

最新数据分析实验报告心得体会 金工实训工作心得总结报告(大全5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

酒店前台工作计划与目标篇一

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作。20xx上半年已经过去了，就下半年做如下工作计划：

- （1）协助各部门做好各类公文的登记、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，那么我们就会被这个社会淘汰。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。

在公司工作了已经有三个多年头了，虽然我还是一个公司最普通的前台文员，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，在接下来的下半年中，我会做的更加的出色！

酒店前台工作计划与目标篇二

前台接待，又叫“行政前台”，与“行政后台”对应，归属公司行政部管辖，下面就是小编给大家带来的精选酒店前台工作计划五篇，希望能帮助到大家！

酒店前台工作计划一

面对1月份酒店前台工作中的各项挑战自然需要好好斟酌一番，至少回顾以往的工作可以很好地明白自己与酒店其他同事相比存在着哪些不足，这样的话就能够提前找准自己酒店前台工作中的目标并为了将其实现而努力奋斗着，毕竟对待当前的酒店前台工作慎重一些总不会存在什么问题，因此我根据当前酒店业绩的数据分析制定了酒店前台x月份工作计划。

x月初的国庆假期对我们酒店的发展而言是不容错过的，所以作为酒店前台的自己应该要提前咨询那些老客户是否有着度假的意向，这样的话便可以根据酒店推出的新活动来吸引这部分客户前往酒店进行住宿，如果对方对价格方面有什么疑惑的话自己也可以讲述清楚酒店活动的具体优惠有哪些，只不过针对国庆设立的酒店优惠活动还需要其他部门的配合才能够有效地起到宣传作用，若是不能够提前进行准备的话则很有可能会坐视这个时机白白流失，所以自己在酒店前台工作中需要在客户咨询完毕以后借机询问对方在国庆期间的打

算并进行宣传。

到了月中以后自己也应该要打起精神做好为客户排忧解难的准备工作，为了做到这点则需要自己多学习一些酒店的信息才能够将其介绍给客户，而且若有需要用到外语的地方则意味着自己这个月的准备工作还是存在着不足的地方，因此我还是需要通过长时间的学习才能够能够在酒店从容面对任何类型的客户，其中需要谨记的便是遇到难以做主的问题需要及时请示经理才能够做出相应的打算，否则若是做出的承诺无法实现的话将会使酒店的形象受到一定的损失。

月底到来以后便需要针对酒店在x月份的营业额做出相应的分析，这样做也是为了根据数据的分析找出酒店营业额上升或者下降的原因，然后通过相应的总结便可以找到影响酒店营业额的重要因素并想办法将其改进，对于酒店前台来说做好这方面的工作可以对今后的工作计划起到很好的参考作用，所以在x月份的月底自己应该做好这方面数据的整理与分析工作并上报给酒店经理进行汇总，实际上我也相信自己在x月份的酒店前台工作中不会做得比当前阶段差。

对下个月的工作展开相应的计划以后便可以发现其中的可操作性还是很大的，只不过作为酒店前台的自己还是要在工作计划的大致范围内行动才能获得预计的效果，而且我也相信在之前工作经验的积累下可以将x月份的酒店前台工作任务完成得很好。

酒店前台工作计划二

2、协助营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。合理安排员工休假。

4、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象。

6、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切合作，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

7、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。为酒店新的一年开一个好局。

酒店前台工作计划三

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输开源节流、增收节支意识，控制好成本

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收;过期报表的重复使用;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的政策，高价房政策，接待员在了解酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，强调接待员：只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店所存在的不足：

1、酒店系统的局限性

酒店所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对酒店的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过一到三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得酒店的薪酬体制不能激励员工的积极性，员工每个月都是拿的固定

工资，建议完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满*去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

酒店前台工作计划四

xxxx年已经过去，回顾过去的一年，我在公司领导的指导和关心下，在大家的共同努力下，做出了一定的工作，但还有很多的不足之处。今年，我将按xxxx年度行政总部的整体发展规划及企业发展方向，本着多沟通、多协调、积极主动、创造性地开展工作的指导思想，发扬以公司管理者的角度看待公司发展和管理的工作作风，本着主人翁精神全面开展xxxx年度的工作。现特对xxxx年2月份到4月份工作制定如下计划：

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

xxxx年2月份到4月份前厅部外售分别为2月份29947元、3月份37213元、4月份34645元、合计101805元。随着本行业市场日益竞争激烈的今天，本着稳定、努力、发展的大方针，特对xxxx年前厅部外售计划做以下保证：1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

酒店前台工作计划五

在做这个关于明年的工作计划前，感谢酒店的三位领导给予我工作上的支持和生活上的关心。你们在我来到这个陌生的环境时给予我的鼓励和支持，是我人生职场中宝贵的财富。

来到温泉假日酒店后，接手前厅和商场的工作已近半年，在这多半年的工作时间内，我学会了很多关于酒店在客房、前厅接待、营销等方面的专业知识，以及很多为人处事的方法和技巧。总结xxxx年工作，从刚来酒店时满心的热情和对这份新的工作的期待和憧憬，到酒店开业前期的忙碌却充实，接着是酒店盛大开业时的喜悦，一路走来，我的成长伴随着酒店迎来了首次高标准国网公司会议，从此酒店的新形象、新面貌被推向新的一个高度。酒店在领导们的正确领导下，在每个员工的努力和坚持下，一天天地更加正规、更加完善。我很荣幸的是，我是这个过程的见证者。像杨总说的，我也要在酒店日益强大的过程中，完善自己，完善工作。现在，针对xxxx年的实际工作问题，对xxxx年工作计划汇报如下：

一、关于前厅

1、加强员工对酒店的各种情况的了解程度，做到有问必答。酒店是我们大家的，每个人都有维护它形象的权利和义务。而前厅是打开酒店大门的第一扇窗，我们的前台接待人员就像这扇窗的守护者。前台跟酒店各个部门都有着密切的联系。

所以前台服务人员要对酒店的整体情况了如指掌，细到别墅区哪座几楼是几号房间、是单间还是标间、每日房态如何、内线电话是多少或是餐厅所有包间的名字、及包间所能容纳的就餐人数，针对这个问题，对目前总台所有工作人员进行一次考试，对于不过关的人员，我打算采用现场记忆，可利用不忙的时候去酒店的各个部门了解这些情况，并要求记录、然后记忆，最后达到一问一答，脱口而出的标准。

2、前台接待人员的仪容仪表要求要严格。包括发型、面妆、服饰。这方面的培训，可以采用互帮互学的方式。根据酒店的基本情况，着重对酒店前台接待人员中的年龄偏大的员工做此培训。

3、前台接待人员的标准化服务的规范。其中，包括基本的服务理念、服务动作、服务语言、沟通技巧和对员工责任感的教育。由于总台人员较少，请培训老师的计划不够现实。1、针对现有员工的自身特点，工作中存在的问题及时指出和纠正。2、通过网络等途径，*一部分有关服务方面的知识，在前台的电视上循环播放，耳濡目染中灌输知识。3、根据我之前参加过的培训，总结一部分自己觉得用得着的资料。以口头阐述或书面资料的形式传达给员工。目的是总结一套适用于我们酒店实际情况的前厅标准化服务规范。

二、关于商场。

1、做好物品回收。虽然年底这几个月，物品回收做的不错，但是，仍有一些漏洞存在，通过班前会等形式反复强调和抽查等方式来规范工作。避免浪费。

2、要求商场的两个人都必须会做报表。做到互相监督、互相学习。

3、为年度目标努力。在会议账方面，商场的物品标价和总台所收的金额，必须与商品价目表上的价位一致，不允许员工

私自减免或打折。最后由总台统一交钱至财务。在上年的工作中未出现员工私自减免价格的情况。在肯定他们工作的同时，不忘叮嘱，要求戒骄戒躁。争取实现商场年度目标。

酒店前台工作计划与目标篇三

工作计划网发布2019酒店前台工作计划范文，更多2019酒店前台工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019酒店前台工作计划范文》文章，供大家学习参考！

今年酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的’，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1、今年上门客销售任务，根据去年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月

根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

酒店前台工作计划与目标篇四

工作计划网发布2019酒店前台工作计划，更多2019酒店前台工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019酒店前台工作计划》文章，供大家学习参考！

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核**心**，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重**要**，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述培训前台人员的工作计划：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。
- 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，为什么呢？1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

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挚的，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。

酒店前台工作计划与目标篇五

酒店前台工作计划

酒店前台工作计划岗位职责：

二、有效整合酒店人、才、物资源，促进酒店整体发展；

三、敏锐的市场嗅觉，对酒店采购，销售市场，装修布置有前瞻性眼光；任职条件：

4、有较强的协调和沟通能力，处理突发事件的能力

酒店前台工作计划与目标篇六

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。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总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。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业

的接待部门，为了保证酒店的各项工能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，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，本职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。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

酒店前台工作思路报告锦集

一. 人员团队的组建。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

二. 注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等

等。

五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

六. 注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

酒店前台工作计划与目标篇七

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收；过期报表的重复使用；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的政策，高价房政策，接待员在了解酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，强调接待员：只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店所存在的不足：

1、酒店系统的局限性

酒店所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对酒店的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

员工每个月都是拿的固定工资，建议完善人事薪酬制度，酒

店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满x去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

酒店前台工作计划与目标篇八

在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧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，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。20__年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，20__年各项能耗与20__年同期比都有所下降和节约，20__年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安

装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。

同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；

还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。

客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“__”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，20__年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

酒店前台工作计划与目标篇九

回顾入职以来，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将这入职来的工作情况总结如下：

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。

- 1、学习了公司各项规章制度；熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础；
- 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。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也有所欠缺，在15年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

（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！