# 酒店的前台主管下半年工作计划\_酒店的前台主管下半年工作计划

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-04-11

*我们在做工作之前，一定要有完善的工作计划和合理的时间安排，下面是本站小编为大家整理的“酒店的前台主管下半年工作计划”，欢迎阅读。　　>酒店的前台主管下半年工作计划　　⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工...*

　　我们在做工作之前，一定要有完善的工作计划和合理的时间安排，下面是本站小编为大家整理的“酒店的前台主管下半年工作计划”，欢迎阅读。

　　>酒店的前台主管下半年工作计划

　　⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题；

　　⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录；

　　⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度；

　　⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施；

　　⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录；

　　⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

　　⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

    ⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德；

　　⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账；

　　⑽对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

　　>

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！