# 写年前的工作计划7篇

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2023-12-31

*通过制定工作计划我们可以更好地制定目标和规划路径，实现个人职业发展，制定工作计划可以帮助我们更好地管理时间，避免工作的拖延和浪费，小编今天就为您带来了写年前的工作计划7篇，相信一定会对你有所帮助。一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质前...*

通过制定工作计划我们可以更好地制定目标和规划路径，实现个人职业发展，制定工作计划可以帮助我们更好地管理时间，避免工作的拖延和浪费，小编今天就为您带来了写年前的工作计划7篇，相信一定会对你有所帮助。

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的\'酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中\"只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来\"的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的\"进攻\"，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡\"节能降耗\"的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

一、收入计划

二、培训计划根据前厅部工作要求，结合培训计划实施的具体情况，前厅部将在员工服务意识，服务规范方面加强培训，具体计划如下：

1月份

1、新年及春节酒店系列活动的推广培训

2、《员工手册》培训3、专业技能培训

2月份

1、岗位技能比武

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位职责及制度培训

4、《酒店知识》培训

3月份

1、服务规范及标准语言培训

2、岗位英语培训

3、专业技能培训

4月份

1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

5月份

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

6月份

1、仪客仪有及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

7月份

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

8月份

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

9月份

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

10月份

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

11月份

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

12月份

新年圣诞系列活动的推广培训

?酒店知识》培训

三、人事计划

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

四、内部管理计划

1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

为更好的完成领导交给我们的任务，全面做好各项接待任务，完善部内的工作责任制，提高我店的知名度和影响力，我部结合实际况特制定计划如下：

一、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;

二、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;

三、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;

四、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;

五、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;

六、督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

七、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;

八、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;

九、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;

十、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，要通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在给客人解决。

今年酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，外围绿化一直是由员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，解决这一问题。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心。目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：8至10月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

礼宾部的工作内容

①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。

②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。

③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。

④店内查询。接受客人的查询。

四、拓展前台的散客市场，增加散客收入目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，12年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

一、人员团队的组建

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

二、注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

三、加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

四、开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

五、关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

六、注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，因此前台的工作是非常重要的，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真的做好本职工作。

一、加强自身修养，提高服务质量

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!

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！