

最新前台个人年度工作总结及明年工作计划 行政前台年度个人工作计划(优秀5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下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。

前台个人年度工作总结及明年工作计划篇一

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和

服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在xx年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很

实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力营造良好的.前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

前台个人年度工作总结及明年工作计划篇二

二、严格纪律树形象

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境营造“温馨家园”

严格卫生管理确保酒店环境整洁为宾客提供舒适环境有效措施今年我们将加大卫生管理力度除了继续坚持周四卫生大检查外我们还将进行不定期检查并且严格按照标准决不走过场决不流于形式将检查结果进行通报并制定奖罚制度实行奖罚兑现以增强各部门责任感调动员工积极性使酒店卫生工作跃上一个新台阶此外要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作目前正值鼠螂繁殖高峰期我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

第二要加强寝室安全管理时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍实行对外来人员询问与登记制度以确保住宿员工人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型管理员要转变为住宿员工服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们大多年龄小社会经验不足因此在很多方面都需要我们关心照顾所以宿舍管理员要多关注们思想情绪变化关心们生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱使们感受到家庭般温暖。

前台个人年度工作总结及明年工作计划篇三

1、直接上级：财务部副经理

2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班

1、认同xx理念，坚持原则、廉洁奉公；

2、中专以上文化程度，年龄在25——35之间；

4、熟悉国家财经法律、法规、方针、政策和制度，掌握酒店管理的有关知识；

5、具有独立处理现场事件的能力；具有一定的沟通和协调能力。

6、身体健康，能胜任本职工作。

1、遵守公司的相关财务规章制度和相关管理规定；

8、配合会计人员、应收人员核查应收账款的回收情况，及时跟踪；

9、对突发事件在与大堂值班经理协商后，按照规定的权限金额予以处理，事后上报财务经理。

10、承办财务经理交办的'其他工作。

工作职责：

- 1、负责财务收银结算的全部工作内容的督导和培训，负责财务结算与各部门工作的协调，以及处理一般性疑难问题。
- 2、配合审计主管，解决挂账客户结算，负责收账的账单复查工作。
- 3、负责检查收银领班的工作记录和交接班记录，检查所属员工的仪表仪容和日常工作的准备及工作程序的执行情况，不定时抽查收银员的备用金。
- 4、为收银员、外币兑换员安排工作班次，检查考勤记录。向财务经理报告所属员工的工作表现，评定员工奖惩和晋升情况，解决客人在结算工作中的投诉和其它有关问题。
- 5、经常与前厅接待主管、审计主管、客房经理和主管以及大堂值班经理保持联系，掌握客人的动向及付账结算情况，以避免发生跑账、漏账及坏账损失。
- 6、解决财务收银岗位在电脑使用操作程序中发生的故障，负责与电脑维护员联系，随时检查清除电脑病毒，避免停机事故。
- 7、及时向总经理、财务经理报告客人拖欠账项的余额、时间，结算明细账和解决措施。
- 8、负责餐厅、娱乐pos机的维护和保养，负责pos机更新菜单价格。
- 9、配合资产财务部办公室协调各种账单查询，解决收银员长、短款问题。
- 10、完成资产财务部经理安排的其他方面工作。

工作清单：

每日：

- 1、每天查阅各营业点工作日志及交班本，传达酒店新的政策或促销方案，解决员工工作中的难题。
- 2、检查收银员的出勤、着装、微笑、各班次接班情况等。
- 3、协助解决收银员在工作中遇到的问题。
- 4、营业前检查收银机及其辅助设备是否正常运行，及时排除故障。
- 5、协助收银员做好团队客或会议客的结账工作，做好与其他部门的协调工作。
- 6、检查收银机钥匙是否正确保管，收银发票纸带是否正确保管。
- 7、完成部门经理下达的其他工作任务。

每周：

- 1、组织周例会，帮助收银员分析工作中的疑难问题，并提供解决方案；
- 2、定期整理已离店但未结清账务客人的账单及相关附件，分类保管理以便于客人再次抵店时为其结清账务，超过三个月未退账单应及时转财务后台管理。对上周发生的漏单或待处理账单提出解决方案并跟进最终处理结果。
- 3、负责对收银员进行财务收银结算全部工作内容的督导和培训，负责财务收银组与各部门的协调工作。

4、每周三检查信用卡待处理账务，对预授权即将到期账务及时进行结账处理。

5、经常与前厅接待主管、大副、财务审计主管进行工作沟通，并整理收银本周工作情况及不足，以便下周召开周例会时及时提醒或进行相关业务知识的培训。

6、负责会所、总台pos机的维护和保养，及进更新经营部门新品价格并录入电脑。

7、配合审计主管，加强酒店所有挂账单位账单及相关附件整理工作，并要求每班收银员做好单据移交及保管工作。

每月：

1、组织班组月会，主动与审计主管沟通落实上月收银员工作中出现的差错，并结合收银员差错集中或较困难的问题给予集中培训。

2、拟定本人及本组当月工作绩效及工作重点，以此为标准来考核个人工作绩效，并以此为中心来组织本组相关业务培训或业务技能考核。

3、对本组管理人员进行工作沟通，帮助其认识自己工作中的不足或需加强的方面，以此推动本组员工整体素质的提高。

4、完成财务部经理下达的其他工作。

工作流程：

1、每日准时到岗；

2、9点之前到各营业点抽查收银员仪容仪表，交班记录并签名或盖章；

3、查看各餐厅营收情况，翻看原始单据有无收银漏单现象；

10、记录平时发生的突发事件及收银员工作中出现的日常问题进行分析，并于收银员例会上进行解析。

前台个人年度工作总结及明年工作计划篇四

时间总是转瞬即逝，新的一年到了，对于新的一年充满着期待，期待自己在工作中更上一层楼。下面是我个人20xx年公司计划：

一、在实践中学习，不断适应工作

前台是公司对外形象的窗口，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，点点滴滴都需要在实践中学习，在学习中进步。

二、学习公司企业文化，提升自我

要全面感受公司的员工关怀和重视人才文化，感染工作氛围，以积极乐观的工作态度投入到工作中，脚踏实地地做好本职工作，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。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己

在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。在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

四、当好领导的助手

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。

五、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作

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推行工作中，作为公司一名职员，必须以身作则，在遵守公司规定的同时全力配合。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。20xx年需要不断的提升自己，让我们一起为了美好的明天而奋斗吧！

看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

前台个人年度工作总结及明年工作计划篇五

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细内容请看下文酒店销售部工作计划。

针对销售部的工作职能，我们制订了市场营销部xx年工作思路，现在向大家作一个汇报：

详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

开拓市场，争取客源

今年营销部将配合酒店整体新的`销售体制，重新制订完善xx年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，销售代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度销售任务完成情况及工作日记志综合考核销售代表。

督促销售代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。

强调团队精神，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。