

前台工作计划(模板8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

前台工作计划篇一

这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在，也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的二个多月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到xx公司这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。

初入职场，难免出现一些小差小错；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

前台工作计划篇二

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

（一）成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二）建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

（三）搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。
2. 服务及信息传递。包括纵向-实施由顾客到总公司，横向-实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。
3. 相关后勤服务的跟踪和回访。
4. 24小时服务电话。

（四）协调处理顾客投诉。

（五）搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

（六）建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支。

前台工作计划篇三

1、卫生环境

三位老师共同维护班级卫生，给幼儿创造一个良好的生活和学习环境。创设安全舒适的幼儿活动环境。随时随地检查教室内外的活动场地的安全状况，发现问题，妥善处理，将不安全因素降低到最低限度。

2、教学环境

因本班是英语特色班，为了幼儿能在轻松、愉悦的环境氛围

下学好英语，没有压力地“玩”着学，激发他们学英语的积极性，其潜力很快就会表现出来。幼儿的注意力不易集中，容易分散，因此我们将运用多种方法吸引孩子的注意力，贯彻更多游戏、歌曲、故事等形式，让幼儿融入其中，进而启发他们的学习兴趣。

新时代的教师更要学会创新，教师只有不断地改进自己的工作，不断地尝试新的教学方式和教学风格，能够试图从不同的角度去发现问题，解决问题。不断爱护和培养学生的好奇心、求知欲，保护学生的探索精神、创新思维，为孩子们提供更广阔的自主探究空间。

1、品德教育方面

配合教养员继续加强幼儿的常规培养。通过晨间谈话、离班前谈话等，向幼儿讲清常规、要求，并采用多种形式对幼儿进行训练，严格检查常规执行情况，逐步培养幼儿能遵守各项规则。加强对游戏的指导，在游戏中培养幼儿之间的友爱精神。

2、智育方面

前台工作计划篇四

1、做好客人的咨询、接待、合同登记。微笑服务始终，接待客人或回答客人的咨询时，熟练运用“您好、欢迎光临、谢谢、请稍等、对不起、欢迎再来、请慢走”等礼貌用语。

2、热情接听电话，制定来电来函记录，受理客人电话预订、来电、来函时，做到纪录准确、转达及时快捷。

3、熟知各类线路产品的特征、注意事项和价格等信息，能快速熟练地为客户做好解答。

- 4、详细记录现金日记账，及时报财务。
- 5、每天按时搞好前台卫生清洁，营造清新整洁的窗口形象。
- 6、整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好出团游客回访。
- 7、配合其他各部门工作，为公司最新活动和线路做好宣传推广，接到团队及时转到业务部门。
- 8、完成领导交办的其他临时工作任务。

1、价格总表。由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就是前台销售的指南针。最好有长线 and 短线价格表分开，加上签证或护照办理价格表等等。表格包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等。前台人员必须时刻都要打开这些表，特别是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期。

2、行程。各条线路的每天具体安排和参观景点，酒店安排，含餐情况，交通情况。以及该线路的一些注意事项。前台人员要熟悉每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解。因为客人当决定参团的时候，最多咨询的就是行程的内容了。对于每条行程的酒店情况、航班情况、含餐情况必须清楚明确。

3、游客出游意向登记表。如果游客在咨询时愿意留下他们的联系电话，那么说明他出游的意向非常强烈并且很有可能选择我们旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话，出游线路、出游日期、出游人数、说明、经手人、跟踪状态等等。跟踪状态分为成行、取消、推迟等。

4、机票卡。现在机票出票和记账以及收账都是非常混乱的，必须要保证卡里充足的备用金，每个月应该要查账核对余额

和利润。

- 1、服从领导，按规定的程序与标准向客人提供接待服务。
- 2、负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协调处理。
- 3、熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。
- 4、做好电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。
- 5、做好公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存底根。
- 6、配合文员完成部分文件的打印、复印工作。
- 7、管理好前台办公用品及办公设备的清洁保养。
- 8、前台区域内的整洁，每天早晨第一项任务要对前厅进行打扫。
- 9、执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。
- 10、做好公司内所有员工及外包人员的联络通讯。
- 11、对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。
- 12、完成领导交办的其他或临时工作。

前台是公司的门脸形象。本人一定严格要求自己，认真细致的做好每件琐碎的事，机敏灵活的处理好人际关系。力争做出表率。

前台工作计划篇五

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

私家花园养护费50386元；光纤使用费20xx元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

前台工作计划篇六

1. 做好客人咨询、接待、合同登记工作。微笑永远服务，在接待客人或回答客人询问时，巧妙地使用“你好，欢迎，谢谢，请稍等，抱歉，欢迎再来，请慢走”等礼貌用语。
2. 热情接听电话，做好来电来函记录，在接受客人电话预约、来电来函时，确保记录准确，传达及时迅速。
3. 熟悉各种线产品的特点、注意事项和价格，能够快速熟练地回答客户。
4. 详细记录现金簿，并及时向财务部报告。
5. 每天按时打扫前台，打造清新整洁的橱窗形象。
6. 整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好团体访客回访工作。
7. 配合其他部门，宣传推广公司最新的活动和路线，接到团队后及时转移到业务部门。
8. 完成领导交办的其他临时任务。

前台存在的问题及解决方案：

1. 价格汇总表。由于旅游产品价格变化频繁，时间表不固定，价格汇总表是前台销售的指南针。把长短期价格表分开，加上签证或护照价格表等。表格包括路线名称、成人价格、儿

童价格、行程安排、备注等。前台工作人员必须经常打开这些桌子，尤其是接电话时，他们可以随时查看线路价格和出发日期。

2. 行程。每天具体安排每条路线，游览景点，酒店安排，包括用餐和交通情况。以及这一行的一些注意事项。前台工作人员要熟悉每条路线的行程，对行程涉及的城市、景点、风俗、气候有一定的了解。因为当一个客人决定加入代表团时，咨询最多的就是行程。每次出行，酒店、航班、餐点一定要明确。

3. 游客旅游意向登记表。如果游客在咨询时愿意留下联系方式，说明他们有强烈的旅游意向，很可能会选择我们的旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话、旅行路线、旅行日期、游客人数、描述、经手人、跟踪状态等。跟踪状态可分为行程、取消、延迟等。

4. 机票卡。现在出票、记账、收款都很乱，需要保证卡内有足够的备用金，每月检查余额和利润。

前台工作计划篇七

严格要求自己，要遵守园里的规章制度，积极认真地投入工作。坚持正确教育观，以正面教育为主，讲明道理。要平等对待每位儿童。认真参加园内的政治学习，以学习精神为工作的动力，不断更新思想，以饱满的热情参加新的工作，时刻以一个优秀教师的标准来要求自己。

积极学习各种教育理论，以充实自己，以便在工作中以坚实的理论作为指导，更好地进行教育教学，给自己充电，积极进行学历进修学习。加强教育教学理论学习，提高个人的教学质量，使幼儿在德、智、体、美等方面全面发展，并让他们能够从玩中学，学中玩。加强思想业务学习，加强职业道德教育，加强责任心，规范言行，加强精神建设，做到五讲、

四美，当好幼儿的镜子，用自己的一言一行、一举一动去潜移默化幼儿。业务上精益求精，敢于改革创新，紧跟形势，适应时代的要求。平时在工作中遇到问题能和班级人员共同商量，在教学中遇到问题时，能虚心向有经验的老师学习，认真参加教研活动、园本培训，树立终身学习的目标。

对工作做到主动、积极、踏实，勇于承担责任。对幼儿有爱心、耐心，能细心地观察幼儿，努力做到对每个幼儿因材施教，给孩子创造一个舒适、优美、良好的生活和学习环境。跟幼儿建立一种平等、尊重、信任的关系，视孩子为自己的孩子。对家长热情，及时向每个家长了解幼儿在家情况，并向家长反馈幼儿在园的表现，做到对每个幼儿心中有数，视家长为自己的教育伙伴。上班做到不迟到、不早退。按时制定各种计划，认真准备和组织好班级的教学活动，活动后认真分析和反思活动的效果，仔细填写家园联系手册，做好家访记录。做好安全、卫生工作，强化安全管理，加强安全第一的意识，做到时时事事处处讲安全，发现不安全的隐患及时处理，杜绝事故的发生，确保幼儿的人身安全。并且做好安全教育工作，对幼儿进行自我保护意识教育，不跟陌生人走。做好交接班工作，发现问题汇报，妥善处理。培养幼儿良好的生活卫生习惯，正确使用手帕及自己的一巾一杯，养成饭前便后洗手的良好习惯，培养幼儿良好的进餐习惯，做到爱惜食品，不挑食、不浪费；午餐后组织幼儿散步或做安静游戏。并且保证幼儿的户外活动量，促进幼儿身心健康发展。抓好教育教学工作，提高教学质量，教育教学做到面向全体幼儿，因材施教，因人施教，各班级制订出科学的、符合本班幼儿实际、切实可行的教育教学计划。

- 1、及时向家长反馈幼儿的信息，加强互动。主动与家长沟通，增加宣传力度。

- 2、召开家长会，收集家长的宝贵意见和建议，共同配合教育好幼儿。

- 1、再多点爱心，多一些耐心，使孩子在各方面有更大进步。
- 2、续抓好班级的常规工作，使得有更好的班风班貌。
- 3、加强自身基本功的训练。
- 4、提高自己的撰写的能力及科研能力，多看书，多动笔。

教育工作，是一项常做常新、永无止境的工作。社会在发展，时代在前进，学生的特点和问题也在发生着不断的变化。作为有责任感的教育工作者，必须以高度的敏感性和自觉性，及时发现、研究和解决学生教育和管理工作中的新情况、新问题，掌握其特点、发现其规律，尽职尽责地做好工作，以完成我们肩负。

前台工作计划篇八

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的前台，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的半年中，我会做的更加的出色！

在这里工作已过3个年头了，在此，我订立了20xx年度下半年工作计划，以便使自己在在新的一年里有更大的进步和成绩。

面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自己份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。