

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划(实用7篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇一

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。

二、领班计划管理的主要任务：

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。

三、领班计划的编制

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)

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇二

一、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

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，我们都要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。

二、解决纠纷，处理问题，服务至上。

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

三、微笑服务的缺乏。

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微

笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

四、销售技巧的缺乏。

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

五、财务交账的漏洞。

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪腐金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇三

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休

假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇四

光阴的迅速，一眨眼就过去了，相信大家对即将到来的工作生活满心期待吧！让我们对今后的工作做个计划吧。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的前台工作计划，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。在这一方面主要按以下几点开展工作：（需要和客服部合作展开，具体负责人□xxx□

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。在今后的交车环节上必须要在客户结算清单上附加一份预约宣传单以增加预约率，同时增加客户对预约服务的认知度，并和车间主管在□20xx-10-24至20xx-10-26□时间内商量出对待预约客户的提前先做保养和维修的方案。从而体现预约的优势这也是我们以前没有做到的！

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；定期培训为每周星期一周五。不定期培训为凡是有新技术通知和qi通知当天组织培训把内容弄懂为止！

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对sa注重产品基本知识和实操相结合，特别是实际接待能力的考核[]sa维修技术注重理论知识和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

3、对新来员工进行分派班组做到一对一培训，在通过实操比赛的方式选出最好和最差的这样可以对新来员工有个激励和对老员工有个比较。

1、目标和表现形式

以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保公司利益最大化。专营店组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施

采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。（和行政部沟通）

激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面

有选择的实施。

1、物质激励

(1) 产值之星，流程之星，服务之星

(2) 考核标准，按照厂家各项规定和飞检流程及客户满意都回访。其中还包括（徒弟的评分结果在其中）

(3) 实施计划：每天每人一次流程跟踪，实际电话考核接电话流程。每周星期一做一次客户投诉抱怨分析评比出服务之星。

2、物质激励的特点：见效快，明确但持续的时间比较短。

1、岗位职责编制与优化

关键岗位职责按照广汽本田标准进行，岗位与岗位之间职责衔接流畅、融洽；层次分明，人员变动时的交接明确、清晰，做到责任到人。

2、岗位说明书

在培训时重新说明工作要求和各岗位的重要性。

3、能力提升计划

(2) 针对日常工作中出现的问题、漏洞等进行总结，形成备忘录；

(3) 每月分批组织人员到其他专营店参观学习，相互交流，共同提高；

(4) 利用周一的晨会，全体人员共同学习总公司的各项管理制度、经营理念、计划方针，进一步明确岗位职责，进一步

加强工作效率。

(5) 每天的“激情一刻”中安排员工进行各自岗位技能展示（如服务背诵csi销售六方位绕车介绍等），并由部门经理当场点评，达到共同学习、提高的目的。

1、业务流程现状

目前的正常工作均按照各项业务流程的标准进行。存在的不足有交车流程和服务接待流程以及派工工作流程。交车流程中出现简化交车步骤的情况，比如操作讲解；服务接待流程中出现接待不及时的现象；派工工作流程中sa不了解车间可利用工作时间，致使交车时间的拖延造成客户不满。

2、规范化改善进程（优化中应扮演的角色，尤其是跨部门流程）

(3) 进行关联部门业务培训，比如服务部对销售顾问进行相关保险索赔知识的培训等。

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇五

一、活动内容 1、纳新活动 2、养生瑜伽活动

3、元旦晚会节目表演 二、活动具体流程（一）纳新活动

3、社团分配成员给各位部长并协助各部长招新工作4201x年x月14日中午十一点在校篮球场集合。5、为纳新准备桌椅。

1、纳新活动：新区篮球场

1、注意安全，遵守校纪校规

2、服从社团安排积极配合社委工作

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇六

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□

瑜伽馆前台工作职责 前台工作计划篇七

(6) 督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

(10) 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。