

最新前台岗位月度工作计划表 前台月度 工作计划(优秀5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

前台岗位月度工作计划表 前台月度工作计划篇一

工作计划：

- 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。

前台目前存在的问题和解决建议：

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。最好有长线和短线价格表分开，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。

前台岗位月度工作计划表 前台月度工作计划篇二

以下是工作计划频道为大家整理的前台文员月度工作计划，供大家参考。更多阅读请查看本站工作计划频道。

(1)协助各部门做好了各类公文 的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作、

(4) 配合上级领导于各部门做好协助工作、

(5)做好办公 用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室 设备的维护和保养工作。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验 和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

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。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

前台岗位月度工作计划表 前台月度工作计划篇三

1. 休闲场馆以及部门的应知应会培训。

1)将休闲场馆、部门的应知应会内容发放到员工手中,员工记忆,如:企业概况、内部电话、服务价位等。

2)由主管带领新员工了解各个岗位的具体位置营业时间等,熟悉各区域的分布情况及特点,重点了解客房各种房型的排列规律以及房间内各种物品的'摆放。

2. 熟悉前台工作的岗位职责,主管详细讲解岗位工作流程及各项工作程序,使新员工有一个初步的印象和思路。

3. 复习培训内容并进行上岗前考试。针对前两天培训的岗位职责、各种工作流程、应知应会进行书面测试,并对测试成绩不合格者予以补考,将测试试卷存档。

上岗培训分为两个部分:白班工作培训和夜班工作培训。分为4个步骤:

1. 先由接待班组主管带新员工3个白班,1个夜班;
2. 由老员工带3个白班,个夜班。(这期间的白班、夜班交叉进行)
3. 最后进行岗前业务技能考核,合格后单独上岗。
4. 单独盯岗初期,由当班主管加强指导监督。

白班业务培训:

前三天,熟悉前台所用的各类表格、各项设施设备和物品摆放;熟悉实践白班各项工作流程及各项工作程序,加深印象;熟悉本店协议单位及电脑中应做各种格;跟随主管进一步熟悉各项工作流程并且亲自办理各项工作手续;由主管监督亲自办理入住、调房、延住等各项手续;由主管及时强调缺点所在,及时跟踪督导。(注意:在培训中要特别加强调对新入职接待员的对客服务意识,态度和服务技巧的培训对每一项程序的讲解要做到有理有据。)

后三天,由老员工代班三天掌握对客服务、工作技巧等各方面的业务技能。

夜班业务培训:

第一:熟悉实践夜班工作流程。由主管带领完成工作进程,细致到每一项表格的填写正确度及夜班卫生的清理和工作程序。

第二:由老员工带班2天。亲自实践各项工作程序,由老员工监督,强调夜班的工作安全问题和各种突发事件的处理问题。

前台岗位月度工作计划表 前台月度工作计划篇四

(1)协助各部门做好了各类公文 的登记、上报、下发等工作,并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。(2)做好了各类信件的收发工作。(3)做好低值易耗品的分类整理工作、(4)配合上级领导于各部门做好协助工作、(5)做好办公 用品的管理工作。做好办公用品领用登记,按需所发,做到不浪费,按时清点,以便能及时补充办公用品,满足大家工作的需要。(6)做好办公室 设备的维护和保养工作。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作,确保节假日期间公司的安全保卫工作。(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中,我一定遵循精、细、准的原则,精心准备,精细安排,细致工作,干标准活,站标准岗,严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、在行政工作中,我将做到以下几点

(1)做好各部门服务:加强与各部门之间信息员的联络与沟通,系统的、快速的传递信息,保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务:及时的将公司员工的信息向公司领导反馈,做好员工与领导沟通的桥梁。(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3、提高个人修养和业务能力方面,我将做到以下三点:

(2) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

皇冠商务酒店

2015年度工作总结暨2016年工作计划

群丰店前厅部2016年1月1日

前厅部2015年工作总结暨2016年工作计划

皇冠商务酒店在总经理郑总的领导以及各部门积极配合下，顺利

有序的成长着，首先向领导和同事们汇报一下前厅部全年营业额情况：

一. 营业额汇报二. 工作汇报 作为前厅管理人员负责前厅部的全面工作是对总经理的负责，同时对员工素质，工作效率，服务水平等负有管理和培训的重要责任。在过去的一年当中，由于员工的不稳定性，在新员工独立当班，独立上岗中也陆续出现了诸多问题。2015年的营业额相比去年同期均有所下降，首先我们对自己的管理和培训工作不到位做自我批评。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量都反映出酒店的服务水平和管理水平。因此对员工的培训是我们的工作重点。

1. 人员不稳定，对收银软件不能很好的运用，缺少灵活性，个性化的服务。2. 部门之间配合还不够默契，缺乏沟通，查房不是很及时，致使客人停滞前台时间较长。3. 酒店无线网设施不是很到位，致使网上客人怨声载道，导致客流量流失。

五、2016年工作计划

一日之计在于晨，一年之计在于春，在2016年我们也应该更

好的去迎接新一年的挑战，在去年的工作基础上我们更将要做好如下工作： 1. 继续加强对员工的培训，提高员工的综合素质。

2. 关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。 3. 稳定员工队伍，减少员工流动。开展标准化，程序化的对前台员工“前台服务用语，售房技巧”等专题培训。

4. 完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务。

5. 秉承“硬件不行软件来补”的原则，通过服务质量来弥补设备老化的不足。

新的一年即将过去，又到了我们总结过去，展望未来的时候。忆往昔，峥嵘岁月可歌可泣；看今朝，豪情万丈意气风发。首先，让我代表人事行政部全体成员，向一年来关心和厚爱人事行政部工作的唐杰总经理，配合和支持人事行政部工作的全体同仁表示诚挚的谢意。

第一部分2015年工作总结

一、一如既往，充分发挥综合管理职能作用

根据集团管理制度，督促执行公章管理（印鉴使用□a用印文件370余份，其中通过oa审批104份□b用印文件24份，高力a用印文件6份；印鉴借用□a20次，b1次，高力a5次；刻制、启用印鉴3枚，分别为xx亿利天宏发票专用章□xx高力a物业物业有限公司公章及合同专用章）、考勤管理、档案管理（档案借阅47次，领用78次）、办公用品管理、收发文管理（以公司名义对外行文44份，内部发文2份）、日常接待工作（接待集团领导及客人近300人次，由于与各大酒店签有vip协议，为公司节约接待费用达35万余元）、前台接待管理（接待来

客来访1160人次）、办公室管理、会议管理（配合集团召开百余次视频会议）、固定资产管理（月度、季度、年度盘点固定资产）、车辆管理（三台汽车全年累计行使67116km□其中奥迪行驶12453km,别克行驶28650km□帕萨特行驶26013km□□食堂管理（全年提供了8136人次用餐）、网络管理等流程。制定出台了相应的岗位说明书，并根据实际情况进行完善，使各项工作井然有序地开展，日常综合管理为xx公司的良好发展奠定了坚实的基础。

二、招贤纳士，为企业的持续发展提供人才保障

按照集团提供的人员配置表，根据xx公司实际情况，调整、增加相关人员编制，围绕集团的五大体系逐步展开人员招聘。通过网络招聘、社会招聘、校园招聘、员工介绍等多种渠道，广纳贤士，全年吸纳各种专业人才共计37人（筛选简历3000余份，面试151人，入职37人）。其中，通过招聘及内部调岗，为营销部补充人才14人，有效的充实了营销团队。在人才选用方面，严把人才质量关，做到唯德、唯才是用。为建设一支管理水平高、业务素质强的人才队伍，从个人资料的审核、面试、背景调查、试用，再到录用，层层把关、严格程序，提高了人才录用的质量，并通过不定期交谈等多种方式，想方设法使人才留得住、用得好。为员工提供良好的工作、生活环境，调动新员工的工作积极性，使之全身心投入到工作中来。同时，人事行政部建立健全了人员信息电子档案管理，进一步完善人力资源管理制度，使人才队伍建设逐步趋于正规。

三、通过多种形式增强员工凝聚力

1、营造和谐企业文化氛围。通过组织xx公司全体员工开展《在集团一季度工作总结会议上董事长、总裁讲话精神》的学习活动，并对董事长“提出坚持三个统一九项要求建设有隆德特色的企业文化”展开积极讨论，增加员工对公司经营

理念的理解，对公司企业文化的认识。通过与通达共同组织了中秋国庆双节联谊会，增强了交流与沟通以及相互之间的支持，为下一步更好的开展工作奠定了基础；通过全员拓展训练、5·20家庭日活动、儿童福利院募捐，以及与工会共同组织的集团9周内庆典与第二届冬季越野长跑赛、慰问员工生病家属等一系列活动有效加强了xx公司团队凝聚力与感恩意识。

2、厚生员工，方便员工工作学习与生活。根据非xx籍员工占有一定比例的实际情况，积极为新入职员工寻找、联系适合的宿舍。同时，提供卫生可口的饭菜，使员工的幸福感得到提升，“爱司如家”意识明显增强。同时，由于大部分员工共同用餐，可以利用茶余饭后等休息时间，进行交流沟通，增强了员工之间协调配合的意识，团队凝聚力、向心力明显增加，为建设一支优质高效的企业团队提供了先决条件。

四、加强计划，落实到位

xx公司的计划管理主要从四个方面开展工作：第一，各部门施行周计划量化管理；第二，在计划管理工作中的重点，每月制订计划时根据目前公司工作进展情况，全盘统筹，把每月计划分解到每周的工作重点；第三，每月按集团要求提报计划、计划完成情况而不是因计划而计划；第四，根据半年度核心计划将下半年的重要工作进行月度分解，按月提报计划完成情况，并进行详细说明；第五，督办总经理在公司例会上布置的工作。通过有效的计划管理，不但提高了工作效率，增强了团队合作意识，最重要的是有计划性的全盘考虑了年度、季度、月度的重要工作及要达到的目标。

五、全力以赴，配合监察管理中心做好各项监察管理工作 人事行政部根据集团的战略部署，全力配合监察管理中心做好xx公司的各项监察管理工作。今年3月配合集团监察管理中心完成2015年xx公司财务审计；理清了迎宾生态广场从投资

主体到建设内容、3个亿投资进入土地成本、未来账目处理的思路等一些列问题，决定将投资建设协议与特许经营期权协议作为两个协议分别签订，使原本一些纠缠不清的关系顺畅起来；在此基础上，确定了投资建设协议的内容及条款。

吸取y项目部的教训，对于合同审核、签订，招投标流程依然要严格把控。

作为xx公司大发展、大跨越的关键之年，人事行政部将担负着各类日常管理事务。在下一年的工作中，我们将继续为公司的发展添砖加瓦，不遗余力。

一、唯才是举，进一步强化人才队伍工作

随着公司进一步的发展，面临明年20亿货量的重大任务□xx公司对人才的需求，将成为企业重中之重，人事行政部将各部门人才需求的服务，放在2016工作任务的首位。结合公司发展的实际需求，满足公司各岗位工作需要，将通过多种渠道招贤纳士，充实公司人才队伍，强化各类专业人才储备□xx公司将从以下几方面展开人才招聘与储备工作。

1)通过公司在宁项目逐步宣传的展开，以及公司一年多时间社会上的影响，可采取在同行企业中为公司挖掘到优秀人才。

2)继续通过与xx当地最大人才网络--xx英才网合作，筛选优秀的人员。3)通过参加各种大型社会招聘活动，引进优秀人才。

前台岗位月度工作计划表 前台月度工作计划篇五

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。