

2023年前厅接待部工作计划 前厅工作计划 (汇总6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

前厅接待部工作计划篇一

协助前台领班做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排。

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。

前厅接待部工作计划篇二

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，面对某的酒店行业市场，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，同时灌输酒店某领导的指示，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

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。

前厅接待部工作计划篇三

08年02月经历了一年一度的淡季，也迎接了人才流动最大的春季。这一路走来其实大家都不容易，付出的也不少，其实很感谢能这样一路携手走来的同仁们，没有大家的共同努力，也没有今天的我。为了企业更好的迎合市场需求，让我们辞别2007，笑望2008。2008年是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年中，我们要苦炼企业内功，尽显xxxxx品牌本色！进一步实现酒店质的飞跃，2008年前厅销售工作计划。

2008年酒店前厅销售工作计划：

一、提升产品质量，强化队伍建设

随着武汉市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，应加强对其维修及定期维护和保养；在内部环境上应加强整洁及清洁指标，工作计划《2008年前厅销售工作计划》。而我们在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及配合人力资源开发力度，成立人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

二、加大销售力度，强化市场拓展

xxxxx经济型酒店的房型满足了不同人士的需求。在近期，要加大宣传力度，进一步打造、树立xxxxx品牌形象，充分拓展市场空间，为xxxxx的发展与巩固打下坚实的基础。

三、增强企业文化底蕴，实现双赢

在2007年“湖北xxxxx酒店管理有限公司”已成立，员工的福利也得到了相应的改善，所以在新的一年，将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴. 共创良好的经营业绩tory burch[]希望各位员工继续努力，达到酒店、个人双丰收。相关的主题文章：

前厅接待部工作计划篇四

新年伊始，万象更新，我们迎来期盼已久的xx年，回眸xx年，我们在xx的带领下，按照年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在新的经济形势下，我们总结过去，以便更好的完成xx年的工

作任务，现将xx年度工作总结如下：

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

各项经营指标均有所下降,分析原因主要表现在：

1. 随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争，酒店本身的优势逐步弱化；
2. 酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；
3. 营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为

主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有x名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

(2)、从6月份，根据国家旅游总局提出有关退房时间的规定，前厅部及时调整，除在客人入住时进行提醒，在退房当天中午12点再次进行提醒，对有特殊要求的客人，退房时间适当延长之下午2点，并免收白天房费。

(3)、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从x月至今现已征集到宾客意见书x份，赠送小礼品x份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。

四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

前厅接待部工作计划篇五

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。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且要让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，

水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

设施的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

前厅接待部工作计划篇六

前周周电耗大幅攀升的问题已请工程部监控，上周用电量较前周已大幅下降，原因未明。从昨日气温来看，空调已开启，下去需要严格控制空调温度及开启时间，控制能耗。

4、协助行政部到友爱村张贴招聘广告；

5、部门大清洁一次，其中一个更衣柜下面垫的地毯已腐烂，找了四块大理石来垫脚更换；

7、大堂废置的广告机已搬走；

8、盘点vip会议室资产；

9、跟进处理xx号凌晨1102客人被困电梯一事，未造成客诉。

1、人事方面，2名新员工即将转正，内部提拔1名领班

2、陈总通知近期公安严抓证件登记工作，部门要落实登记要求

3、与工程部沟通，因日落时间延后，要对射灯，招牌灯等定时开关进行调整

4、前台柜台踢脚线位置因部分客人喜欢搁脚上去已脏，需要整饰