# 2024年前台周工作计划(八篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-08-12

*前台周工作计划一加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。1、做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误。2、及时将收到的邮件送到主人手中。1、基本咨询和引见，端茶送水，保持...*

**前台周工作计划一**

加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。

1、做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误。

2、及时将收到的邮件送到主人手中。

1、基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的\'礼节礼貌并通报相关接见人员。

2、及时打扫会客后的垃圾。

1、尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域。

2、咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。

3、制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成

4、定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

1、必须定期安排检查库存,以便能及时补充办公用品。

2、做好物品领用，购进的登记。

3、做好低值易耗品的分类整理工作。

4、管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。

5、做好办公室设备的维护和保养工作。

1、文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。

2、做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。

3、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。

根据上级意思，发布通知和公告，并督促大家执行，完成。

1、对于出差人员的出入时间事件地点的登记。

2、力所能及的主动承接外出人员的工作。

完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

将事件按照标准、重轻急缓程度，排先后顺序，并及时与与会者。

**前台周工作计划二**

一、日常工作，保质保量的按时完成。

、仪表、着装</

1、做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误。

2、及时将收到的邮件送到主人手中。

四

1、基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员。

2、及时打扫会客后的\'垃圾。

五

1、尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域。

2、咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。

3、制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成

4、定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

六

1、必须定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。

2、做好物品领用，购进的登记。

3、做好低值易耗品的分类整理工作。

4、管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。

5、做好办公室设备的维护和保养工作。

七

1、文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。

2、做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。

3、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。

八

根据上级意思，发布通知和公告，并督促大家执行，完成。

九

1、对于出差人员的出入时间事件地点的登记。

2、力所能及的主动承接外出人员的工作。

十

完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

将事件按照标准、重轻急缓程度，排先后顺序，并及时与与会者

**前台周工作计划三**

1、换好工作装，整理仪容仪表，互相检查

2、打扫卫生，检查客服组设施设备是否正常

3、填写实际上班人员班表，查看前日同事记录的工作完成情况及注意事项

4、参加主管召开晨会（按主管要求轮流领头召开晨会），①总结前一天工作，所得收获及反省（接待、投诉及会员方面），与大家分享工作中做得好的和不够好的地方。总结好的方法，以备接下来使用。②布置今天主要工作，确立工作目标，明确分工，以及注意事项

1、若存留前日工作，必须首先完成，在客流高峰前完成

2、按照晨会的分工执行，团体接待及个人接待，会员卡办理，电话接听，迎宾都分派到组员身上，以分配到的人为主，其他人协助来完成一天工作

3、遇突发状况，先以个人能力先行解决，不能解决的寻求同组人员帮助，最后寻求其他相关人员帮助

4、中午轮流出去吃饭，必须留人在卖场，以处理这期间可能发生事务

5、换班时，交班人将工作进展告知接班人，已做的剩下的尚未处理的，以及上午工作中出现的问题，一一告知接班人，提醒其下午需要及时处理和重点处理的事情

1、晚上下班前，上报本日会员卡办理情况

2、检查今日工作是否均已完成，没有完成的完成之后再走，实在不能完成的记录下来提醒明日早班同事尽量在明日开业前或人流高峰前完成

3、参加晚会，打扫卫生，离开

客服一周工作计划：经过两周的实战，结合客服工作具体内容，做出一周的工作安排如下：

（一）业务板块：

①认真学习公司各种体系流程和业务流程（如销售、收银、线上购物、退换货），以便随时应付客户现场提出以及电话咨询的\'各种问题，逐步深入到投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去。

②每周对顾客咨询问题汇总、分类上报，以便上级以此作为依据对商品、服务等进行调整。

③每周五部门会议进行工作总结，并对客服区域进行大扫除。

（二）服务板块：

①在实战中不断提升服务意识及服务技巧，小组成员每周总结好的服务技巧，并分享给同事。

②时刻牢记诚信为本，不轻易客户，的事必须办到、办好。

③不忽视细节问题，礼仪、着装、语言适宜，并关注顾客购物心理及满意度，接受顾客建议，不断改进。

（三）自我职业素养提升板块：

①在实际工作中提升交际能力，以及处理问题、解决问题的能力。

②增强服务意识、完善服务理念，增强责任感以及团队意识。

**前台周工作计划四**

1．在日常事物工作中，我将做好以下几点：

（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，行政前台工作计划。

（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。

2．在行政工作中，我将做好以下几点

（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）协助公司公司规章制度。

3．个人修养和能力，我将做好以下三点：

（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，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的价值。

4．工作

（1）协助人力资源部工作

（2）的其它临时性工作。

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.

**前台周工作计划五**

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、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)做好了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)通过自己自主的学习来提升知识层次。

我深知：自己的能力是有限的，但是一自己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已能力，提升自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。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升，实现自我的价值。

(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。

**前台周工作计划六**

通过过去的经验，我深刻的认识到思想对我们工作的重要性。既然准备在工作上完善自己，那么思想上的改进就是必不可少的！

首先，我要改进自己的思想认识，作为一名xx物业的客服，首先就是认清自己的\'定位！作为xx公司的前台客服，我要面对的客户是业主，而我作为一名服务者，在面对业主的时候，应该更加热情、更加亲切。

其次，在自我的心态上也要进一步提升，要在工作中学习调整自己的状态。学会如何时刻保持着对工作的积极热情的态度，并更好的去面对自己的工作，去服务好业主们。

1.加强自我管理，在工作中严谨的遵守服务规定，并积极将自己的服务做到位。

2.学会观察，业主来物业一定是又事要办，所以要根据业主的情况判断事情的轻重缓解，换位思考，急业主之所急，帮助业主解决问题。

3.服务要热情周到，及时业主还没有来到前台也要让业主感到自己无时无刻都在被关注，做好随时服务的准备。

1.提高自己的专注力，对于业主的问题，业主的需要要认真的听清楚，确定业主的问题，并给予正确的回答和帮助。

2.做好互动工作。来我们前台的业主也多是老面孔，在服务空闲的时候，适当的接上客户的话，或是打声招呼能和业主也打好关系，方便今后的工作。

3.做好回访工作。过去有很多工作，因为没能联系到业主结果就不了了之，但在今后，我要更严格的做好回访，保证能在工作后回访业主，了解业主的满意度，改进我们的工作。

**前台周工作计划七**

1、前台接待应准备好电话预约记录表，依会员来电预约之时间服务项目与预约美容师号码详细填写。

2、前台接到来电预约美容师，应详细告知被预约美容师，并事先做好服务准备。

3、事先预约有助于美容师安排工作时间。

4、事先预约有助于方便会员，让会员获得较快、较好的服务。

5、教育会员预约的时间若超过半小时，预约自动取消，被预约美容师将会另行分配工作，会员不得异议。

1、各项护理收费标准及特惠活动是否资料齐全、可提供展示给会员。

2、使用刷卡机时是否能做到迅速、确实、无失误。

3、确认收到的金额后，是否向会员复诵一次。

4、找钱的`金额是否很清楚的告诉对方。

5、找钱时是否提醒会员清点金额。

6、收以高额纸币后，是否立刻收起来。所有现金是否当日存入银行。

7、刷卡机荧幕是否面向顾客。

1、包装时应将商品或护理卡逐一装入袋中，并轻轻提起。

2、应小心不要损坏商品及包装。

3、要注意美观、牢固、快速原则。

4、双手递给顾客，如东西较多可以帮顾客拿到车上。

1、再检查一次是否有遗漏，有无未给予顾客应带走商品等。

2、提醒顾客个人物品是否带好了。

**前台周工作计划八**

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中，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：

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工作计划第一扇窗，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。

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。

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。

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。

经过在前台工作的一周时间里，我对前台的工作已经有了一个清晰的思路，对酒店前台所涉及到的各项工作也已经了解，现作如下总结： 前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有服务项目，因此需要前台服务人员对酒店各个部门都有足够的了解，才能为客人提供满意周到的服务。

前台的主要工作分成接待、客房销售、入住登记、退房、费用结算以及餐厅、公司账号、团队账号的挂账等。当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求。一般客人的额外要求基本都差不多，拿个吹风机，换块毛巾，加个板凳什么的，通常都是琐碎的小事。有时也有些客人会无理取闹，但是常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

在这期间，我发现酒店的房卡和其他的酒店不一样，不是用房卡皮儿装房卡，而是采用便利贴这一种方式，这样操作即简单又实用，同时也节约了成本，体现了酒店节约的理念。这是值得继续发扬下去的。 在发现优点的同时，我认为酒店也存在一些问题，比如客人来到酒店开房入住时，不是酒店的会员，就不能享受酒店的会员价格。但是在这时服务员应该积极推销会员卡，让客人办理。可是在通过这一周的交流，我发现服务员不愿意让顾客办会员卡，原因是办了会员卡以后，此会员再来办理入住的时候提成就没有普通散客的提成高。我认为这会对酒店造成客流量的减少，利润减低的现象。服务员不能为了自己的个人利益，对酒店造成直接的影响。

我个人的建议是：①在服务方面，应该提供个性化服务。在客人办理入住手续时，我们可多关心，多询问客人。身为外地人的我，在这方面感触非常深，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，使客人有种家人的亲切感。

②作为快捷酒店，最主要体现在一个“快”字，当退房时有些客人老是说“快点快点，我赶车呢！”这时就感觉一个人做这些工作有点慢，总是达不到客人的要求。我觉得应该有个专职收银员，这样可以在工作量大的情况下分配一人收银，一人接待，这样可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清晰，不出错，从而也加速的为客人办理退房，不会让客人等很久。更重要的是这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导。工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

③最后也是最重要的，微笑服务。我认为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。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，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。使我感觉到很充实，很快乐，实现了自我的人生价值。我为自己的工作感到无比的骄傲，我真挚的热爱它，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

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！