

# 信访接待工作计划(通用10篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。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。

## 信访接待工作计划篇一

司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，

工装上岗，五官清秀。以礼相待每一位参会人员，为公司提供了方便，也为参会人员提供了方便。有什么需要帮助的并力所能及的作出相应的帮助。

在到xxx企业工作前，虽然以前的工作性质也有所相似，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对会务接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

## 信访接待工作计划篇二

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。

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、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。

一、第三季度上门客销售任务，根据上季度的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

## 信访接待工作计划篇三

1、做好公司各部门重要用餐和会议室的协调安排工作。

2、按照标准接待与服务好公司的来访接待、会议和重大活动、公务性接待工作。

3、管理维护好会议室卫生和公共设施。

4、配合同事完成行政部的日常工作。

5、能够出色的完成领导交办的行政日常工作。

6、始终保持严谨，认真、负责的工作态度，做到思想缜密，高效完成工作任务，提高自己的工作能力。

1、做好各个部门使用会议室登记协调工作，保证会议室的合

理使用。

- 2、在用餐和会议接待过程中严格要求自己做好服务接待工作。
- 3、每天认真打扫会议室的卫生，不放过一个死角；检查会议室的公共设施，如有损坏及时报修。
- 4、配合人力资源做好新员工行政管理制度方面的培训。
- 5、协助部门领导交办的各项工作，合理分工，提高自己的工作效率。
- 6、有意识的加强自己在工作中写作能力、语言组织能力、口头表达能力、从而更好协调及沟通工作中的问题。
- 7、利用工作中的空余时间多学习公司相关的知识，争取做到能够独立处理日常问题，提高自己的工作水平，积累更多的工作经验，不断提升自己。
- 8、对于自己进行阶段性的总结，根据工作中可能出现的偏差、缺点、障碍、困难，确定克服的办法和措施。

## 信访接待工作计划篇四

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：魏鉴明）

- 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！

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

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，潜在的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。

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

岗位说明书作为岗位职责编制与优化的结果，包括两个方面的内容：

岗位具体工作任务描述

岗位任职资格及能力评估

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)

(1) 要求岗位员工找出各个流程的执行要点，通过剖析和自身总结细化相关流程；

(2) 关联密切的部门员工实行轮岗式实习，时间设定为1个月左右，增加岗位了解；

(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。

## 信访接待工作计划篇五

在完成本职工作的同时积极主动为领导出谋划策，收集有利信息、献计献策，配合领导管理好本部门。现将20xx年度工作安排如下：

- 1、协助经理制订、监督、执行公司的行政政策、制度。
- 2、认真完成公司下达的各项目标任务。
- 3、配合监督、执行公司行政方面费用支出情况。
- 4、协助经理制定本部月、季、年度工作计划及总结报告。
- 5、负责处理本部与其他部门外事活动的配合工作。
- 6、负责文书的管理及全公司文员业务指导、培训、管理工作。
- 7、负责公司生活用品的催调工作。
- 8、负责公司、本部门会议记录并整理会议纪要。
- 9、协助经理对公司内部发布重要信息、通知、通告工作。



- 10、负责外来信函、报纸分类、包裹邮寄与派发。
- 11、负责行政资料整理归档、文书打印。
- 12、负责公司内部员工通讯名录整理。
- 13、负责保证公司通讯畅通无阻。
- 14、按《档案管理制度》要求，做好档案的检点移交、编号、编目检索、统计、  
保管和安全等工作，对过期无利用价值的档案资料，经有关  
领导组织鉴定后方能作销毁修理，做好公司资料的保密工作。
- 15、文件、资料、表单、报告等打印、校对、排版。
- 16、电话接听、记录转达。
- 17、房产软件信息输入、使用。
- 18、传真、收发、复印、通知。
- 19、每日留言板登记。
- 20、办公室接待。
- 21、办公室管理及办公室财和物的管理。
- 22、完成部门经理临时交待的工作。

工作中存在的不足：

作为刚入公司不久的员工，在工作过程中还存在很多不够熟悉的地方，且做事不够认真仔细，难免略显浮躁。

因此，在新的一年里，我将秉承着将“认真仔细”作为第一工作态度的思想，随时注意改正自己性格的缺陷，不断进行自我否定，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己，竭尽全力为公司服务。本人承诺，履行好自己的职责，包括公司临时安排的工作，工作绝对的服从。如若自己的工作出了问题，工作未完成，不管是在质量上、安全上的问题等，自愿扣除当月5%~10%的工资，同时年薪按5%扣除（含当月已经扣除的工资）

## 信访接待工作计划篇六

### （一）学习目标

熟悉接待计划的主要内容。

### （二）拟定接待计划

接待来访者，特别是接待来访团体的第一项工作，就是要拟定出切实可行的接待计划。接待计划的主要内容包括：

1. 接待方针，即接待的指导思想。
2. 接待规格。针对不同的客人采用不同的接待规格。第一种是对等接待，即陪同人员与客人职务、级别大体一样，大部分接待都是对等接待。第二种是高规格接待，即陪同人员比客人职务要高，适用于比较重要的接待。第三种是低规格接待，即陪同人员比客人职务要低，主要适用在基层。
3. 接待日程安排。接待日程安排应当制定周全，尤其是接待活动的重要内容不可疏漏，比如安排迎接、拜会、宴请、会谈、参观、游览、送行等事宜。接待日程安排还要注意时间上的紧凑，上一项活动与下一项活动之间既不能冲突，又不能间隔太长。

4. 接待形式。

5. 接待经费开支。

### (三) 相应知识

我国是一个多民族的国家，在制定接待计划和接待工作时，一定要尊重少数民族的礼仪、习俗。下面简单介绍部分少数民族礼仪、习俗情况，供接待少数民族来访者时参考。

#### (一) 学习目标

熟悉接待工作的具体事项，更好地制定接待计划。

#### (二) 熟悉接待工作具体事项

1. 首先要了解清楚来宾的基本情况，包括所在单位、姓名、性别、职务、级别及一行人数，以及到达的日期和地点。
2. 填报请示报告卡片，将来宾情况和意图向有关领导报告，并根据对方意图和实际情况，拟出接待计划和日程安排的初步意见，一并报请领导批示。
3. 根据来宾的身份和其他实际情况，通知具体接待部门安排好住宿。
4. 根据实际工作需要，安排好来宾用车和接待工作用车。
5. 在国家规定标准的范围内，尽可能周到地安排好来宾的饮食。
6. 根据来宾的工作内容，分别做好以下安排。

如来宾要进行参观学习，则应根据对方的要求，事先安排好参观点，并通知有关部门或单位准备汇报材料，组织好有关

情况介绍、现场操作和表演、产品或样品陈列等各项准备工作。

7. 根据对方的工作内容，事先拟订出各个项目陪同人员的名单，报请领导批准后，即通知有关人员不要外出，并作好准备。

8. 根据来宾的身份和抵达的日期、地点，安排有关领导或工作人员到车站、机场、码头迎接。

9. 来宾到达并住下后，双方商定具体的活动日程，尽快将日程安排印发有关领导和部门按此执行。

10. 在合适的时机按照大体对等的礼仪原则，安排有关领导同志看望来宾，事先安排好地点及陪同人员。

11. 根据领导指示或来宾要求，作好游览风景区和名胜古迹的安排。

12. 在条件许可的情况下，为来宾安排一些必要的文化娱乐活动，如电影、地方戏剧、晚会、书画活动、参观展览等。

13. 根据来宾要求，安排好体育活动，通知体育场馆作好场地、器材等准备，并安排陪同人员。

14. 来宾如有重要身份，或活动具有重要意义，则应通知有关新闻单位派人进行采访、报道，负责介绍情况，安排采访对象谈话，并受领导委托对稿件进行把关。

15. 事先征询来宾意见，预订、预购返程车船或飞机票。

16. 来宾离去时，安排有关领导或工作人员到住地或去车站、码头、机场为客人送行。

### (三) 相应知识

为制定好接待计划，必须熟悉接待工作的具体事项，同时也要熟悉接待来访者的见面礼节。

## 1. 见面礼节

### (1) 致意

致意是用语言或行为向别人问好，表示自己的慰问。致意是社交应酬的最简单、最常用的礼仪。例如：见面时问好、点头、举手、抬身、脱帽等都是致意。

打招呼是两个已经认识的人见面时的礼节。一天中首次见面，或一次活动中初遇，应问好，对方主动问好时，一定要相应回答。

打招呼是构成人际关系的重要内容。一双坦诚的眼睛，一副面带微笑的面容，声音热情地向人打招呼，是一个成功的秘书人员应具备的素质。

### (2) 握手

握手是表示友好的举止，是一种非常普遍的礼貌行为。当两个陌生人被人介绍相识时需要握手，朋友见面时需要握手，告别时也需要握手。它还是一种表示祝贺、感谢、慰问相互鼓励的善意行为。

通常双方相见时，主人，年长者，职高者，女士应先伸手；客人，年轻者，身份低者，男士可先问候，待对方伸手后立即随应再握手。

行握手礼时，距离受礼者约一步，上身稍前倾，两足立正，伸出右手，四指并齐，拇指张开向受礼者伸出，在齐腰的高度与对方恰到好处地认真一握，一般3-4秒，礼毕即松开。如初次见面，握手时间不宜过长；如老朋友意外相见，握手时

间可适当加长，以表示不期而遇的喜悦。男士与女士握手，时间应较短。

一个人与多人握手时应遵守先高后低，先长后幼，先主后宾，先女后男的原则。多人同时握手时不要交叉，待别人握完后再伸手，也不可同时伸出双手与两人握手。

## 2. 引见介绍

### (1) 自我介绍

自我介绍是在没有中介人的情况下，树立自己的形象和价值的一种重要方法与手段。

通常本人要镇定，充满信心，亲切自然，友善可掬，先向对方点头致意，得到回应后，向对方介绍自己的姓名、身份、单位，并可随之递上名片。自我介绍要根据交往目的、对象来决定介绍内容的繁简。

### (2) 介绍他人

为他人介绍时，介绍顺序为先把年龄轻的介绍给年长的；先把职位低的介绍给职位高的；先把宾客介绍给主人；先把男士介绍给女士。在双方的地位和年龄差不多时，应该先把与自己关系密切的人引见给另一方。如果把一个人介绍给众多人时，首先应该向大家介绍这个人，然后再把众人逐个介绍给这个人。集体介绍可以按照座位次序或职务次序一一介绍。

## 3. 递接名片

### (1) 递送名片

名片的递送，要讲究礼仪。通常是在自我介绍后或被别人介绍后出示的。

递送名片时应起立，上身向对方前倾以敬礼状，表示尊敬。并用双手的拇指和食指轻轻地握住名片的前端，而为了使对方容易看，名片的正面要朝向对方，递时可以同时报上自己的姓名。

## (2) 接收名片

对待名片应像对其主人一样尊重和爱惜。若接名片，要用双手由名片的下方恭敬接过收到胸前，并认真拜读，此时，眼睛注视着名片，认真看对方的身份、姓名，也可轻轻读名片上的内容。接过的名片忌随手乱放或不加确认就收入包中，这是很失礼的。

## (四) 注意事项

礼节的一般关系。表面看来礼节只是待人接物的一种形式，但礼节的方方面面要求中都渗透着一定的人文道德观念。如：

1. 讲究态度。尊重他人态度。
2. 弄清关系。不同关系，就有不同的`礼仪规范。
3. 把握分寸。礼节之美就体现在分寸上。
4. 送礼贵在适宜。对回报别人好意，是没有特别时间限制的。

## 信访接待工作计划篇七

- 1、前台接待的岗位职责及各班次的工作要求
- 2、前台交班本的管理制度
- 3、前台服务规范用语

4、熟记酒店协议公司名称及新房价

5、加强新员工的培训工作

1、前台接待礼仪培训

2、对客交流的措词语气、目光、手势、微笑的培养

3、时间观念的重要性

4、礼貌礼节

1、散客预订

2、预订变更及取消

3、散客入住

4、团队入住

1、预订未到

2、超额预订

3、处理特殊订房要求程序

4、加床服务

5、熟悉凌晨房、半天房的开房程序

6、如何提高登记入住的快捷方法

1、宾客续房程序

2、宾客换房程序



3、留言工作程序

4、租车、留物服务程序

5、订餐、订会议室程序

1□vip客人的排房技巧

2、前厅服务vip接待要求

3□vip客人接待的服务程序

4、前台接待vip的注意事项

1、熟悉饭店星级标准与星评知识

2、酒店星评的注意事项

3、熟悉前厅接待的服务质量标准

4、前厅服务的情景模拟练习

1、境外人员登记入住的相关知识及要求

2、境外人员的电脑输单操作

3、外事单的填写与上传

4、熟悉内/外宾登记、护照知识

1、熟悉掌握团队客、会议客、散客、公司客等排房技巧与接待技巧

2、淡季时排房的要求及注意事项

### 3、客房升级销售的推销技巧

#### 1、前台电脑操作输单技能

#### 2、报表的打印及手工报表的制作程序

#### 3、客史档案的制定

#### 4、熟悉电脑知识及五笔打字

#### 1、酒店基础英语

#### 2、酒店前台接待英语

#### 3、前台预订、入住等英语情景对话

#### 4、接听/挂断电话程序

#### 1、前台问讯程序

#### 2、酒店各营业点的营运知识

#### 3、南岳周边景区知识及交通

## 信访接待工作计划篇八

记得在公司组织的培训中，讲师讲到过一个关于银行的案例：当所有的银行都还在站着排队的时候，有银行已经开始提供取号机和座位供客户坐着休息等候了；当所有的银行都有座位时，有银已经开始提供免费的饮水供客户享用了；当所有的银行都开始提供饮水时，有银行已经开始放一个美女在大堂为大家主动提供咨询解决问题了……这就说明，现在是对的也许一年后就是错的；过去是好的；放到现在也许就是个一般。一切都在发生改变，唯一不变的就是世界每天都在变化。只有不断的求索和突破才能跟随、赶超！

1、在部门内部从工作的入手到完成，已经依据实践形成一整套工作指引规范。并在工作过程中不断的依据新要求和新发展进行调整完善。而后言出令行，促使员工在客服部较快节奏工作下能高效的做好各项工作。对新进的同事而言，通过学习工作指引规范，也能尽快的熟悉工作方式和方法，降低公司的新人培养成本。

2、随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加，配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的改变导致相同甚至更多的时间和精力的付出比原来做的工单要少，这也对配送员工的工作带来了新的考验。经常关注员工的情绪及状态，并通过团体活动或谈心等措施及时疏导，保证大家的工作积极性。也需要对现有的考核方法做出调整，给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3、培训专业技能，提高员工解决问题的能力。公司提到新年让前台销售部门提工作要求，其中客户部提到希望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出部分员工对业务不熟悉，处事应变能力不足、内部交流机制不够等客观存在的问题。在现有技术并不多的情况下，我们应该力争做到让每一个技术员对公司的所有大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理所有客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的发展就象最有名的摩尔定律一样，飞速的改变着。我们只有不断的学习和进步，才能跟得上it行业发展的脚步。所以我们要利用周例会及定期专门的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题，有方向有重点的攻关。使大家尽快掌握工作中的技术难点。

4、对于客服部的基本工作，除了能完成每天的配送维护任务外，还要进一步细化。比如像某些信用卡一样，送完货能够短信或电话知会一下业务员；不能按配送单要求的时间送达的，及时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习和掌握科码系统日常运行及维护工作；尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

不负公司的信任和期望，时刻以公司的利益为依归；维护公司的利益，灵活安排，尽力节约每一分成本。利用和开发现有信息资源，做好二次销售和it外包业务。

### 1、各种配送方式结合，减少配送成本

随着台式机的出货量的减少，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的安排；多与客户沟通，尽可能将相同或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均成本。笔记本及一体方面鼓励和要求员工多采用坐公车、打的等方式来而降低车费的支出；长途还可以利用快递来减少人力成本的支出。

### 2、科技就是生产力

从最初用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发现和引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的发展和提高。

### 3、支持和促进it外包业务团队的不断发展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，一直保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利53395元，超额顺利的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微不足道的，但相信在公司领导的指正的帮助下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的发展。it外包团队年目标为全年系统开单毛利完成22万元。

目前普遍存在的一个现象，就各部门之间的不理解。店面不理解客服为什么到现在还没有把货送到客户那里；或是不理解商务为什么没有把我要的货调到店面。客服不理解店员为什么要送这么多赠品给客户，为什么总在赶着客服送货；为什么总要答应客户那多么要求。我认为这主要是大家都不了解对方的难处，客服不知道店员为销售一台电脑要负出多少努力；店员不知道客服为了完成配送维护任务有时连中午饭都没有时间吃。而这些光凭换位思是很难体会得到的。所以如果各对口关连部门能够互派员工到对方部门见习，在学习和了解相关业务的过程中也就能理解到对方工作中存在的难处；从而理解对方的行为，更多的和谐的相互配合，而减少相互指责。多与相关部门同事沟通，发现问题及时提出来并一同找到解决的方法。而不是关起门来各说各做。

有人说：“精神状态是个宝，事事处处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克服各种困难，沉着的应对工作中出现的各种问题。积极向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和经验，努力在公司领导的指导和帮助下把各项工作做好。

1协助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。及时处理各种突发故障，保障大家工作的正常进行。

2经常强调安全意识，督促安全行为。避免出现财物损失。

3定期核查doa及样机库库存，确保账实相符；确保故障机型能及时得到维修清理。

4完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

## 信访接待工作计划篇九

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情况，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

(1) 贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

(3) 当天客房销售余缺情况等。

(1) 向领班布置当天的主要工作。

(2) 落实贵宾抵离和宴会活动的工作及注意事项。

(3) 布置上级下达的临时任务和下达当天分房的基本要求等。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 员工仪容仪表和领班安排的员工替换吃饭。

(4) 权限、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

(5) 资料存档。

(1) 评价当天工作，布置工作任务，公布新的规定，通报有关情况。

(2) 传达有效通知等。

(1) 次日离店表、延长离店表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情况及其它。

(1) 当天未完成的工作和明日工作计划。

(2) 问题处理及与有关部门的协调。

(3) 明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

8、下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况；未预订贵宾的到店情。

(1) 况，客人向前反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好班组关系。主要指同以下班组的关系：客房服务中的，财务结帐，销售预订，前厅行李，餐饮预订，前台总机，前台商务中心，大堂经理。

(3) 在日常工作中加强对属下的'培训。

## 信访接待工作计划篇十

一、克服人员紧张，稳定员工队伍，提高自我管理的专业水平。上年前台接待及礼宾人员流动量大，常常是收银兼接待又兼礼宾，工作辛苦，人心不稳，为了稳定仅有的一点收银人员，使前台工作正常运转，我经常是上了夜班上白班，在工作中也是尽量与员工多沟通了解他们的需求，为他们解决实际问题，加强思想教育，团队意识，为他们营造一个愉快的工作氛围。

同时跟进人事部，对缺岗相关岗位最及时补充，对新员工加

强培训，渐渐补足人员也稳定了员工。目前我部门人员稳定。在自己方面加强了酒饭店管理专业知识的学习，通过学习不断掌握了饭店的专业知识，提高了自我管理水平。

二、硬件问题，前期饭店硬件问题极大影响了饭店的服务质量，客诉事件频频发生，网速慢，夜班夜审程序正常应该是3—5分钟，但因电脑原因夜班夜审过也得30多分钟——1小时才完成，使上夜班的收银工作情绪极大，不愿上夜班，制卡机系统动不动就出现错误，经常不能正常制房卡，使入住的顾客没房卡开门，还的要楼层服务员开门，使顾客入住极为不便，打印机老化总卡纸，严重影响工作，如此等等硬件问题。

我积极跟进网管，现有网管技术不及，就找以前在这里工作过的技术好的网管，进行电脑调换.内存升级，加大网络维护，大大提高了网速，使员工使用正常，制卡机问题，邀请到房卡供应商合作房卡系统培训，对制卡机常出现的问题应急办法做了培训，使制卡机使用正常。针对打印机老化影响工作，及时申购了新的打印机，将老打印机修好已备急用，目前再没出现打印机故障影响工作了。同时换了二代身份证扫描仪，提高了接待办理入住效率。硬件问题基本解决。

三、加强员工业务培训，提高业务水平及服务水平。前期因接待人员及礼宾人员流动量大，新招员工不懂业务，收银员的业务水平也是参差不齐，服务质量无法保障，为使新员工早日上岗，对新员工做了一系列的培训计划，全程跟进，手把手的教会，对有些收银业务略差的，针对某些掌握不好的业务做专项培训，高峰结账时更是全力配合。在日常工作中倡导“以客为先，以心待人”，的服务理念，不断提高员工的服务意识，加强服务标准。

四、积极有效的处理客诉，维护饭店利益，避免给饭店造成的.负面影响。以前因人员少，我常顶班，其他员工上班时出现的客诉无人解决，当班eod有时来解决也是敷衍了事，未能



使顾客满意离开，现在员工稳定，同时又增加了白班大堂副理，我们每天都轮流在前台关注每个客诉问题，在维护饭店利益又让顾客满意的基础上，耐心的处理每项客诉，尽量使每个客诉顾客都能满意。

五、与客房部加强沟通，提高查房速度及查房的准确性，避免查房速度慢导致退房时间长，引起的客诉，同时要求客房服务员查房准确，按一次查房报房为准。明确责任。

六、客房中心成立，取消对讲机报房，使用电话报房，还大厅一个安静优雅的环境。客房中心成立后，与前台对接，前台增加了电话，取消了对讲机报房，执行电话报房，大厅比以前安静了许多，再也听不到对讲机里吵杂的声音在大厅里喧哗，与饭店的标准又前进了一步。