

初中数学教研组活动方案 数学教研组活动方案(模板5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

酒店前厅部周工作计划要篇一

前厅部是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量的一个重要窗口；是给客人留下第一印象和最后印象的地方；具有一定的经济作用；具有协调作用；是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销

售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益最大化。

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能最大化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

酒店前厅部周工作计划要篇二

工作计划是事先为你的工作做好提前准备，预防工作实施过程中遇到的阻力，让工作进展顺利。提前进行工作计划，让您的工作状态饱满。工作计划网里有各种工作计划，如工作计划范文、工作计划书、工作计划表等应有尽有。

1. 如何完善接待业务

要求领班在中午及下午客流高峰时期在大堂内迎宾

熟记已签协议的客户及公司的相关信息

接待预定客人要求在客人抵店前做好周密的准备

2. 如何充分发挥前厅作为酒店信息中心的职能

向各部门通报住店客人人数，姓名及相貌特征以便更好的'提供服务

将上门散客的信息资料及时反馈到销售部跟进

将住店客人反馈的信息及时通知到相关部门

对客人所提出的各种合理化建议以书面方式汇总至周总处

3. 特色管家式服务的职能职责及人员安排

在保证前台人员配置合理的前提下，现安排三位领班兼任行政管家一职。

据实际操作情况及客人的接受程度向公司提出管家式服务的可行性报告。

4. 完成领导指派的任务，遵守酒店的各种规章制度

小编推荐：

客服工作计划范文汇总？

2014商场工作计划??

酒店前厅部周工作计划要篇三

20xx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

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、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。

1□20xx年上门客销售任务，根据20xx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。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员

工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

要加强宣传、教育将“提倡节约、反对浪费、开源节流”观念深入员工心中增强员工节约意识同时更要加强这方面管理在水、电及空调使用方面我们将根据实际情况限时开放并加强督促与检查杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象并加强员工澡堂管理严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

我们将参照以往有关标准规定并根据实际情况重新梳理制定各部门办公用品、服装及劳保用品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。

3、加强车辆乘车卡及电话管理

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油耗、维修管理以及车辆护养确保酒店领导用车及用车安全对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格管理及登记制度防止私用。

总办酒店对外接待窗口酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调重要部室今年我们将利用已有外交资源继续加强与有关部门联系为酒店经营发展创造一个良好外部发展环境。

同时根据部门职能我部将注重与店内各部室衔接协调各部室工作及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁事务并对酒店各项措施决定落实情况进行督促并编汇每月工作会议纪要使酒店各部门工作月月有安排日日有行动。

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

酒店前厅部周工作计划要篇四

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对形形色色的客人，员工的服务技能技巧、工作态度和服务质量，反映出一个酒店的服务水平和管理水平，管理公司进入半年以来，人员的调整和政策的确立已基本完成，因此在20xx年，将是逐步完善服务产品和提高服务质量、升级服务很重要的一年，我部将针对具体情况，推行以下计划使每个员工都能在新的管理、新的条件下胜任自己的工作，不断提升自己，提高客人满意度，为酒店赢得更好的声誉和利益。

认真落实09年服务升级措施，使预定、前台、礼宾协调一致，为客人提供标准化服务，并在20xx年下半年推行再次升级，为客人提供力所能及的个性化服务，提高客人满意度；继续推行前厅部“细心、严谨、高效、专业”的工作作风，实行更具人性化的管理，使前厅部上下一心，配合酒店圆满完成酒店20xx年的接待任务。

（一）规范前台接待、收银的合并后续工作及日常操作□20xx年1月31日前完成）

1. 20xx年前台接待、收银的合并基本完成后，开始整合、编写接待、收银的sop文件，使所有的前台人员能够有一个操作指导性文件。

2. 建立前台人员全面的个人资料，以防万一。

3. 改造前台功能区域，使前台每台电脑及抽屉等都能成为独立的操作空间，提高c/i□c/o工作效率。

4. 加强对前台备用金的管理，单人单柜单款，统分结合，责任到人。

5. 加强对前台各个操作环节的管控，如核查房租、日常排房、换房、差异房的`控制、房租减免、做帐规范等。

6. 出台xxw/i□无预订散客）销售奖励政策

（二）加强大堂副理的管理及作用的发挥

1. 大堂副理职能的发挥及运用

2. 投诉处理及突发事件的处理

3. 大堂的管理

4. 外来人员、外租单位的管理

5. 本部门的质检工作

6. 酒店秩序的维持

（三）开发礼宾部及大堂副理尚未启动的部分工能

（四）执行灵活的预订控房政策，提高酒店开房率

(五) 加强与酒店各部门的合作，完成酒店各阶段的接待任务

(六) 加强与各旅行社特别是四家包房社导游的沟通

(八) 再次升级前厅部各部门的个性化服务及针对性服务

酒店前厅部周工作计划要篇五

为做好前厅部20xx年各项工作，特制订工作计划如下：

1) 服从酒店的各项工作安排，认真完成酒店下发布置的工作任务。根据酒店要求标准，立足于自身条件，不断地加强前厅部各项硬软件服务项目，对于员工和服务，以五星级标准要求 and 培训，在软件服务上不断提高。本部将积极联系奥普公司，更改软件设置，完善服务功能。将进一步完善员工的行为准则和 workflow，同时在坚持标准化，程序化的同时，追求个性化、人性化、细微化服务。培养员工的酒店意识、服务意识、质量意识。进一步调动员工的服务热情，落实本部提出的“主动热情、高效准确、不厌其烦”服务三方针。重视业务培训，特别加强对会议团队和网络商务散客的接待的专题培训，适应酒店发展战略的需要，以优质服务赢得客户，为酒店的品牌建设，经营目标的完成发挥重要作用。

(2) 加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合。20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规程，完善 workflow，保持前厅部对客服务质量。

(1) 计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2) 计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常管理工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

(3) 加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的顺利接待。

(2) 全年度将高度重视酒店网络客人的接待工作，充分做好接待的准备工作，全面考虑接待细节和预案，在接待中，前

厅部将协调各方面的力量，从房间安排检查、用餐的安排、客人迎送等各项服务用心服务，仔细检查，合理安排,充分展示了酒店的形象，促进网络散客销售。