

# 2024年酒店前台的工作计划和目标十一篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/246198.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

时间流逝得如此之快，前方等待着的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

### 酒店前台的工作计划和目标篇一

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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；
- 4、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；
- 5、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；
- 6、导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；
- 7、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；
- 8、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；
- 9、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；
- 10、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。

## 酒店前台的工作计划和目标篇二

### 一、保安全促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所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，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力保证不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

### 二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧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，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。第三季度的员工培训将是总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

### 三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，三季度按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品(房、餐)进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。

客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。

#### 四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。

#### 酒店前台的工作计划和目标篇三

##### 酒店前台领班第三季度工作计划

##### 一、认识领班的基本工作职责

在工作中做好督导，协助，榜样。

##### 二、日常工作的流程和计划

- 1.单据报表存档。
- 2.漏结，呆账，信用卡等账务的处理。
- 3.每周工作计划及总结。
- 4.每月考勤及排班等。

##### 三、学习积极主动管理

- 1.主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难。
- 2.以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务。
- 3.不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身最大的热情和潜力并提高服务质量。
- 4.多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正。
- 5.营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致。
- 6.主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助。

##### 四、自身的改进及提高

- 1.学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧。
- 2.改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考

, 果断地做出处理。

3.培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口。

4.学习如何进行有效的管理。

5.建立良好的人际关系。

## 酒店前台的工作计划和目标篇四

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、奖赏机造的树立

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，把部分扶植成为真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!

## 酒店前台的工作计划和目标篇五

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，揣摸客人的心理，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，室内绿色植物品种更换 自20xx年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa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，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

六、商务楼层客用品的更换 目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

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务的两个岗位，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：9至11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，如此高的话务量使第一范文网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。

## 酒店前台的工作计划和目标篇六

### 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整个酒店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，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。

## 酒店前台的工作计划和目标篇七

### 一.经营情况

20xx年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，(其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间)，占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

### 二、主要工作：

#### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所

有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下,我们要求管理人员必须亲临一线指导工作,发现问题,反馈信息,共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

## 2、全力加强员工队伍建设,做好服务保障工作。

一年来,我们始终把认真做好预订、接待服务,作为工作重点。通过合理排房、提高入住率,热情满意的服务,留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力,圆满完成了接待大、中、小型会议73个;军区5次,vip 100次,共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议,在接待这些大型会议时,由于与会人员较多,退房时间不统一,这就对我们的接待工作提出了更高的要求,我们时常加班加点,在接待军区会议时,由于军区接待标准高,所以我们每次接待不敢有一丝怠慢,经常加班加点,大家没有一丝抱怨,一句怨言,仍然满腔热情地投入到工作中。

## 3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕,我部门积极组织员工学习,吃透精神,对员工进行了一系列的专业技能的培训,大大提高了员工的服务意识及服务技能,与此同时,制定上报一系列的工作流程及工作标准,使前厅各种服务更好流畅,标准更加明确,使服务更加精细化、标准化,每周根据优质服务活动的方案,在员工中进行岗位练兵比赛,使员工的服务水平有了很大的提高,中心组织的第一届职工联欢会,前厅部的员工踊跃报名,一展自己的才华。通过这次优质服务活动,在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势,极大的增强了员工的工作热情。

## 4、关心员工生活,创造轻松愉快的工作氛围.

前厅工作内容繁杂,涉及面广,员工工作压力大,针对这一特点,前厅部始终强调要关心员工的生活,无论从部门经理还是到主管,都能切实的为员工解决困难。遇到过节,管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母,生病时给她们送去水果,遇到生活上的困难会主动帮助他们,使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力,增强凝聚力,部门经常找她们谈心,鼓励她们,使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用,遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工,减轻员工的工作压力,培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气,使员工充分地信任部门,从而使员工保持稳定、健康的心态,保证对客服务的质量。

## 6、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动,这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门,它同各部门都有着紧密的工作关系,如出现问题,我们都应主动地进行协调解决,避免事情的恶化,要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

## 7、加强“开源节流,增收节支”的意识

年计划费用36.47万元,实际费用为32.11万元,节约了4.36万元,主要节约在工资、电、物料消耗等方面,在费用管理中,从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点,专人管理,定量配发,使年前厅物品消耗控制在元,费用与同期相比增长了3.52万元,(主要是计提奖励、地方津贴等),各项

费用指标均达到要求。

## 酒店前台的工作计划和目标篇八

### 一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，本季度我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

### 二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

### 三、创新管理求实效

#### 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。第三季度，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖惩制度，实行奖惩兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

#### 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

## 四、节能降耗创效益

### 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

### 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

### 3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

## 酒店前台的工作计划和目标篇九

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。

## 酒店前台的工作计划和目标篇十

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零\_\_年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20\_\_年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20\_\_年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20\_\_年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

- 1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。
- 2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。
- 3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。
- 4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

## 酒店前台的工作计划和目标篇十一

一、培训目的

让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。



## 二、培训班期安排

试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践;后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

## 三、前台培训内容

培训计划需时30天，分三个阶段完成。

### (一)前面10天：

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各大单位，商务客房名单。
- 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
- 6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

### (二)中间10天：

- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
- 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
- 3、培训前台卖房技巧。
- 4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。
- 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。后10天1、培训更改房租程序。
- 2、了解客房升级的情形及标准。
- 3、入住登记程序培训。
- 4、结帐退房程序培训。
- 5、团体入住及结帐程序培训。
- 6、培训查ed房的程序。

- 7、培训转换房间的程序。
- 8、客用保险箱的使用程序培训。
- 9、客房参观及住客生日的处理。
- 10、补单的跟进程序。
- 11、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。
- 12、各类信用卡结算方法的培训。
- 13、以上培训均结合相关上机操作。
- 14、受训员总结培训内容。
- 15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

(三)后60天：

- 1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。
- 2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

(四)考核

试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，60天应具备的技能，90天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退。

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