

# 最新前厅计划书 酒店前厅工作计划(优质5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。相信许多人会觉得计划很难写？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 前厅计划书 酒店前厅工作计划篇一

在做这个关于明年的工作计划前，感谢酒店的三位领导给予我工作上的支持和生活上的关心。你们在我来到这个陌生的环境时给予我的鼓励和支持，是我人生职场中宝贵的财富。

### 一、关于前厅

1、加强员工对酒店的各种情况的了解程度，做到有问必答。酒店是我们大家的，每个人都有维护它形象的权利和义务。而前厅是打开酒店大门的第一扇窗，我们的前台接待人员就像这扇窗的守护者。前台跟酒店各个部门都有着密切的联系。所以前台服务人员要对酒店的整体情况了如指掌，细到“别墅区哪座几楼是几号房间、是单间还是标间、每日房态如何、内线电话是多少”或是“餐厅所有包间的名字、及包间所能容纳的就餐人数”，针对这个问题，对目前总台所有工作人员进行一次考试，对于不过关的人员，我打算采用现场记忆，可利用不忙的时候去酒店的各个部门了解这些情况，并要求记录、然后记忆，最后达到“一问一答，脱口而出”的标准。

2、前台接待人员的仪容仪表要求要严格。包括发型、面妆、服饰。这方面的培训，可以采用“互帮互学”的方式。根据酒店的基本情况，着重对酒店前台接待人员中的年龄偏大的员工做此培训。

3、前台接待人员的标准化服务的规范。其中，包括基本的服

务理念、服务动作、服务语言、沟通技巧和对员工责任感的教育。由于总台人员较少，请培训老师的计划不够现实。1、针对现有员工的自身特点，工作中存在的问题及时指出和纠正。2、通过网络等途径，下载一部分有关服务方面的知识，在前台的电视上循环播放，耳濡目染中灌输知识。3、根据我之前参加过的培训，总结一部分自己觉得用得着的资料。以口头阐述或书面资料的形式传达给员工。目的是总结一套适用于我们酒店实际情况的前厅标准化服务规范。

## 二、关于商场。

1、做好物品回收。虽然年底这几个月，物品回收做的不错，但是，仍有一些漏洞存在，通过班前会等形式反复强调和抽查等方式来规范工作。避免浪费。

2、要求商场的两个人都必须会做报表。做到互相监督、互相学习。

3、为年度目标努力。在会议账方面，商场的物品标价和总台所收的金额，必须与商品价目表上的价位一致，不允许员工私自减免或打折。最后由总台统一交钱至财务。在上年的工作中未出现员工私自减免价格的情况。在肯定他们工作的同时，不忘叮嘱，要求戒骄戒躁。争取实现商场年度目标。

以上是我针对xxxx年工作中出现的问题，做出的改进工作方法，望各位领导监督，多提宝贵意见！

## 前厅计划书 酒店前厅工作计划篇二

在我们物业前厅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。

避免前厅客服人员消极怠工，要求每个前厅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，把前厅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，这时候我们前厅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。

前厅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，当然我们前厅客服人数虽然不多，但是却有很多工作资历老的前厅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，我们前厅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厅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。

## 前厅计划书 酒店前厅工作计划篇三

1、新年及春节酒店系列活动的推广培训

2、《员工手册》培训3、专业技能培训

1、岗位技能比武

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位职责及制度培训

4、《酒店知识》培训

1、服务规范及标准语言培训

2、岗位英语培训

3、专业技能培训

1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

1、仪容仪表及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

1. 新年圣诞系列活动的推广培训

2. 《酒店知识》培训

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场

培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了，才能给顾客好的服务。

## 前厅计划书 酒店前厅工作计划篇四

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。

2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。

3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

前厅经理：陈胜振 2012年2月9日

## 前厅计划书 酒店前厅工作计划篇五

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对形形色色的客人，员工的服务技能技巧、工作态度和服务质量，反映出一个酒店的服务水平和管理水平，管理公司进入半年以来，人员的调整和政策的确立已基本完成，因此在20xx年，将是逐步完善服务产品和提高服务质量、升级服务很重要的一年，我部将针对具体情况，推行以下计划使每个员工都能在新的管理、新的条件下胜任自己的工作，不断提升自己，提高客人满意度，为酒店赢得更好的声誉和利益。

认真落实09年服务升级措施，使预定、前台、礼宾协调一致，为客人提供标准化服务，并在20xx年下半年推行再次升级，为客人提供力所能及的个性化服务，提高客人满意度；继续推行前厅部“细心、严谨、高效、专业”的工作作风，实行更具人性化的管理，使前厅部上下一心，配合酒店圆满完成酒店20xx年的接待任务。

（一）规范前台接待、收银的合并后续工作及日常操作（20xx年1月31日前完成）

1.20xx年前台接待、收银的合并基本完成后，开始整合、编写接待、收银的sop文件，使所有的前台人员能够有一个操作指导性文件。

2. 建立前台人员全面的个人资料，以防万一。



3. 改造前台功能区域，使前台每台电脑及抽屉等都能成为独立的操作空间，提高c/i□c/o工作效率。
4. 加强对前台备用金的管理，单人单柜单款，统分结合，责任到人。
5. 加强对前台各个操作环节的管控，如核查房租、日常排房、换房、差异房的控制、房租减免、做帐规范等。
6. 出台xxw/i□无预订散客）销售奖励政策

## （二）加强大堂副理的管理及作用的发挥

1. 大堂副理职能的发挥及运用
2. 投诉处理及突发事件的处理
3. 大堂的管理
4. 外来人员、外租单位的管理
5. 本部门的质检工作
6. 酒店秩序的维持

## （三）开发礼宾部及大堂副理尚未启动的部分工能

## （四）执行灵活的预订控房政策，提高酒店开房率

## （五）加强与酒店各部门的合作，完成酒店各阶段的接待任务

## （六）加强与各旅行社特别是四家包房社导游的沟通

## （八）再次升级前厅部各部门的个性化服务及针对性服务