我们的任务，全面做好各项接待任务，完善部内的工作责任制，提高我店的知名度和影响力，我部结合实际况特制定计划如下：

- 一、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；



二、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；

三、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；

四、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；

五、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；

六、督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

七、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；

八、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；

九、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；

十、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，要通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在给客人解决。

## 前台接待工作总结计划篇九

20某年即将过去，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，前台是他们接触我们公司的第一步，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，严格按照公司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！

### 前台接待工作总结计划篇十

#### 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---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