

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划 (优质7篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划篇一

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。

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划篇二

(一)培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

(二)培训时间及内容：

- 1、酒店职业道德的讲解说明。
- 2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求。
- 3、了解酒店员工违纪处罚规定。
- 4、如何正确出入酒店。

___月___日：

- 1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要简介，酒店行政构简介；了解本部门概况，包括：本部门构，各部门功能，认识各部门负责人。
- 2、熟记酒店各分部联系电话。
- 3、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。
- 4、了解本部门经营业务，包括：了解客房构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

___月___日：

- 1、学习基础销售技巧及对客服务方式。
- 2、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。
- 3、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。
- 4、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

(三)培训考核：三天基础培训后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在

服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即为客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划篇三

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着

眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚9：30过后，将话务台关掉一台节约能耗；餐厅能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行店内各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，18年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

2、经营创收。18年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

3、提高服务。以三酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

4、深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

5、开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

6、提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划篇四

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□

酒店前台下一步工作计划 酒店前台工作计划篇五

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下发的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都是为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得的经济效益。

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

(1)全局统一的原则，以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

(2)各方面平衡协调的原则，做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

(3)严肃认真的原则、

(4) 成员参与原则

(5) 灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

(1) 部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

(2) 本班组的实际情况

(3) 以前班组的工作经验与教训等(被模式化的操作、被制度化的尊则等)

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划篇六

一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人

提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。 6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1、今年上门客销售任务，根据去年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

酒店前台下步工作计划 酒店前台工作计划篇七

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。参加继续教育后，汇报学习情况报告。

1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。

2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。

3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。

4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

1、完成各类审计处理意见的整改工作。针对小金库以及专项

资金审计后提出的意见，组织会计人员配合经济处和有关部门单位认真查找原因，对照分析，完成整改落实措施，进一步规范财务工作。

2、继续做好会计规范化检查的抽查工作。一项制度的建立必须有其持久性和严谨性做保证，从去年规范化检查工作取得的效果看，规范会计基础工作需要长期的坚持，既要做好日常基础建设，又要有长期制度的监督检查做约束。今年下半年要继续配合经济处做好会计规范化检查的抽查工作。

3、继续做好会计集中核算工作。重点做好上半年预算执行财务分析；配合局相关部门及时做好省运会资金保障工作；做好财务账簿等的标准化统一工作。

4、完善20部门精化工作。根据省级部门预算编制的要求，为保证预算数据的准确、完整，提高财政资金的使用效益，争取在编制20xx年部门预算时，尽量做到科学化、精细化，建议经济处建立追踪问效制度，对各单位的预算执行过程进行跟踪监督，项目完成后进行绩效评价，以此提高部门预算编制的准确性、预算执行的严肃性。

5、迅速适应角色，充分发挥委派会计作用。随着上半年新周期委派会计轮岗工作的调整结束，下半年委派会计人员要迅速适应新的工作角色，充分发挥委派会计主观能动性，重点了解新增单位现有财务人员配置及工作职责、修订完善财务规章制度，及时谋划财务管理模式，提出周期工作思路。