

2023年前厅工作计划进展 前厅部工作计划 (优秀9篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

前厅工作计划进展篇一

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人。客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

前厅工作计划进展篇二

20xx年度年酒店迎来新的一年，这一年是酒店业绩重点上升时期，一定要做好充分的准备，为新一年的工作打好基础，尤其是前厅的工作，首先2月份的工作就要先做好计划。如此制定2月份工作计划如下：

- 1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在2月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为节日到来的接待做好精神准备。
- 2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。
- 3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。
- 4、计划在2月中旬对全体部门员工进行一次“酒店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客

人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

新的一年酒店一定会迎来更好的发展，一定能比过去一年的业绩上升几个度。前厅一定会做好准备工作为酒店的生意做更好的贡献。

前厅工作计划进展篇三

前厅是客人留下第一印象和最后印象的地方。有一定的经济效果；有协调作用；建立良好的客户关系是一个重要的部门。为前台办公室的职能制定以下工作计划：

酒店筹备期间，除了硬件准备，最重要的是组建员工团队。前台机构的设置和人员配备会影响酒店的成本水平，需要从实际出发，精简机构，明确分工。要进行优胜劣汰，为优秀员工提供岗位技能的知识培训，以现场培训为主要手段，定期进行评估、测试和考核，并给予具体的指导和教育，不断提高员工的业务技能，使前台员工达到酒店人员的标准。

作为酒店的门面，每个员工都应该直接面对客人。员工的态度和服务质量反映了酒店的服务水平和管理水平。所以员工的培训是最重要的任务，前台要制定详细的培训计划。凭借良好的服务技能和熟练的业务知识，我们可以提供优质、高效、快捷的服务。只有对员工进行良好的培训，员工才能有出色的技能为客人提供优质的服务。

前台工作人员，尤其是前台工作人员，必须掌握前台的促销艺术和技巧。把握住客人的特点，根据客人的不同要求进行

有针对性的销售，向最需要的客人推荐最合适的产品，达到事半功倍的效果。在努力提高入住率的同时，力求效益最大化。

为了保护环境，走可持续发展的道路，“开源节流”是每个酒店的追求。前台工作人员也要积极应对低碳运营，控制成本，开展节约资金和费用的活动，既能满足客户的绿色需求，又能为酒店创造经济效益，一举两得。可以从日常生活做起，关掉水龙头，关掉不必要的电源开关，再利用用过的a4纸背面，等等。

经常咨询客人的意见，关注客人的投诉。客人意见是获取质量信息的重要渠道，也是改善经营管理的重要信息。听取和征求客人的意见，及时向上级反映和汇报，采取积极的态度，妥善处理。为了最大限度的让客户满意。倡导个性化服务，吸引客户注意力，提高客户满意度，赢得更多回头客。

不及物动词注重与各部门的协调

酒店就像一个大家庭，前厅是整个酒店的神经中枢部门，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作联系。如有问题，要积极协调相关部门解决，避免事态恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，如果不解决处理得当，会给酒店带来一定的负面影响。因此，工作联系、信息沟通以及部门之间的团结协作尤为重要。

前厅工作计划进展篇四

- 1、维护前厅整体形象，安排保洁对大厅内外玻璃擦拭清扫，（需要田经理配合，周二开始）。
- 2、前台更衣柜跟进，本周到位。更衣柜到位后将更衣室整体规范化，制定卫生管理制度并落实（更衣柜到位后，进行卫生监督检查，每天如此）

- 3、前台仪容仪表规范化，要求工装、头花工鞋规范化、化淡妆（周二开始发夏装）
 - 4、强化对客服务语言规范化、简练化、业务培训加强业务熟练度
 - 5、培训前台积极与各部门配合，减少摩擦，做好与各部门中转调度工作（中层管理对员工进行培训，各部门加强沟通）
 - 6、做好前台销售计划，将前台销售知识，贯彻下去，落实到每个人（将之前所定销售技巧贯彻执行每天督促检测）
 - 7、账务跟进，配合财务将团购账务结算！股东签单账务、结算流程更加规范化！
 - 8、出租车提成跟进
 - 9、周四增加前台新规章制度，规定制定后报徐店审批。
 - 10、周例会再次进行突发事件案例处理培训。
- 1、当月营业额任务为16万，截止20号目前仅完成当月任务50%。8万6千元。
 - 2、与销售部经理共同制定本周销售计划，销售量。
 - 3、宣传单页已经发完，需要印发单页，印发销售名片
 - 4、网络销售再次跟进，协商团购价格。
 - 5、原有客户进行电话拜访每天下午xx:00至16:00
 - 6、销售部提成核算、及提成标准、报销规定落实（需要徐店指导）

- 1、增加保安对消防认识，本周开始每天对消防器材巡查检验（逐步完善、预计六月份消防安全整体培训）
- 2、加强保安安防意识、夜间巡查楼层，停车场，有异常情况即可汇报。（加强培训，不能间断）
- 3、停车场卫生（下月1号开始统一清理，因本周只有两名保安都是夜班，停车场光线不足）
- 4、本周停车场画停车线（工程部、保安部合作）需要徐店指导（预计周四）

四、本周先规范各部门基本流程，相互配合，六月份制定酒店各部门详细工作计划！不足之处请徐店指示。

目前尚欠缺正规化服务理念，欠缺品牌形象认识，对客服务规范性不到位！

前厅工作计划进展篇五

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气

的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

前厅工作计划进展篇六

通过一个月时间同部门接触与了解，发现前厅部目前员工缺乏个性化服务意识、对客服务语言生硬、且多个服务环节未按标准化服务流程实施等一系列问题，针对目前存在的问题结合解决方案制订xx年下半年前厅部工作计划，具体如下：

8、随时与市场营销部及高尔夫方面保持良好的沟通，做好会议团队及高尔夫客人的订房工作，同时与管家部共同做好高峰期的房间控制工作。

3、对各部门固定资产进行分类管理，明确资产存放地点，以备随时查看固定资产的管理情况，防止资产流失。

1、做好各区域能源控制管理，对大堂灯光、空调的开关控制进行合理的调整与规划；

3、同时督促住宿员工严格遵守酒店的规定，按时熄灯、不违规使用用电设备、节约用水，以最大限度的节约能源。

3、熟悉酒店库存物品情况，减少采购物品次数，如本部门需使用固定资产等非紧急使用物品可采取出库或从其他部门供用、调拨等形式，节省成本费用的消耗。

1、由grm每日对大堂、正门等区域卫生进行巡视，如发现问题及时进行清理；

3、在夏季蚊蝇较多时，各部门夜班及早班对工作区域内的蚊蝇进行清理。

5、督促所有员工在工作、生活中均注意人身安全，不违反

交通规则，不做对人身安全有损坏的事情，且不携带大量现金及贵重物品至更衣室，以免发生失窃等安全事件。

- 1、对员工进行标准操作流程的培训，提高员工业务知识及服务技巧；
- 2、对员工进行优秀的服务案例分析培训，提高员工处理问题的灵活性；
- 3、对员工进行金钥匙服务标准的培训，做到细微化服务，提高整体服务质量；
- 4、对员工进行日常常用英文培训，提高服务品质；
- 5、对预订部及前台员工进行卖房销售技巧的培训，强调员工在接待过程中“只要是到前台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

1、关心员工，体恤冷暖，加大员工团队建设力度，稳定员工队伍，讲究制度与人性相结合的管理方法，定期找一线部门员工进行谈话，主要是围绕工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的(如果职能范围解决不了的上报酒店管理层)，让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

2、规范程序，加强管理。现前台更换酒店管理系统不到三个月，员工在标准操作流程与系统相结合的操作中还存在一些不足，将逐步进行完善、调整，最终使员工更好的利用标准操作流程及系统操作为客人提供更优质的服务。要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，但是本人会根据集团及酒店管理层指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事、部门的事当成自己的事去

完成;视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任。

我深信前厅部在全体员工的努力下，工作也会越来越顺畅，能够真正做到酒店的门面，呈现标准的五星级前厅服务。

前厅工作计划进展篇七

前周周电耗大幅攀升的’问题已请工程部监控，上周用电量较前周已大幅下降，原因未明。从昨日气温来看，空调已开启，下去需要严格控制空调温度及开启时间，控制能耗。

4、协助行政部到友爱村张贴招聘广告；

5、部门大清洁一次，其中一个更衣柜下面垫的地毯已腐烂，找了四块大理石来垫脚更换；

7、大堂废置的广告机已搬走；

8、盘点vip会议室资产；

9、跟进处理xx号凌晨1102客人被困电梯一事，未造成客诉。

1、人事方面，2名新员工即将转正，内部提拔1名领班

2、陈总通知近期公安严抓证件登记工作，部门要落实登记要求

3、与工程部沟通，因日落时间延后，要对射灯，招牌灯等定时开关进行调整

4、前台柜台踢脚线位置因部分客人喜欢搁脚上去已脏，需要整饰

前厅工作计划进展篇八

上川圆山酒店计划于20xx年5月试业，根据当地的实际情况，前厅部特制定以下工作计划：

- 1、了解酒店的基本情况，如：酒店的规模、经营方针、设施设备、经营模式、经营项目、在当地的优势等。
- 2、与人事部沟通，熟悉酒店的人事架构，酒店的规章制度，前厅部各岗位员工的薪酬待遇，并与人事部落实部门员工招聘的具体要求、员工到职日期。
- 3、熟悉酒店周边环境、交通设施等。
- 4、与酒店总经理沟通，了解酒店工程进度以及有筹备期间的其它相关工作的进度。
- 5、落实前台、办公室、行李房所在位置。
- 6、制定酒店筹建期间月及周工作计划。
 - 1、制定部门规章制度。
 - 2、制定部门各岗位职责及工作流程。
 - 3、制定部门筹建期间培训计划，落实培训内容。
 - 4、与人事部沟通，确定培训地点，并请人事部配合提供相关的培训用具。
 - 5、接见应聘人员，并于当月结束前对面试人员进行筛选，确定人选。
 - 6、继续关注大堂的施工进度。

7、关注电话线、网线的安装进度。

8、编排房间号码。

9、与前台电脑系统、公安系统、门卡系统的供应商沟通，初步确定设备的培训及安装时间。

10、对前厅部所需营业单据、经营所需物资、用具进行定版、定量。

1、对新员工进行专业技能培训（理论与实操相结合），并做好跟踪考核。

2、落实前台电脑系统、公安系统、门卡系统的培训时间，配合供应商做好培训工作，并对员工进行考核。

3、搜集、汇总酒店及上川岛的基本信息，并列为员工培训内容。

4、完成酒店电话号码的分配，并列为员工培训内容。

5、下申购单，印刷经营单据，申购经营所需物资、用具，并要求于4月初到货。

6、继续跟进大堂的施工进度。

1、对上个月培训的内容进行全面性考核，找出员工未能达标部分，有针对性的进行强化。

2、前台电脑系统、公安系统、门锁系统安装完毕，进入测试调整阶段。

3、测试电话、网络是否稳定。

4、参加酒店的开荒工作。

5、再次检查营业所需用品是否申购齐全，并全部准备到位。

6、申请前厅收银备用金。

1、强化员工的专业技能和系统操作技能。

2、留意各系统运作、电话、网络是否正常运作，有异常的及时通知供应商来调整。

3、每月对固定资产进行盘点，并做好记录存档。

4、做好成本控制。

5、做好客户维护与跟踪。

6、酒店开房率高峰期，要准备好足够的物资，并及时进行补给。

7、收集客人意见，并提交总办。

8、通过实际操作，汇总员工这几个月期间专业技能未达标的地方。

1、对管辖区域进行全面检修。

2、做好固定资产的盘点及维护保养。

3、合理安排员工补休，以节约成本。

4、汇总客人资料，并做好存档。

5、对旅游旺季员工操作未达标的项目再次进行培训，并做好考核。

1、对固定资产进行年度盘点。

2、完成20xx年工作总结。

3、对员工进行年度绩效评估。

前厅工作计划进展篇九

xx年上半年即将过去,回顾上半年的工作,主要是完成以下几方面工作:

一、克服人员紧张,稳定员工队伍,提高自我管理的专业水平。上年前台接待及礼宾人员流动量大,常常是收银兼接待又兼礼宾,工作辛苦,人心不稳,为了稳定仅有的一点收银人员,使前台工作正常运转,我经常是上了夜班上白班,在工作中也是尽量与员工多沟通了解他们的需求,为他们解决实际问题,加强思想教育,团队意识,为他们营造一个愉快的工作氛围。

同时跟进人事部,对缺岗相关岗位最及时补充,对新员工加强培训,渐渐补足人员也稳定了员工。目前我部门人员稳定。在自己方面加强了星级酒饭店管理专业知识的学习,通过学习不断掌握了星级饭店的专业知识,提高了自我管理水平。

二、硬件问题,前期饭店硬件问题极大影响了饭店的服务质量,客诉事件频频发生,网速慢,夜班夜审程序正常应该是3—5分钟,但因电脑原因夜班夜审过也得30多分钟——1小时才完成,使上夜班的收银工作情绪极大,不愿上夜班,制卡机系统动不动就出现错误,经常不能正常制房卡,使入住的顾客没房卡开门,还的要楼层服务员开门,使顾客入住极为不便,打印机老化总卡纸,严重影响工作,如此等等硬件问题。

我积极跟进网管,现有网管技术不及,就找以前在这里工作过的技术好的网管,进行电脑调换.内存升级,加大网络维护,大大提高了网速,使员工使用正常,制卡机问题,邀请到房

卡供应商合作房卡系统培训，对制卡机常出现的问题应急办法做了培训，使制卡机使用正常。针对打印机老化影响工作，及时申购了新的打印机，将老打印机修好已备急用，目前再没出现打印机故障影响工作了。同时换了二代身份证扫描仪，提高了接待办理入住效率。硬件问题基本解决。

三、加强员工业务培训，提高业务水平及服务水平。前期因接待人员及礼宾人员流动量大，新招员工不懂业务，收银员的业务水平也是参差不齐，服务质量无法保障，为使新员工早日上岗，对新员工做了一系列的培训计划，全程跟进，手把手的教会，对有些收银业务略差的，针对某些掌握不好的业务做专项培训，高峰结账时更是全力配合。在日常工作中倡导“以客为先，以心待人”，的服务理念，不断提高员工的服务意识，加强服务标准。

四、积极有效的处理客诉，维护饭店利益，避免给饭店造成的负面影响。以前因人员少，我常顶班，其他员工上班时出现的客诉无人解决，当班eod有时来解决也是敷衍了事，未能使顾客满意离开，现在员工稳定，同时又增加了白班大堂副理，我们每天都轮流在前台关注每个客诉问题，在维护饭店利益又让顾客满意的基础上，耐心的处理每项客诉，尽量使每个客诉顾客都能满意。

五、与客房部加强沟通，提高查房速度及查房的准确性，避免查房速度慢导致退房时间长，引起的客诉，同时要求客房服务员查房准确，按一次查房报房为准。明确责任。

六、客房中心成立，取消对讲机报房，使用电话报房，还大厅一个安静优雅的环境。客房中心成立后，与前台对接，前台增加了电话，取消了对讲机报房，执行电话报房，大厅比以前安静了许多，再也听不到对讲机里吵杂的声音在大厅里喧哗，与星级饭店的标准又前进了一步。

一、员工仪容仪表，服务礼仪，服务标准提高。

二、部门卫生质量监督。

三、礼宾员的工作标准及工作程序完善。并实施监督

四、加强员业务技能培训。不短提高业务水平服务水平，打造一支技术过硬业务精炼，服务优良的专业团队。

五、继续加强饭店管理的专业知识的自我学习，不断提升自己的管理水平，使饭店前台逐渐走向专业。

六、做好节能降耗监督，加强员工节约意识，合理控制人员成本，避免资源浪费。