

最新前台年底总结及新年计划(模板9篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

前台年底总结及新年计划篇一

(1) 协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2) 了信件的收发工作。

(3) 低值易耗品的分类整理工作。

(4) 于各协助工作。

(5) 办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6) 办公室设备的和保养工作，

(7) 协助节假日的排班、值班等工作，节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

(1) 各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2) 员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3) 协助公司规章制度。

(1) 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) 向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3) 个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自己的个人能力，自己的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

(1) 协助人力资源部工作

(2) 其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序；还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验；工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁。

前台年底总结及新年计划篇二

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个计划。

xx年10月，很荣幸被选进公司，做前台营业员。前台营业员

是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。

这两个月来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。

一，多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，以及将自己处理不了的问题反应到上级，

二，是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

五继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献

自来到联通公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

前台年底总结及新年计划篇三

四月在期待中带来，三月过往工作中的'一些问题也可以在四月份进行加强和提升了，现在展示自己对四月工作计划。

每天早上提前半个小时来都岗位上做好准备工作，把需要及时处理的文件和任务及时整理出来，及时拨打电话与来访客户沟通，了解沟通的具体情况，以此解决一些问题。

对于超出权利外的一些特殊事情，及时上报给领导，同时学会自己处理一些来及消息，毕竟领导的时间有限。有主动到我们前台询问我们酒店情况的人员，除了简单的介绍我们酒店的情况，之外，还会准备好我们公司早就安排的简介信息给客户观看，方便客户了解，对于有需要安排餐饮和住宿的客户，做好基本的安排。

首先调查那些房间已经退房，或者空余，一定做到房间一定是收拾干净的房间，避免出现三月份因为仓促安排到没有及时收拾的房间。

还有在客户退房只是同事保洁员，做好卫生打理和调整。保证在第一时间有空闲干净的房间供客户使用，当然，对于那些客户需要订餐的或到酒店餐厅用餐的人员，我们必须明确保证在他们用餐的时间到来是及时安排好就餐工作。

因为过去忽视了礼仪的重要性，在过去的几个月里我吃足了苦头，现在到了四月份，虽然工作依然有些紧，但是我也必须加强对于工作礼仪学习，提上日程。在酒店拥有良好的礼仪礼貌的前台人员更人客户喜欢，我也希望自己朝着这个方向发展。毕竟做一个有礼仪的人也符合我们酒店的要求，这

样更加能够有利于我们酒店，我们是酒店的形象，既然要展示在客户面前，所以对于自己的穿着，谈吐我都会按照酒店的规范来实现基本的要求，学习时间利用下班后时间提升自己的礼仪，我会认真的遵行一点，那就是做一个有规划，有目标的前台人员。

在我们前台，我们除了要招待一些陌生的访客之外，更多的是要在最短的时间来安排客户，毕竟酒店的主要业务还是住宿和餐饮，这两点，我们作为前台，也必须要掌握，为了熟悉办公方式，提高办公效率，积极与同事配合，在一些基本的软件应用方面，积极提升，主动学习，不会去逃避，很多时候把办公的效率提高起来才是。当然首先要保证客户的个人体验，让他们感受到我们酒店办事效率快，安排也快速，服务更加会到位，不会浪费任何客户的时间，避免客户等待，更多的时候是主动去完成客户的任务。

前台年底总结及新年计划篇四

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。在自己方面加强了酒饭店管理专业知识的学习，通过学习不断掌握了饭店的专业知识，提高了自我管理水平。

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。

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起，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。

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。

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。

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，与饭店的标准又前进了一步。

前台年底总结及新年计划篇五

xxx年是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，结合前厅部工作特点，制定xxx年度工作要点如下：

- 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，创造最佳效益。
- 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。

前台年底总结及新年计划篇六

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□xx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。

在下半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) 努力打造良好的前台环境。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。

前台年底总结及新年计划篇七

1. 遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。
2. 询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。
3. 热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

4. 严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。
5. 对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。
6. 对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。
7. 与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

1. 接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

2. 接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

3. 电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

4. 填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求.

1. 热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

2. 负责外来人员登记工作。

3. 负责外借用品的办理工作。

4. 接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

5. 主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

6. 仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。
 7. 对客户服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。
 8. 在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。
1. 负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。
 2. 文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。
 3. 节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。
1. 负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。
 2. 邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

前台年底总结及新年计划篇八

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。从计划的具体分类来讲，比较长远、宏大的为“规划”，比较切近、具体的为“安排”，比较繁杂、全面的为“方案”，比较简明、概括的为“要点”，比较深入、细致的为“计划”，比较粗略、雏形的为“设想”，无论如何都是计划文种的范畴。不管其如何分

类，计划内容的范围都是“做什么”、“怎么做”和“做到何种程度”三大项。

4、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

5、接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作；

认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务

要写这个也不会很难呀，只是写一下你做的工作内容，还有就是，你怎么样才能把你的工作做得更好，当你了解了前台文员做什么，那就把要做的全部写出来，站在你领导的位置去想他到底要你写什么，你把平时做什么事，写的详细一些，这样你的老板也就知道你平时在做什么了，同时也是对你的认可。

前台年底总结及新年计划篇九

正在以后情势下，为了包管旅店的各项任务能一般停止，运营没有受任何政策性的影响，旅店将严酷依照请求，请求前台欢迎处做好挂号闭、上传闭，依照市公安局及辖区派出所的划定对每位进住的主人停止进住挂号，并将材料写入电脑，当真履行公安局下收的其他各项告诉。其次，再对全员强化各项平安应慢常识的培训，做到中紧内松，没有给主人带去任何感民上的严重感战没有平安感；正在食物平安上，出台了一系列的平安卫死请求战划定和有闭食物卫死平安的应慢法式，无力的包管奥运时候没有产生一路中毒事务；正在治安圆面，夜间删岗加兵，增添放哨次数，对可疑人、可疑物做到具体扣问挂号轨制。

营业常识取办事方法是表现一个旅店的办理程度，要念将营业常识取办事方法连结正在一个根本之上，若是培训任务没

有跟上，新老员工的更新又快，将很轻易致使员工对任务缺少热忱取营业程度松弛，出格是对一个运营六年的企业会曲接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及旅店的成长战岗亭需供为方针，提升员工熟悉培训任务的主要性，主动指导员工自发进修，磨砺技术，加强合作岗亭投身下一步企业各项鼎新的自傲心。培育一收办事劣量、技术有特点的下教养员工步队，安定企业正在秦皇岛市场中的杰出心碑战社会效益。到达从尺度化办事到人道化办事再到打动性办事的慢慢降华。也为此，旅店将打算每个月停止需要的一次培训，培训体例首要是方向讲课取现场模仿方式。

节能降耗是旅店一向正在宣扬的标语战狠抓落实的平常任务，上半年各项能耗取客岁同期比皆有所降低战勤俭，下半年依照付总发言精力，办理将更细化，正在“节能降耗”的根本上企业提出了“挖潜降耗”的标语，既是若何正在现有做了六年的“节能降耗”根本上再尽力，寻觅、发掘各环节各法式，使各种动力正在包管运营的根本上再“降”一面。旅店下一步将正在各地区面位装置末端计量表，如火龙头端装置火表、各地区装置电表和取邮政分浑各公费用地区。

同时对空调的开闭节制、办公室用电皆将再次停止公道的调解取计划；其次，旅店将按照物价下跌指数战对同业业考查、领会，实时、随时地对产物(房、餐)停止价钱浮动，使企业更能矫捷的操纵市场静态战提升事迹，没有错过机遇；借有旅店正在详细合作大将各地区所利用的装备请求到各部分，各部分又请求到班组或小我背责。办事员及办理职员正在一般办事战办理进程中，应随时注重查抄装备利用环境，共同工程部对装备调养、维建，更好的准确的操纵装备。借请求办理职员要按期报告请示装备环境。

客房圆面，各类供主人利用的物品正在包管办事量量战数目的条件下，请求尽可能耽误布草的利用寿命，同时，节制好低值易耗品的发用，成立收放战耗损记实，实施勤俭有奖，华侈受奖的赏罚轨制。(那个我们一向正在做)如眼下因为奥

运会进行，北京车辆遭到单商标战单商标正在时候上的受限，部门主人去秦必需住上两天赋可前往北京，如许客用品就能够正在勤俭上做文章。那些皆是藐小的潜伏的勤俭认识，是对市场环境的操纵表现。

立异是旅店生计的动力战魂灵，有立异才有生机战朝气，有立异能力感触感染到旅店发展的兴趣，正在今朝对旅店产物、营销手腕斗胆立异的根本上，正在新的市场情势下，将要鼎力培育全员立异认识，减年夜立异行动，对陈腐掉队的体系体例要停止立异，对硬件及硬件产物要停止立异，对营销体例、方针市场的挑选也要立异，再进一步展开立异勾当，让旅店正在立异中获得不竭的前进取成长，如，顿时旅店要进行的出品拆盘角逐，目标便是让厨师从思惟上明白甚么叫艺术拆盘的同时又勤俭了本钱战提升了菜肴团体层次。正在包管眼下推出的“5515”根本上，借要立异出良多近似的买面战思绪。更进一步走正在市场的最前线，影响市场。

节制各项本钱付出，便是删支创支。是以，本年下半年旅店将增强本钱节制力度，对各部分的各项本钱付出停止细分担理，由本来的每个月停止的清点物质改成每周一次，对各项耗损品的利用提出改良定见战倡议，从而强化员工的本钱节制认识，真正做好旅店各项本钱节制任务。

旅店颠末了六年的风风雨雨，硬件举措措施也随着陈腐、老化，面临合作很剧烈的市场，也可道是任重讲近。经常呈现工程成绩影响对客的一般办事，减上客租率频下，维保不克不及实时，形成举措措施装备维建量删年夜。关于高级次的主人会跟着市场上拆建新型、奢华旅店的呈现而流掉一部分，(年末旅店中间将删开两家，一家定位三星级，一家商务旅店)为此，旅店正在有打算的斟酌打算年末改换客房、餐厅部门地区地毯，部门木造拆饰喷漆战部分粉刷。尽量的为旅店争夺住客率，提升旅店的经济效益。