

最新酒店前台员工工作计划(通用5篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。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。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店前台员工工作计划篇一

前厅管理主要要抓服务人员管理和 service 质量管理两大方面。任何管理都应该以人为本，人是管理对象的主体。下面我们以中餐厅(慢餐)为例，首先对管理的组织结构和岗位作一个设计：

前厅经理：全面负责前厅接待服务组织工作，对整个餐厅的服务人员，服务质量进行管理。包括：制定前厅各项管理制度，工作规范、程序和标准制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记，公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务

人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作，茶水的准备，酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清洗和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、档次，以及经营的策略，从实际出发，去灵活掌握。

一主要培训人：前厅部主管。

二时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中穿插。

三方式：采取分岗位、分主次重点讲解。

四原则：由点到面，由详细到系统。

五主要培训内容：

1. 参观熟悉前厅各个岗位的分布；介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。

2. 根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。

3. 针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序；行李员引领客人入住程序；商务中心

复印、订票、收发传真、商品销售;大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。

4. 介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。

5. 学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。

6. 讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。

7. 结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。

8. 在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节(参照案例总结和员工自查)。

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

一上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮;左胸前佩戴胸牌;头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

二在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

三礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。

四热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

五态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

六服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

七准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

八大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

九管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

十作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

酒店前台员工工作计划篇二

在客服这样的一份岗位上，我也是非常地期望自己会拥有更多的收获，也是可以让自己的在这份工作上得到成长，拥有更多的收获。面对未来，我也是希望自己能够在这份工作上做好一切，所以认真地制定以下的工作计划。

任职这份工作，就是需要在其中做出较多的努力，通过自己的不懈奋斗让自己在其中去成长，去做更多的工作。在完成工作上，我当然也是希望自己的努力能够将我的本职工作做好，这样也是可以让在这份工作上有更大的成长的机会与努力。面对这份工作，我还需要做出的事情有非常多，所以不管是任何的时候或是任何的情况发生了，我都需要摆正自己的思想，做好自己的工作。工作与生活一定是要分开的，在工作的时候就是需要端正自己的思想，以个人的努力来促成在工作上的更好的发展，所以更是需要好好的认识自己，更加清晰的明白自己的问题，在工作上做更多的提升与成长。

客服最为重要的就是与顾客进行交流，在交流中明白对方的问题，也是逐步地为顾客解答疑难，将个人的工作都做好。沟通是一门大学问，所以在自己得工作中还有非常多的事项是需要去留意，需要去做更多的准备工作的，所以未来的人

生我便是需要更加努力地去明白自己的问题，真正的反思自己未来的生活。现在我认真的对自己进行分析，渐渐的明白自己在下一阶段还需要做更多的努力，并且在未来的时光中我更是需要认真的反思自己，并且从中去做更多的奋进与努力。

在往后的工作中，我还有非常多的方面是需要去做更多的努力的，所以在未来的时光中，我仍旧是需要认真的去反思自己，真正的让自己在这份工作中明白自己的发展。往后的生活，我也是会努力的改变自己，真正的为自己的人生做更多的奋斗与努力。在努力工作的过程中也是要不断地反思自己，尽可能地明白自己的问题，所以在往后的生活中，我必须明白接下来我需要做出的努力与奋斗的方向。

我相信在全新的工作中我一定能够有所成绩，有更好的表现，在这份工作中真正的收获到更多的奋斗与努力。往后的生活，我还有非常多的方面是值得去成长的，所以我便是会摆正工作的思想，从工作着手，更好的改变自己，努力适应这份工作。

酒店前台个人年度总结

酒店前台每月工作计划

酒店前台个人简历表格

酒店前台个人工作总结【精】

酒店前台个人年度总结报告

酒店前台年度个人工作总结

酒店前台员工个人工作总结

【热门】酒店前台个人工作总结

酒店前台员工工作计划篇三

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年xx月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人、在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀、热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室、为公司提供了方便，也为客户提供了方便、接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的、比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入、在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的.相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作、努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心、我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短、与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它、我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西、前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口、通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识、作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到xx一信息时就能迅速地做出反应、比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

酒店前台员工工作计划篇四

一、建立健全客房部各项规章制度。

客房部现有的规章制度与日常业务活动中的实际情况极不适应，存在“同一岗位多套职责共同使用”、“服务操作没有统一标准”、“管理处罚参考标准多样随意”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化方向发展。xx年将建立一套完整的家政管理体系，包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过上述管理制度的统一制定，各岗位员工将更加明确自己的工作内容、各项工作操作的标准和规范，进一步提高服务质量和工作效率，同时有利于各项经营管理工作的深入开展。

二、部门成本控制。

xx客房部的总成本必须控制在249.3万元以内，也就是月均成本控制在20.775万元以内。分析客房部每月的支出项目。根据客房部xx年的人员配备和实际运行情况，预计客房部每月

固定成本支出为126096万元，可变成本必须控制在105321万元以内，才能完成年度成本指标控制任务。因此，客房部将通过制定“节能计划及实施办法”，有效降低运营成本。

1. 亚麻洗涤的成本一直是该部门可变成本的重要组成部分。

将目前客房换麻的制度改为每天换麻的制度，减少了换麻和洗麻的频率。一方面大大降低了洗亚麻布的成本，另一方面延长了亚麻布的使用寿命，缩短了服务员整理房间的时间，提高了工作效率。经过初步估算，采用这种方法每年将节省约5万元的可变成本。

2. 严格控制房间内各种耗材的配置和使用。

客房内各种耗材的配置原则上实行“一客一换”或“用后更换”制度；客人坚持更换的未使用的洗漱用品，必须在保证卫生质量的前提下，进行充分回收和再填充使用；对于房间价格低于60%的团队和会议室，减少洗漱用品的数量。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

酒店前台员工工作计划篇五

好员工不是管出来的，是带出来的。前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的状态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动。

前厅作为饭店的门面，每个员工都要直接面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次，因此对员工培训是工作重点，培训内容主要包括三个大的方面：

- 1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能。
- 2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识。
- 3、前厅员工的从业理念。

前厅用品工具定位定人，责任到人。住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。