

最新前台工作安排计划(优秀6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。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。

前台工作安排计划篇一

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。我作为酒店餐饮前台领班，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。

一、厅面现场管

- 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时进行合理的调配，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、物品管理，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、卫生管理。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集中，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，餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理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。

二、员工日常管

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，请保留此标记员工的心态，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，使管理更加规范有效。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 and 了解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、20xx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅、体管、经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

前台工作安排计划篇二

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！

前台工作安排计划篇三

根据公司新一年的战略目标和工作安排，20年-区工作计划将以“服务质量提升年”为重点，主要工作计划如下：

在原有的基础上，修订各部门的工作手册，规范工作流程，严格执行工作制度，加强制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，完善各类档案，将规范表格记录作为工作重点，做到全面、详细、有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，把责任落实到人。通过检查考核，真正做到奖勤罚

懒，提高员工的工作积极性，促进工作的有效完成。

根据公司的培训政策，制定培训计划，提高服务意识和业务水平。开展有针对性的岗位素质教育，促进员工敬业、服务意识等综合素质的提高。对员工的服务意识、礼仪、业务知识、应对能力、沟通能力和自律能力的'培训应反复加强，并在实际工作中进行检查和实施，以提高管理服务水平和服务质量，提高员工的综合素质，为公司的发展储备人力资源。

从制度规范化入手，责任到人，监督实施规范化。结合绩效考核，加强队伍建设，加强社区居民安全知识宣传，打开联防联治局面。

用制度规范日常工作管理，完善居民楼、消防、公共设施设备维护，满足住户需求，大力开展家政保洁、园林维护、水电维护等有偿服务，为业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近期工作的重点是：

1. 根据《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等系统规范。作业中心下发，严格执行，逐项整改，并按执行日期落实到位。
2. 按照《绩效考核制度》中的日常工作考核标准组织各部门员工的培训学习，明确岗位的工作要求。
3. 制定临时停车收费的可行性方案。
4. 配合运营中心开展“社区生活温馨剪影”等社区文化活动，组织相关部门做好准备。
5. 根据部门计划完成当月培训工作。

前台工作安排计划篇四

自学校毕业后，来到海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。

我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

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和职务，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。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，

走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。

与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

前台工作安排计划篇五

(一)培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

(二)培训时间及内容：1、酒店职业道德的讲解说明。2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求。3、了解酒店员工违纪处罚规定。4、如何正确出入酒店。

月日1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要领导者简介，酒店行政构简介；了解本部门概况，包括：本部门构，各部门功能，认识各部门负责人。2、熟记酒店各分部联系电话。3、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。4、了解本部门经营业务，包括：了解客房构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

月日1、学习基础销售技巧及对客服务方式。2、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。3、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。4、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

(三)培训考核：三天基础培训后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

(一)培训目的：让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

(二)培训班期安排：试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践；后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
 - 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
 - 3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。
 - 4、熟记各大单位，商务客房名单。
 - 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
 - 6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。
- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
 - 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
 - 3、培训前台卖房技巧。
 - 4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。
 - 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。
- 后10天1、培训更改房租程序。

- 2、了解客房升级的情形及标准。
- 3、入住登记程序培训。
- 4、帐退房程序培训。
- 5、团体入住及帐程序培训。
- 6、培训查ed房的程序。
- 7、培训转换房间的程序。
- 8、客用保险箱的使用程序培训。
- 9、客房参观及住客生日的处理。
- 10、补单的跟进程序。
- 11、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。
- 12、各类信用卡算方法的培训。
- 13、以上培训均合相关上机操作。
- 14、受训员总培训内容。
- 15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。

2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

前台接待工作计划

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。

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。

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。

前台工作安排计划篇六

岁月如梭,转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的2011年里,我在公司领导是同事的关心和热情帮助下,顺利完成了前台接待相应的工作。现在对2011年的工作作出总结。

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。2011年11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xxx企业工作前,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过程中扮演着相当重要的角色。

(一)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，才能在接收到某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。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都

留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三) 前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

酒店前台领班工作计划 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。

一、厅面现场管. 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，为了进一部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。

二、员工日常管. 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，请保留此标记员工的心 态，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。

三、工作中存在不足 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力 四、2012 年工作计划 1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨 会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服 务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口， 制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅. 体管. 经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人 素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合. 用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管. 。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。