# 前台员工年度工作计划参考(推荐)(3篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-06-03

*前台员工年度工作计划参考(推荐)一1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。2、负责来访客户的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。3、负责拟制并...*

**前台员工年度工作计划参考(推荐)一**

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

2、负责来访客户的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。

3、负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待工作。

4、熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。

5、对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁

1、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让公司员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度

考勤管理是企业管理的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行

1、每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。

2、每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。

3、对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、协助部门领导及其他部门完成各项工作

1、进行各类通知、通报、联络单的签收工作。

2、负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。

3、负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。

4、协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。

5、协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

七、拓展知识面，不断完善自我

1、业余时间多看有关工作方面的书籍，不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和失误。

2、要熟练掌握各类办公软件，提升各类公文的撰写能力。

3、制定工作计划，逐一完成各项目标，从中积累经验，不断提升自我。

作为一名公司前台文员，我会努力提高自己的礼仪修养，文化知识认知度，加强自己的听、说、读、写能力，把自己培养成一个综合素质的人才。在未来的工作中，我会不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量! 在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的文员，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的一年中，我会做的更加的出色!

**前台员工年度工作计划参考(推荐)二**

在20xx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。

在完成本职工作的同时积极主动为领导出谋划策，收集有利信息、献计献策，配合领导管理好本部门。

现将20xx年度工作安排如下：

1、协助经理制订、监督、执行公司的行政政策、制度。

2、认真完成公司下达的各项目标任务。

3、配合监督、执行公司行政方面费用支出情况。

4、协助经理制定本部月、季、年度工作计划及总结报告。

5、负责处理本部与其他部门外事活动的配合工作。

6、负责文书的管理及全公司文员业务指导、培训、管理工作。

7、负责公司生活用品的催调工作。

8、负责公司、本部门会议记录并整理会议纪要。

9、协助经理对公司内部发布重要信息、通知、通告工作。

10、负责外来信函、报纸分类、包裹邮寄与派发。

11、负责行政资料整理归档、文书打印。

12、负责公司内部员工通讯名录整理。

13、负责保证公司通讯畅通无阻。

14、按《档案管理制度》要求，做好档案的检点移交、编号、编目检索、统计、保管和安全等工作，对过期无利用价值的档案资料，经有关领导组织鉴定后方能作销毁修理，做好公司资料的保密的工作。

15、文件、资料、表单、报告等打印、校对、排版。

16、电话接听、记录转达。

17、房产软件信息输入、使用。

18、传真、收发、复印、通知。

19、每日留言板登记。

20、办公室接待。

21、办公室管理及办公室财和物的管理。

22、完成部门经理临时交待的工作。

工作中存在的不足：

作为刚入公司不久的员工，在工作过程中还存在很多不够熟悉的地方，且做事不够认真仔细，难免略显浮躁。

因此，在新的一年中，我将秉承着将“认真仔细”作为第一工作态度的思想，随时注意改正自己性格的缺陷，不断进行自我否定，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己，竭尽全力为公司服务。本人承诺，履行好自己的职责，包括公司临时安排的工作，工作绝对的服从。如若自己的工作出了问题，工作未完成，不管是在质量上、安全上的问题等，自愿扣除当月5%~10%的工资，同时年薪按5%扣除

**前台员工年度工作计划参考(推荐)三**

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心x主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地展开接待工作，得到了多数客人和同事和各位领导的一致好评，美满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面获得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的工作情况进行的总结：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优良舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的重要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务职员必须高度熟悉工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦恭地接待各方来客。只有从思想上不断进步对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，重视每一个服务环节，才能保证各项工作的有序健康展开。

一年来，本人对待工作勤奋扎实，严格依照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动展开各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出题目和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相干单位积极调和和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善xx，妥善处理好个人生活上的各种题目。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的酒店行业。

固然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点进步。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

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！