

主管月总结和下月计划 酒店前台主管年终工作总结以及工作计划(实用5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

主管月总结和下月计划 酒店前台主管年终工作总结以及工作计划篇一

20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就20xx年主要工作作如下总结。

一、经营情况

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xx个；x次，vipxx次，共接待人数xx人次。如会议、会议、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，在接待会议时，由于接待标准高，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x届优质服务活动

第x届优质服务活动于x月x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术的培训，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x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时间激励员工，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。

三、工作中存在的不足

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

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，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

四、明年工作计划

- 2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，酒店的明天更加辉煌。

主管月总结和下月计划 酒店前台主管年终工作总结以及工作计划篇二

一、上半年的工作回顾与总结

我们在公司的支持及经理的指导下

1. 严格执行公司渠道分片的经销制度，提升现有一级渠道的服务能力，弱化二级渠道，以达到有效掌握终端。
2. 将各促销政策落实到终端，根据终端情况不同灵活执行，降低终端对政策的依赖，控制产品销售价格。
3. 分街道及重点区域进行布点，提高产品与消费者见面率，增加产品认知度。因此，区域覆盖率由去年的61%增长到65%，占有率由去年的52%增长到55%。

二、促销员管理

1. 月销量任务制定上的调整。以前促销员的任务制定只局限在上班时间范围内，目前调整为整店整月的销量都与该促销员息息相关，促使促销利用空余时间搞好店内一切客情，宣传企业文化，提升销量。
2. 上点时间及模式的调整。原来促销员上点大致固定或临时调换，没有计划性，现在调整为每三店定员促销一名，每月上一个店，三个月一轮回。充分调动促销积极性，同时关注三点动向。
3. 给予全体办事处促销人员进行不定期的培训，在礼仪及促酒过程上进行实战的演习。
4. 多次组织集体活动，丰富生活，凝聚团队。

三、精制酒销售

1. 产品结构调整。对终端的精制酒价格体系进行可控管理，根据安宁区域的消费水平不同，突出适合该区域消费力的精制酒产品，满足消费者需求。
2. 产品置换。由于终端售消费群影响销售精制酒利润较低，造成部分终端放弃精制酒销售，在经理指导下我们在中小酒吧依据情况不同以雪花清爽或者雪花原汁麦置换雪花99销售。

四、 行政工作

1. 在经理的指导下对销售业务类文案的汇总分析，上报。以及销售业务的跟进协调工作。
- 2 对销售信息的收集，汇总，跟进，然后及时上报经理沟通分析。

五、个人因素

1. 作为办事处主管以来经理多次给我机会锻炼，但是目前为止我的理论知识与实践还是不能很融洽的结合，尤其理论知识还很欠缺。

2. 做销售类文案工作很长时间了，但是对于数字还不是很敏感。

至此，对于工作的总结计划也许还不全面，但是在每一天我都会一条条将当日的计划列出，每天的计划我相信是为我总的目标服务的，所以会脚踏实地做好。

主管月总结和下月计划 酒店前台主管年终工作总结以及工作计划篇三

1、建立班委会

班委会设常务班长1人，学习、纪律、生活、监察委员各一人，共由5人组成。

2、班干部轮换制

如果按一般班干部任职分配，将有四分之三的学生没有机会担任干部，所以班级干部要实行轮换制，让每个学生既当管理者又当被管理者。做到事事有人做、人人有事做、时时有事做、事事有时做。计划每两周更换班干部一次。实施班干部轮岗制后，就可对每轮的工作作出一定的评价，这能便于更好地开展工作。当然在从管理者到被管理者的角色转换过程中，学生有一个心理上的转变过程，这就需要我们的教师做细心的教育工作，使学生认识到班级岗位的轮换绝不是权力的再分配，而是让学生进行自我教育，体验社会角色的一种手段。

3、制订自主管理目标

让学生自主管理充当班级管理主人，班主任应根据班级具体情况因势利导，提高学生的管理能力和管理水平。

二、开展生动活泼的班级活动

1、让学生独立组织开展班级活动。如：(1)以小组为单位组织开展朗读、绘画、讲故事等活动；(2)开展主题班会、周会；(3)认真搞好大课间活动。

2、开展各种评优活动。主要是合作学习小组在学习、纪律、卫生各方面的评比活动。

三、公物实行承包责任制，具体承包如下

1、教室前后门窗各1人。 2、清洁工具1人。 3、窗户及玻璃、窗帘、按个数各2人。 4、黑板、粉笔1人。 5、图书角1人。 6、讲桌1人。 7、墙壁、墙裙各1人。 8、检查桌布1人。

四、实行专项任务承包责任制

(一)、思想方面

1、检查特色日记1人 2、好人好事1人 3、负责各项违纪学生登记1人。

(二)、学习方面

1、检查、抽查作业按科各1人。 2、监督不懂装懂的同学1人。 3、监督抄袭作业的同学1人。 4、课外、家庭作业检查1人。 5、概念、公式、单词、课文背诵默写等按学科各1人。 6、监督上课三心二意、左顾右盼的同学1人。

(三)、纪律方面

1、校服、红领巾检查各1人。 2、下课秩序监督1人。 3、叫

他人绰号监督1人。4、打架、骂仗等违纪事件的处理1人。

(四)、生活、卫生等方面

1、坐立、看书、写字姿势监督1人。 2、卫生保持监督1人、3、卫生打扫监督1人。4、劳动工具摆放监督1人。5、乱扔纸屑垃圾包装袋监督1人。

五、对各合作学习小组施行量化管理。

八年三班班级管理计划

1、引导学生制定符合班情的班规班纪。

完善检查监督系统班级管理的重要目的之一是要培养学生养成良好的习惯和品质。良好习惯与品质的形成主要靠科学管理。只有制定科学合理班规班法，才能使班级走上自主管理的轨道，使全班同学做到有“规”可依，有“范”必依。在班里，班委会是最高的管理结构，可决定一些偶发事情。在班级中，争取“事事有人干，人人有事干”，让每一位同学真正成为班级做实事的主人。

我们引导学生经过讨论，逐步完善了班级公约。班级公约简单概括为“五无”、“六要”、“七不”。该十八条内容，不但要求学生熟记，且务必按要求做到。

2、严格监督，毫不放松。

为使班规班纪落到实处，我们主要建立了三种检查监督方式：

(1)自检。只有经常自查、自省，才能因势利导，激发学生战胜自我，自我教育，成为命运的主人。如果发现学生违规违纪怎么办?我们常运用以下措施：为大家教唱歌;为集体做一件好事，以补偿歉疚心理;写一份限定字数的说明书，录下事

前、事中、事后的心理活动。这些方法有助于挖掘学生内心深处真善美战胜假、丑、恶;有利于点燃学生积极进取的心灵火花,扑灭消极的欲望之火。

(2)班干部检查。班干部按各自的责任制,分别检查有关职责范围的班规、班法执行情况,及时进行处理反馈。

(3)班主任抽查、同学们互查。通过以上监督检查措施,保证班规班纪的顺利实施。

3、奖惩分明,营造良好班风。

班规制定出来后,一定要严格执行,例如:迟到是没有时间观念的表现。一定要受到处罚;诚实是人的基本道德素养,犯错误如果不能坦白承认,将加重处罚;尊师重教是学生立身之本,做得好会受到表扬,做得不好会被批评,等等。总之,要让学生明白遵守制度、遵守纪律的重要性,并让学生意识到老师赏罚分明,公平公正,不可存在侥幸心理。树立典型,发挥优秀学生的示范作用,促进良好班风的形成。良好的班风将引导班级进入良性循环,让同学们意识到“荣誉即吾命”,对班级有强烈的归属感,愿意为集体荣誉约束自身行为,加强自律,实现自我管理。

主管月总结和下月计划 酒店前台主管年终工作总结以及工作计划篇四

好的成果是需要分享的,这样才能起到鼓励的作用。同时这也利于激励其他员工共同奋斗,无疑使能使一个好的工作总结得到好的分享的好平台,因此,写好工作总结是延续成功的有效方法。

其次,深刻分析市场上主要竞品在产品系列、价格体系、渠道模式、终端形象、促销推广、广告宣传、营销团队、战略合作伙伴等等方面表现,做到知彼知己,百战不殆。目的在

于寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足。

最后，就是自身营销工作的总结分析，分别就销售数据、目标市场占有率、产品组合、价格体系、渠道建设、销售促进、品牌推广、营销组织建设、营销管理体系、薪酬与激励等方面进行剖析。有必要就关键项目进行swot分析，力求全面系统，目的在于提炼出存在的关键性问题并进行初步原因分析，然后才可能有针对性拟制出相应的解决思路。

运筹于帷幄之中，决胜在千里之外。新年度营销工作规划就是强调谋事在先，系统全面地为企业新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结而撰写的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

目标导向是营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是营销目标的拟订，都是具体的、数据化的目标，包括全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标等等，并细化分解。如终端类产品的销售目标就要按品项分解到每个区域、每个客户、每个系统等等；流通类产品分解到每个区域、每个客户等。

其次就是产品规划。根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划；通过销售数据分析出区域主导产品，拟制出区域产品销售组合；根据不同区域市场特征及现有客户网络资源状况，拟制出区域产品的渠道定位。然后就要拟制规范的价格体系，从到岸价到建议零售价，包括所有中间环节的价格浮动范围。有时非常必要结合产品生命周期拟制价格阶段性调整规划。

如果企业仍存在空白区域需要填补、或者现有经销商无法承

担新产品销售等原因，还需要制定区域招商计划或者客户开发计划。终端类产品还需要完善商超门店开发计划。

最后，就是营销费用预算，分别制定出各项目费用的分配比例、各产品费用的分配比例、各阶段的费用分配比例。

如此，整体年度工作总结和新年度营销工作规划才算完整、系统。但是为了保障营销工作顺利高效地实施，还需要通过从企业内部来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力。

主管月总结和下月计划 酒店前台主管年终工作总结以及工作计划篇五

虽然我们相处的只是短暂的几个月，担任管理的也只是短暂的3个月，我深感管理的难度越来越大。考验也越来越严峻。深感那些将自己前途及发展寄托与公司事业上的同事，及领导们给予的厚望，我感到责任重大，唯有通过加倍努力与公司共同进步来回报关心。支持我的同事及领导。

一、铸造团队精神，强化整合意识

团队建设是自管理有效沟通的重要组织形式，以团队合作精神作为团队建设基础，以及时快速沟通作为团队建设渠道合作观念的培养，带头树立良好的工作作风，积极营造精诚团结的合作氛围，坚决反对“事不关己、高高挂起”的工作态度，彻底消除“各自为政、不闻不问”的工作现象。

二、在细微服务上下功夫着力塑造优良的服务

作好日常经营的同时，深入挖掘服务细节，全面提升服务档次，以客人为中心，以质量为核心，牢记“用心做事，真情服务，注重细节，追求完美”的宗旨，视客人为上帝，牢记‘客人永远是对的’观念，突出个性化和细微化服务，让

客人感受到与众不同的服务特色。

三、推行战略营销，稳定客源市场，从而来提高自己的业绩

针对熟客加强关注度、加大回访率，加强对生客的关注度，建立和完善客史档案，要求定期对客户进行电话拜访，及时掌握客人的消费动态，深入了解宾客消费后的感受和意见，及时将客人意见反馈，并积极采取措施，适时整改。

通过对工作的计划，激励鞭策着我和各位同仁能更好地振奋精神、扎实工作、发扬优点、奋发进取、更正缺点、扬长避短，以强烈的事业心和高度的责任感，为实现新一年的管理目标、业务业绩指标和工作计划而努力奋斗。