

# 前台柜员岗位职责 前台工作计划(优质8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇一

20xx年度全年将以“练好内功，争创一流汽车售后服务”为目标开展一系列的整改措施，第一季主要以“练好内功”为主，开展实施有效的内训工作，计划每个月做好三个“二”，每月两次内训及内训效果考核，每月两次神秘访客流程演练，每月两次非技术及技术讨论座谈。计划每周做好三个“一”，每周一次接待服务中的所遇到的疑难问题的汇总，每周一篇服务接待周记汇报，每周统计一次流失客户、基盘客户及分析原因和解决对策。计划每日做好五个“一”：一次早会，一次夕会，一次暗访流程抽查，一次与车间调度日工作总结与协调，一次与配件部门的缺货配件订货情况沟通。

### 每月的三个“二”

内训工作由服务经理全权负责，服务总监进行有效的监督，服务经理安排课程内容，并把培训计划按月上报总监，每次培训结束后将在下次培训前检验上次培训效果，培训效果通过笔试来检查，试卷由服务总监监督，并把考核最后成绩计入月考核工资内；每月两次神秘访客流程演练，由客户总监进行监督并打分，得分最后一名服务顾问，将由服务经理负责每天不定期抽查实际工作的服务流程，并由服务总监进行监督，如在实际工作中服务顾问还是存在未按流程进行接车服务的，将进行书面检讨并每天下班后由服务经理负责单独培训演练流程；每个月两次非技术和技术讨论会，非技术由

前台服务人员进行案例整理并讨论得到较好对策，如特殊疑难案例由前台服务人员解决，将与一定的物质奖励，技术由技术经理配合，把各类车型可能遇到一些新问题和各大车辆经常遇到的. 车辆“通病”问题，做比较专业的术语解答。

### 每周的三个“一”

每周进行一次服务顾问在服务过程中遇到的新问题进行汇总，并在服务过程中有抱怨倾向客户及时记录原因，如有未及时客户抱怨有扩大化，事后查实在服务过程中客户就有抱怨倾向的，而由于服务顾问未及时记录或通报服务经理的，将对服务顾问进行一定的处罚；每周要求服务顾问写一篇“流水账”式周记，周记内容需包含自己一个星期的各项指标，例如：产值，养护品，续保，客户满意度等内容，并做下周的一个大致计划；每周做好一次基盘客户和流失客户的汇总表，并维护基盘客户同时需分析流失原因和解决对策。

### 每日的五个“一”

一次早会，早会内容包含对昨天工作的一个总结和今日工作的一个大致计划；一次夕会，夕会内容包含对今日工作中出现的问题的汇总和抽查服务顾问非技术飞行检查的“60题”；一次的暗访流程抽查，由服务经理随机抽查服务顾问，并对其进行全程服务录音，在第二天的早会中服务经理对其流程进行评价；每天下班之前半小时与车间调度员协调第二天的预约车辆，并总结今天维修过程中所碰到的一些“老问题”；每天中午与配件部进行缺货配件的进度跟踪，并及时统计订货单交予配件部。

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇二

xx年是酒店争创预备四星级旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力

度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在xx年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好xx年的全员培训工作。

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

xx年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实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，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

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”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。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。

## 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。今年，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，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，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。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

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。

### 1、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

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。

### 2、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。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。篇三□20xx年酒店经理人具备的管理技能每日一练(7月14日)

一、选择题(只有一项符合题目要求，不选、错选均不得分)

1、目前公司使用的国家规定的报表是xxx□

a□为检查纳税而规定的报表

b□为企业管理而设计的报表

c□为便于投资决策的报表

d□以上都是

放在以下哪种因素上xxx□

a□企业形象及公司名称

b□产品商标

c□产品包装

d□本公司产品与其他产品的区别

3、如果你是公司总经理，当企业出现以下几件事需要做出决策时，你将把主要精力放在xxx事上。

a□原材料的采购

b□资金的安排

c□组织结构的调整

d□生产计划的规定

4、在企业管理中，即使是相当聪明的人也可能会出现被专家的某些高级技术搞得晕头转向，不知所云。

而类似的高水平的计划与控制技术，比如变动预算或网络计划技术等方法，在实际应用中却不能奏效。

导致这一现象的主要原因是xxx□

a□企业管理人员倾向于定性研究而非定量研究

b□控制信息应当满足理解的需要，这是实现有效控制的前提

c□管理是一门不精确的科学，因此高水平的计划与控制技术是不适用的

d□企业管理人员的素质会影响先进管理技术的推广应用

5、新推出某款高科技产品——洗衣机，广告策略选择，最能打动消费者xxx□

a□名牌厂家制造

b□纳米高科技产品

c□手搓型、节水型

d□售后服务有保障

6、古罗马法典曾规定：“行政长官不宜过问琐事”。美国通用汽车公司和杜邦公司先后在本世纪20年代初推行事业部制组织结构，将日常管理事务的全面协调权责下放给事业部或分部经理。这对于高层管理者来说，体现了什么原则xxx□

a□创新原则

b□例外原则

c□集权原则

d□分权原则

7、对大多数企业主管来说，最令他们困扰的不是如何与竞争对手抢夺市场，而是如何找到、训练和留住优秀的员工，对搞技术企业尤其如此。请你为这些主管在以下几项中找到最佳的一种方法xxx□

a□提供诱人的薪水和福利

b□提供舒适的工作环境

c□提供具有挑战性的工作

d□提供自由工作的便利

8、小王是华奥投资公司市场部的一名职员，在他近日向公司提交的一份关于华奥投资公司准备对一家保龄球俱乐部投资

的可行性报告中，他分析了以下各种因素，你认为哪一因素对、该项目的未来发展前景最无关联影响xxx□

a□市场上对保龄球运动的重视程度

b□初步选定的供应商生产的保龄球的质量水平

c□政府对公共娱乐运动项目的管理政策

d□其它娱乐运动项目对保龄球运动的替代作用

9、现代企业要求企业导向是xxx□

a□生产导向

b□产品导向

c□销售导向

d□客户导向放在以下哪种因素上xxx□

a□企业形象及公司名称

b□产品商标

c□产品包装

d□本公司产品与其他产品的区别

11、在企业管理中，即使是相当聪明的人也可能会出现被专家的某些高级技术搞得晕头转向，不知所云。

而类似的高水平的计划与控制技术，比如变动预算或网络计划技术等方法，在实际应用中却不能奏效。



导致这一现象的主要原因是xxx□

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇三

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。

### 二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

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。

### 三、加强各类报表及报关数据的管理

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。

#### 四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

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。

#### 六、做好部门内部的质检工作

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。

### 酒店前台工作思路报告锦集

#### 一. 人员团队的组建。

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。

## 二. 注重培训工作

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。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

## 三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

## 四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

## 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

## 六. 注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇四

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。下半年年度的员工培训将以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

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。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

## 五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

## 六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇五

面对即将要展开的'下一年的工作，也是需要提前对此有一个简单的计划，这样在之后的生活中才会有更为明确的目标，才会让自己有更为确切地方向去奋斗，去谋求有更棒的成长。

行政前台的工作是公司的门面，是公司各个部门相互沟通链接的桥梁。行政前台的工作也是非常琐碎的，更是需要将整个公司各方面的知识都有简单的了解，如此便是能够真正地将自己的工作完成好。只有行政前台将各方面的工作都协调、

分工好，这样才能够确保整个公司各方面的有序进行。

不管是任何的人，在进入到公司的时候都是面对的前台，所以在前台的岗位上保持一个良好的形象，有更好的服务的意识，做好服务的工作，这样更是能够为公司加不少的分。其中更是包括了电话的接听与客户的接待都是需要摆正好服务的态度，以最好的方式方法来做好所有的工作。同时也要对公司有更为深刻的了解，这样才能够将公司的整体现状与各方面的情况都能够与客户有较好的介绍。

虽然在前台的岗位上所需要的个人能力不需要太强，但是要想真正的在这样的岗位上做好自己的工作，那便是必须要让自己的能力有所提升，同时能够将应该要要做好的工作都完成好。我知道目前我的个人能力还是比较的匮乏，所以在未来的一年中我需要花费更多的时间在学习上，尽可能地锻炼自己的自学能力，争取能够在工作中有更好的表现，这样才能够真正地在工作中取得更好的成绩，见证自己的成长与改变。

当然在有些简单的事情上，我也是需要更多地去观察，通过一定时间的自我反思来明白自己这段时间在工作上的成长与失误，以这样的方式来明白自己在工作上需要付出的真心，这样便是能够真正地做好自己的工作，让自己的工作中去成长，去有所收获。

我完全的明白自己这一年在这份行政前台的工作没有真正地将工作做好，更是在多方面都没有达到自己预期的效果，所以在接下来的一年里我更是需要有更多的努力，为公司的发展付出更多的真心，在我的岗位上做好一切的工作，更是严格地管理好自己的行为，这样才能够真正的在工作中得到成长，也能让自己的行为促成公司更好的发展。我会努力地在自己的岗位上完成好工作，让自己真正的成为促成公司发展得有力推手，这样便是能够真正的有所收获。

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇六

20xx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。

- 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。
- 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。

- 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。

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。
- 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。

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。

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！

在来年我将做到，不管工作事情的大小，我都要做到一视同仁，每一件事都尽心尽力的去完成。保证自己不为了追求速度，而粗枝大叶的完成工作任务，偷工减料出来的工作结果，就算把领导骗过去了，我也过不了自己这一关。我必须保证自己在领导嘱咐的时间内把工作任务完成，绝不拖欠，所

以这就需要我在面对自己分内工作的时候，必须保持冷静乐观的应对，在工作上保持一个原则，当天的工作任务必须当天完成，绝对不拖欠到第二天，第二天也有第二天的工作，所以就算是加班到大半夜，我也得完成自己当天的工作。

前台的工作不像公司的那些职员，就只有那么一两个工作任务，前台的工作算是十分的繁琐复杂多变的，所以我的应急能力，执行力也要得到提升。

1、保证每天自己的妆容精致，一丝不苟，不仅要表现出我们大公司的员工素质，还得体现出我的专业，这样才能在接待客人的时候，才能让他们感受到尊重。

2、电话的接听与传真的收发，在电话接听这块必须要在客户第一次打电话来的时候，就询问好姓氏、来意，然后做好备注记录，保证下次别人再打电话过来时能第一时间分辨出是谁，有什么样的想法，这样就显得我这个前台十分的专业，收到传真时，第一时间先自己甄别一下，保证不是什么垃圾骚扰传真，然后再交给领导，一定要做到及时迅速的把内容通知到领导。

3、文件的打印和复印工作，一定要严格按照领导的要求去打印，需要什么格式大小的纸，打印的格式又是怎么样的等等，如果这些领导没有明令要求，那就要做到自己主动询问，对那些打印失误的文件一定要做到第一时间放到碎纸机里面销毁，以防泄露。

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过3个年头了，在此，我订立了20xx年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1) 发扬吃苦耐劳精神。面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3) 当好助手。对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。完成自己份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4) 熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇七

我们物业前台的工作不仅负责日常接待，还负责解决一些客户问题。例如，客户报告的一些紧急情况需要我们处理。为了效率，为了明年的工作，我们制定了工作计划，并按照计划进行工作。

### 第一，关注客户意见

对于每个人来说，客户是我们需要关注的，因为我们的工作都是关于客户的，我们每天都在做同样的事情。

虽然我们公司来访的客户不多，但每天都有机会。我们每天都要抽出时间来接待他们。为了避免时间不准确造成的工作冲突，我们决定从明年开始实施，每天都有专人接待客户。接待客户时，不仅要做好服务客户的工作，还要对客户的来访做详细了解，了解客户的目的。有一份潜在客户的名单来填写他们的目的。因为通过以往的工作经验，拜访客户会分为四类，一类是合作客户，一类是新员工求职面试，一类是

客户反馈投诉，最后一类是其他情况。我们会通过细分做好工作，完成公司的任务，做好工作，避免因为工作不力而影响他人。

## 第二，检查前台的客服工作

避免对前台客服人员懈怠，要求每个前台人员对公司一天的工作做一个总结报告。因为公司比较大，反馈信息会反馈到考勤部门审核，前台客服工作安排会比较明确。比如有一些客户需要每天回访反馈，需要联系。此时，我们的前台客服必须在规定的时间内拨打所有的电话并进行登记，了解情况并在工作报告中写下他们的解决方案。

## 第三，学习进步

前台工作不是一个简单的工作，需要我们花大量的时间去做和学习。为了提高工作质量，我们每天都要抽出时间自学，还要努力完成自己的工作。在工作中成长不会有什么影响，也帮不了我们工作。我们需要的是不断前进，不断进步。当然，前台的客服人员虽然不多，但是有很多工作经验比较老的前台工作人员是值得学习的，边工作边看他们工作，然后以这样的方式工作，提高工作效率，让他们有更好的成长空间。

## 第四，遵守公司制度

公司最重要的是公司制度。每个人都需要遵守公司的制度。我们前台客服在以后的工作中会严格遵守公司的要求，因为工作要求我们前台人员的工作时间是轮岗制。我们会服从安排，做好岗位工作，不违反工作要求，对客户负责，认真工作，掌握分寸，按时上班。

## 前台柜员岗位职责 前台工作计划篇八

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。

### 二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

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。

### 三、加强各类报表及报关数据的管理

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。

#### 四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

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。

#### 五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

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。

#### 六、做好部门内部的质检工作

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。

### 酒店前台工作思路报告锦集

#### 一. 人员团队的组建。

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。

## 二. 注重培训工作

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。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

## 三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

## 四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

## 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

## 六. 注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。