

最新酒店前台经理近期工作计划(优质9篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店前台经理近期工作计划篇一

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！

酒店前台经理近期工作计划篇二

工作计划网发布2019年酒店前台工作计划范本，更多2019年酒店前台工作计划范本相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019年酒店前台工作计划范本》文章，供大家学习参考！

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

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*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。

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，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

- 1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作。
- 2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动（以茶花会的形式），主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。
- 3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨（主要是互动式），主要偏向现场模拟演练培训。
- 4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

十月份的工作计划：

- 1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排

好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。

4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

十一月份的工作计划：

1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提提高员工对客服服务的熟练度。

2、协助营销部门做好会议与团队的接待。

3、计划在本月下旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的`布置及推出相关活动的各项工作。

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会。

3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

4、总结10年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

5、根据10年的工作，拟定好11年的工作计划呈总办。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成；视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。

同时本职更是深信酒店在*领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

酒店前台经理近期工作计划篇三

新的20____年要来了，我在酒店做前台的一个工作，为客户

去服务，迎接客户，为他们办理入住和离店的手续，提供资讯给客户，在新的20____年里我也是要做自己的一个个人工作的计划。

作为前台，基本的礼仪是必须要知道了的，我来到酒店工作也有了半年多的时间了，在迎接客户方面也是没有什么大的问题，但是是一些礼仪细节方面是需要2020年继续的改进，让自己做的更好的。在日常工作中，我要继续发挥积极性，认真的去面对每一个客户，无论是什么样的难题，我都是要积极的去解决，不能逃避，也必须要去把客户接待好，对于客户的一些需求，只要我是能满足的，我都要积极的去做。

除了接待，我也是要和其他部门的同事一起把工作配合好，像客户房间点餐，更换洗漱用品，或者床上用品，在为客户服务的同时，和其他部门的同事必须要有默契的配合，不能出差错，或者传达不到位，导致客户的投诉，或者其他部门同事的一个抱怨，酒店的服务不是一个人做的，是需要大家一起配合，一起去做的，所以在这方面我也是要和其他部门的同事去处理好关系，有事情需要帮忙的时候也是能及时的去处理。

除了工作，我也是积极的去学习，作为前台，遇到的客人来自不同的地方，他们的需求也是不一样的，我要了解一些其他地方的基本礼仪和习俗，对于一些老客户的相关习惯也是要记好，下次来的时候也是能更好的去做好服务，像有些客人喜欢住同一间房，那么可以在客户入住前就给他预留好，让客户有一个好的映像。对于酒店周边的环境以及旅游的景点也是要有熟悉，能指引客人去玩，特别是一些旅游过来的，更是可以给他们做一些简单的介绍，让他们对我们的服务感到满意。

同时对于服务这块，我也是要去学习，看看别的同事是如何做的，一些优秀的前台他们做服务工作是如何去做的。只有积极的去学习，了解更多的方面，那么我才能把工作给做好，

虽然我只是一个基本岗位的前台，但是做得好，也是会有发展的，并不能因为岗位较为基础而不努力，不去学习，那么也是没办法成长的。

新的20____年，我要认真的去工作，积极的去学习，提升自己，让自己的工作能力变强，自己的工作经验更加的丰富，并得到领导和客户的认可。

酒店前台经理近期工作计划篇四

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0□1xxxx/张，钥匙袋0□1xxxx/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店

推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员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，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“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，争取的入住率。

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。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店前台经理近期工作计划篇五

时光从不等人，在上半年的工作中，我拼尽全力才好不容易在工作上跟上了时光的步伐。到了最后，我好不容易抓住了时光的尾巴。缓下脚步来看看，没想到居然已经过去了半年的旅途。看着自己在上半年走过的路，崎岖又颠簸，但我确实从艰辛的道路中，学会了在这条道路上好好走下去的方法！如今趁着这上半年的尾巴还在，我也是该为今后的工作做一些打算了，既然是旅途，那就不能一直在这样的路上摔倒，为此，我好好总结了上半年的经验后，为下半年拟定了一个工作计划。

首先，开始计划前，我要先对自己的情况有所了解，从上半

年的工作中，我学会了，前台的基本工作，并尝试在实战中磨练自己的工作能力，到了现在，大概只能算是个有点经验的新手。而且在人际关系上没有放开，只与同岗位的同事有相互的认识。

以上是我对我上半年的简单评价，那么对此，我的下半年前台工作计划如下：

虽然学会了工作方式，但却没有很好的运用到工作中去是我目前最大的难题。略显僵硬的服务让很多的顾客在我的接待后都没能露出笑容。

所以在下半年的工作中，我决定先从练习接待入手，多去看看那些优秀酒店的接待视频、教程，多去和优秀的同事们学习，虽然会花上一定的时间，但是我相信，只要能学好，这一切都是值得的。

然后就是心态方面，根据主管的评价，我虽然是有心为客人服务，但是我却没有足够的经验去判别客人的需要，没法达到客人想要的程度。

面对这样的情况，我感到这不仅是我的经验不足，还是我的知识储备不够充分！我准备从心理上改变自己，在下半年买一些这方面的书籍和资料，在闲暇的时间可以多看看，多和同事沟通，交流。

作为一个前台，还是在酒店工作的前台，要做到的，就是让客人感觉到宾至如归的服务，这对亲和力和与人沟通的人际交往能力是非常有要求的。上半年来我一心只想着搞好工作，反而忽视了同事间的人际交往。

所以，下半年的目标，我定位在至少要在年底，认识自己常见的那些同事！虽然也许他们的岗位都各不相同，但客人也不会相同，这可能正好符合锻炼的条件。

我知道提升工作能力不是一朝一夕就能达成的，但是不给自己定一点目标，又怎么会有动力去进步？我会在下半年朝着现在的目标前进，争取将自己的工作做到最好！

酒店前台经理近期工作计划篇六

一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职，在新的一年里，我将酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

(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。

酒店前台经理近期工作计划篇七

20xx年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，

要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客

对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

酒店前台经理近期工作计划篇八

工作计划网发布2019年酒店前台工作计划范文，更多2019年酒店前台工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019年酒店前台工作计划范文》文章，供大家学习参考！

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接

待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核 心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重 要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客 人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述培训前台 人员的工作计划：

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，即位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。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西 还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能

不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真摯的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

酒店前台经理近期工作计划篇九

回顾以往在酒店前台岗位的'付出便能明白自身存在着许多需要加强的地方，尽管在前台工作中较为勤勉却很少取得令酒店领导感到满意的成就，因此当务之急是思考应该如何做才能够提升自己在前台工作中的潜力，为了弥补自身能力的不足还是应该制定一份合理的酒店前台工作计划才行。

由于自身在前台礼仪方面表现不佳需要在工作中得到提升才行，尽管其中存在着自己没有用心对待的原因也不能继续这般无动于衷，因此除了参加酒店组织的员工培训以外还要利用工作之余的时间学习礼仪方面的技巧才行，尤其是迎宾礼仪是前台人员在工作中需要表现出来的特质，除了熟练运用这方面的礼仪技巧以外还要将其融入自身的日常生活习惯才算是有所进步，因此每天需要至少抽空一小时演练礼仪服务的动作直至能够在无意识间表现出来为之，由于这是个长期性的工程需要在日常的前台工作中进行积累才能起到质变的效果，关键还是要具备着学习礼仪技巧的耐心才能够在后续的工作中坚持下来。

语言交流能力尚可却也仍需要在前台工作中继续加强，虽然能够熟练地与客户进行交流算得上自己的优势却也不能荒废这方面的天赋，仅仅凭借日常与客户之间的交流可无法获得较为深厚的积累，因此除了多接触电话转接类的工作以外还要抽空进行学习才行，工作之余也可以与同事进行模拟演习并思考客户来到酒店可能会提出哪些需求，对于自己无法处理的事务也要懂得及时请示酒店经理才能提升为人处世方面

的能力，得益于自身基础不错的缘故导致语言交流方面的能力只需在前台工作中顺其自然便可。

熟记酒店相关规定并在处理好前台工作的同时做好相应的记录，对于前台工作中的琐事主要是在遵循酒店规定的范围内进行处理，若想从容处理这方面的事务还需思维敏捷才能够解决前台工作中的难题，必要时需要在前台工作中提前准备好客户所需的房卡并提醒对方注意事项，负责电话转接的时候需要记录重要信息并在下班前交给酒店经理并等待下一步的指示，至于兼任收银工作的时候则要做好酒店营业额的分析才算履行自身的职责。

尽管不知道能否在后续的前台工作中贯彻这份计划却也要全力以赴才行，既然已经明白职场生活的不易就应该想办法在前台工作中提升自身的竞争优势，正因为自己在酒店前台工作中仍存在许多不足才需要通过计划的落实得到提升。