

最新幼儿园大班雨花石美术教案 幼儿园 美术活动柳树发芽课后反思(实用8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。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。

接待工作计划 接待员岗位职责篇一

一、负责预定销售客房：

- 1、接到客人的预定客房电话（使用标准用语接听电话）。
- 2、询问定房人的姓名（先生小姐，请问您贵姓……请稍候……）
- 3、查看电脑入住率，是否理解入住（抵达时间，所需要房型，及大概入住的天数）
- 4、理解预定，与来电者确定信息（订房者姓名、入住客人姓名单位、入住和离店时间、房间数和房型以及房价）
- 5、与订房人确定付费方式和联系方式，以方便联系。
- 6、向订房人复述全部纪录并做确认后，录入前台电脑系统。（感激订房人来电）
- 7、如十分重要的订房信息，需要口头向下一班接班工作人员交班，做好准备事项。

二、办理客人入住流程

- 1、客人进门，前台负责接待，要先说欢迎语，再说问候语，最终询问客人需要。
- 3、根据客人需要，为其介绍房间类型及收费方式。
- 4、确认入住后，仔细核对期有效证件（身份证、护照、驾驶证、港澳通行证、士兵军官证）后，扫描并录入电脑存档。
- 5、确认客人的入住天数，向客人明列其需要缴纳的押金（对于长住客，尽量多收押金）或是房租，确定支付方式。
- 6、向住客开押金单收据、住房通知单以及房卡，最终温馨提示房客宾馆里的注意事项。
- 7、根据客人需求，在电脑系统管理中或是交接班中□ps房客的代办事项□morningcall□请勿打扰、查无此人……等事项。
- 8、前台要与楼层随时核对房态，以免在租住过程中，出现失误。

三、办理客人离店手续

- 1、每一天中午12：00为前一天（更久）房客的退房时间，如果需要退房的房客当天12：00后，18：00前未退房者，按超时收取其半天房租；如超过18：00未退房者，再按全天收取房费。
- 2、距离退房时间半个小时的时间，从楼层服务员处了解或是电话询问房客□x先生小姐您好！那里是前台，请问今日还要续住吗……？），是否要退房，注意分类退房房客和续住房客。
- 3、客人办理退房手续，需收回押金单（收据）、房卡。并通知所在楼层服务员查房（有偿使用物品、家私配置是否有缺

少或损坏），并根据电脑或是工作表单记录，详细核对房客应付房租、电话费或其它服务费用。并向客人明列其消费明细，扣除消费费用，并接到楼层查房电话通知（未有使用有偿使用物品、家私损坏的行为）后，退还其房间押金。叮嘱客人慢走，欢迎下次光临。

ps□1□当天中午11：00—13：00为租、退房高峰期，客人较多时，接待工作应忙而不乱：办理第一位、询问第二位、再招呼第三位。

a每间客房只配一张房卡，所以房客的住房资料必须要详细登记。

b如若房客在住房过程中，遗失房卡，此房卡赔偿有客人负责。

c如若退房时，前台未向客人收回房卡，造成房卡遗失，则此赔有当班办理退房手续的员工负责。

d所以，早、晚、夜交接班人员要根据当班的住房率，仔细核对房卡、房态。

3、电话通知客人退房时：对天还要续住的房客，则要顺便通知房客：方便的时候要到前台缴纳当天的房租或是押金。

4、房客退房时，接到楼层的退房通知后：要根据楼层的通知，对有偿使用的物品和家私的损坏，照报价表收费。如果房客有以上的消费行为发生，而楼层没有检查出的话，此费用由查房服务员负责。否的话，由当班前台员工负责。

四、整理当班营业额

1、根据当天的退房率，核对剩于住房的押金单或是房租。以及已退房的房卡是否已收回。

2、下班前的一至两个小时，整理当班的房租收入、电话费、有偿使用物品费、家私配置损坏费以及发票税，放回等金额的备用金后，所剩余的为当天当班的营业额。

3、将统计好的当班营业额，填好收入支出表格，备注等，缴纳给财务。如果财务末值班，则收入固定的保险柜。

4、剩余时间的营业额（房租或其它收入）则统计为下一班值班人员的当班营业额，有接班人员清点数目。

五、电话转接听服务

a如果来电需转接客房，则要对方供给确切的房号和房客姓名；

b如果来电需转接办公室，则要询问对方贵姓，有什么要事。请对方稍等，在保留通话的当时，迅速电话询问办公室领导是否接通xx的来电，否的话，告知来电人员“xx经理不在，或是在开会。”

c如果来电要找的人不在，在礼貌的向对方回话“xx电话无人接听或是暂时不在或是正在开会，需要留下口迅帮您转达吗？或是留下联系方式“xx回来，再回电给您。”

2、内线接听：您好！前台（总机），请问有什么能够帮到您？如果来电显示到确切的房间号，则要尊称客“先生小姐夫人经理老总”前加上客人姓氏。

4、电话机旁随时准备记录用的纸和笔，方便记录来电者留下需要转达的口迅，详其：留言者、留言时间、留言资料、需要转达的对象。

六、拨打电话注意事项

1、形象得体，身体不可依靠桌、椅、墙壁、更不能坐在桌子

或椅背上。

2、工作当中，长话短说，不可长时间使工作电话占线，以免影响业务信息的传达。

3、通话当中，时刻坚持微笑，对方“听”得到。

4、通话时，嘴里不可嚼东西，是不尊重别人的行为。

5、工作人员，工作时间，不能够使用公司通通讯设备拨打本地或长途私人电话。

6、通话结束后，要说些客气的话语：麻烦了、打扰了、多谢、再见。要先等对方挂电话后再放下话筒。

接待工作计划 接待员岗位职责篇二

1、前台接待的岗位职责及各班次的工作要求

2、前台交班本的管理制度

3、前台服务规范用语

4、熟记酒店协议公司名称及新房价

5、加强新员工的培训工作

1、前台接待礼仪培训

2、对客交流的措词语气、目光、手势、微笑的培养

3、时间观念的重要性

4、礼貌礼节

1、散客预订

2、预订变更及取消

3、散客入住

4、团队入住

1、预订未到

2、超额预订

3、处理特殊订房要求程序

4、加床服务

5、熟悉凌晨房、半天房的开房程序

6、如何提高登记入住的快捷方法

1、宾客续房程序

2、宾客换房程序

3、留言工作程序

4、租车、留物服务程序

5、订餐、订会议室程序

1□vip客人的排房技巧

2、前厅服务vip接待要求

3□vip客人接待的服务程序

4、前台接待vip的注意事项

1、熟悉饭店星级标准与星评知识

2、酒店星评的注意事项

3、熟悉前厅接待的服务质量标准

4、前厅服务的情景模拟练习

1、境外人员登记入住的相关知识及要求

2、境外人员的电脑输单操作

3、外事单的填写与上传

4、熟悉内/外宾登记、护照知识

1、熟悉掌握团队客、会议客、散客、公司客等排房技巧与接待技巧

2、淡季时排房的要求及注意事项

3、客房升级销售的推销技巧

1、前台电脑操作输单技能

2、报表的打印及手工报表的制作程序

3、客史档案的制定

4、熟悉电脑知识及五笔打字

1、酒店基础英语

- 2、酒店前台接待英语
- 3、前台预订、入住等英语情景对话
- 4、接听/挂断电话程序
- 1、前台问讯程序
- 2、酒店各营业点的营运知识
- 3、南岳周边景区知识及交通

接待工作计划 接待员岗位职责篇三

- 2、负责所有车辆正常免费保养工作，联系售后公司统一进行保养；
- 5、指导客户对网点车辆碰擦、故障等客户赔付进行处理；
- 6、联系保险公司对所有事故车辆保险处理；
- 7、做好各项资料的交接手续和管理台账工作；
- 8、管理售后前台团队工作。

接待工作计划 接待员岗位职责篇四

一、前台日常接待工作

- 3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；
- 4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

二、行政及其他临时性工作

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

(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。

(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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更

好！

接待工作计划 接待员岗位职责篇五

- 1、负责公司会所商务礼仪接待服务的组织工作，按要求、规格完成接待任务。
- 2、认真做好接待区域的整理和布置工作，坚持接待区域的良好环境。
- 3、根据茶叶的品质，选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具，进行茶水艺术冲泡。
- 4、认真作好日常接待记录，并在工作日结束前进行移交。
- 5、认真完成上级交办的其它一切事务。

接待工作计划 接待员岗位职责篇六

1. 来宾人员
2. 来访的目的
3. 来宾的行程
 1. 级别及接待人员
 2. 接待时间、地点
1. 接待对象
2. 日程安排表
3. 经费预算

4. 联系方式

5. 接待审核

此次接待工作十分重要，直接影响到客户对我们公司的合作前景，所以我们的接待工作要努力做好了，要给来访者留下一个良好的形象，从而增加公司的行业竞争力。

环节

一、来宾基本情况：

1、来宾人员：法国公司代表团（社长betty□秘书helen □市场部经理ben□

2、来访的目的：了解我们公司基本运作情况、进行有关的商务洽谈及一些补充事宜。

3、来宾的行程：为期三天，第一天负责接待，第二天进行双方会谈，第三天考察团将回国。

二、确定接待规格：

1、级别及接待人员：高级人员级别，由公司市场营销部李部长、公关关系部张部长、胡秘书和另外两名营销、公关人员。

2、时间、地点□20xx年4月9日-20xx年4月11日，

三、接待计划

（一）接待对象：法国代表团

（二）日程安排：

自20xx年4月9日到20xx年4月11日

(三) 经费预算:

(四)、联系方式:

(五) 接待审核:

接待计划要经过申请-审核-批准，这三流程缺一不可。涉及了解客户即将到访时通知行政管理办理，要求进行客户接待的安排，如出差在外应及时以电话方式通知，并落实客户的联系方式、随行人数、是否需用车到机场或火车站接送等等，这计划上交业务行政管理部门审核待完善获批准。

衣食住行工作:

住宿: 引导、组织好酒店人员负责招待好来宾

餐饮: 派相关人员督导，经卫生检验后才可放心给用膳散步: 确保周围环境安静，控制噪声来源。

接待工作计划 接待员岗位职责篇七

- 1、正确掌握当日宾馆客房的需求及供应状况，了解当日客人抵、离店情况，核对房态，做好分房工作。
- 2、热情接待客人，办理各种手续，提前安排vip客人和会议客人的入住登记。
- 3、严格遵守保密制度，维护顾客利益，特殊情况及时请示上级。
- 4、与相关部门保持联系，及时处理各种信息，努力提高服务质量及客房出租率。

- 5、接受和处理预订信息。
- 6、对客人的询问要热情、礼貌、迅速地应答，为客人提供留言、叫醒、咨询等服务。
- 7、熟悉工作中常用及重要的各类电话号码，按工作程序迅速、准确地转接每一个电话，保证通讯工作畅通，并做好各项记录。
- 8、负责为客人结帐，收取以现金或转帐、信用卡等支付方式的住宿、洗衣等费用。
- 9、将住客帐单分类并及时输入电脑，妥善保存。
- 10、爱护各类设备，保证通讯设备整洁、畅通，维护其正常工作。
- 11、认真做好贵重物品登记保管及行李寄存、提取工作。
- 13、认真及时地完成上级委派的其它工作。

接待工作计划 接待员岗位职责篇八

- 1、礼貌、礼仪。
- 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。

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掌握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的。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。