# 饭店前台管理工作计划(通用25篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-01-02

*饭店前台管理工作计划1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，...*

**饭店前台管理工作计划1**

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。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及\_门的有关规定。

>三、对外销售

1、今年上门客销售任务，根据去年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

**饭店前台管理工作计划2**

一、维护服务态度，保持微笑

对于前台接待这份工作而言，态度是一件很严肃的事情。如果在态度方面失误一小步，就极有可能会给酒店带来非常大的影响，这是我们要无比严肃对待的事情。所以未来一个阶段，首先是要维护好自己的服务态度，平时也要不断的去检测自己的态度，时刻反省自己，总结自己。在工作当中，时刻保持微笑，给人一种良好的感觉。调整好自己的心态，稳健的走出每一步。

二、抓紧服务礼仪，树立形象

在前台这份工作上，礼仪是需要我们去重视的。前台也就代表着整个酒店的形象，我的一举一动也就象征着酒店的品味和档次。这是我们前台工作人员都很清楚的事情，所以接下来这一段时间的工作，我会更加重视自己的服务礼仪，也会为自己树立一个更好的前台形象，为酒店的形象也打好基础。

三、坚持纠正不足，建立自信

在平时的工作当中，是有一些不足的，比如说在沟通方面，我还是存在着一些不成熟。有时候处理问题的时候想的不够完善，做起事情来也比较的单一，并没有一个非常完整的思考机制。这是我所缺乏的，也是我接下来一段时间应该努力去改正的一个阶段。其实前台的形象大部分建立在外在上，但是很多也是建立在个人的气质上的。只有建立好了自己的自信，个人魅力才会更加充足，才能给更多人以舒适和美的感受。

**饭店前台管理工作计划3**

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。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命;前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费;总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗;商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及\_门的有关规定。

三、对外销售

1、20＿＿年上门客销售任务，根据20＿＿年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以17—19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

四、员工培训

1、树立“培训是给予员工福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气管理

要加强宣传、教育将“提倡节约、反对浪费、开源节流”观念深入员工心中增强员工节约意识同时更要加强这方面管理在水、电及空调使用方面我们将根据实际情况开放并加强督促与检查杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象并加强员工澡堂管理严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

我们将参照以往有关标准规定并根据实际情况重新梳理制定各部门办公用品、服装及劳保用品领用年限与数量标准并完善领用手续做好帐目要求按规定发放做到帐实相符日清月结并对仓库物品进行妥善保管防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话管理

建立车辆使用制度实行派车制严禁私自用车与车辆外宿并加强车辆油耗、维修管理以及车辆护养确保酒店领导用车及用车安全对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格管理及登记制度防止私用。

六、内外协调促效率

总办酒店对外接待窗口酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调重要部室今年我们将利用已有外交资源继续加强与有关部门联系为酒店经营发展创造一个良好外部发展环境，同时根据部门职能我部将注重与店内各部室衔接协调各部室工作及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁事务并对酒店各项措施决定落实情况进行督促并编汇每月工作会议纪要使酒店各部门工作月月有安排日日有行动。

七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料写作水平与质量及时完成酒店各种文件、材料起草、打印及发送工作要加强档案管理建立档案管理制度对存档有关材料、文件要妥善保管不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹加大对酒店宣传力度大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出先进典型极力推介酒店树立良好酒店外部形象提高酒店知名度。

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

**饭店前台管理工作计划4**

1、学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧。

2、改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考，果断地做出处理。

3、培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口。

4、学习如何进行有效的管理。

5、建立良好的人际关系。

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

**饭店前台管理工作计划5**

首先健全宣传教育阵地建设，扩大教育面。运用多种形式做好卫生宣传工作，使职工、病员及家属养成良好的卫生习惯，爱护各种卫生设施，保持公共场所的清洁卫生，对随地倒垃圾、泼污水、吐痰、乱扔果皮，纸屑，废物等危害环境卫生的行为进行批评教育和必要的罚款。具体做到以下方面：

1、及时把党和\*对环卫工作的要求及文件精神传达给群众，做到人人皆知；

2、积极动员教育，形\*人参与的良好氛围，动员全体职工积极参与黑板报、宣传橱窗资料收集的活动，尽量做到版面新奇、大方，内容丰富，争取每月出一期；

3、利用下乡对广大老百姓进行健康知识的普及教育，努力丰富卫生服务的内容。

**饭店前台管理工作计划6**

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的`思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

1.部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

2.要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。

3.做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

**饭店前台管理工作计划7**

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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合。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，目的是为了提高工作效率，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、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。

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。

**饭店前台管理工作计划8**

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。

**饭店前台管理工作计划9**

1、加强宿舍水、电、气的管理。要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理。我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理。建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

**饭店前台管理工作计划10**

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水\*有待提高

xx市人民院环境卫生工作以提高人民健康水\*和推动社会进步为目标，大力提高环境卫生管理水\*，把环境卫生工作作为爱卫会的一项重要工作来抓，由分管院长具体负责，卫生科监督执行，并制订了详细的工作计划。

**饭店前台管理工作计划11**

在xxxx年将要进入尾声之际，回首xxxx年的工作表现，虽存在着诸多的不足，但总体的付出，还是获得了不少收益，现就11年的工作情况，现将个人工作总结报告如下：

一、 工作中的收获：

能够较好地完成本职工作（如配额的合理分配、月订单的调节、X+5周订单的录入等）；懂得做任何事情要谨慎小心、较有条理；工作时不急不躁，分清事情轻重缓急；与同事相处融洽，能够积极配合及协助销售总监和其他部门完成工作；工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

二、工作中存在的不足：

工作细心度仍有所欠缺，导致销售顾问买错车等低级错误；对市场的需求分析不准确，导致在库车不易销售；工作效率虽有所提高，但还是有所不足。

三、接下来的个人工作计划：

会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，多多学习以别人的长处弥补自己的不足，努力做好工作中的\'每一件事情！

总的来说xxxx年的工作是尽职尽责的，虽然亦存在着诸多的不足，工作的确也不够饱和，时有不知道该干什么的感觉，但这一切的一切相信也会随着xxxx年的到来而逝去。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信xxxx年的我，在这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色！努力为公司创造出更多的财富！！

**饭店前台管理工作计划12**

内容导读：

在此新春佳节已宣告接近尾声，我奇雨公司迎来年轻朝气三岁生日喜庆之际，通过20xx年过去一年各项工作的紧张有序开展，及业务创收、市场拓展、市场细分定位、新老客户资源的维护与管理等各方面的经验总结，本部团队本着“既看出力，又看业绩”等客观综合评价考核的业务推广及执行理念，充分认识到作为文化传播行业新入者自身存在的不足。

20xx年是特殊又关键的一年，由于国外次贷危机骤然发生，相续国内各行业市场环境出现诸多不稳定性，使得本行业我部各项工作开展，在一定程度上也同样面临着各类客户下单量有所减少的严峻挑战。

总结过去，思考现在，把握将来。为更好，更有效配合我公司各环节、各部门，在新一年度创造出更辉煌更骄人的成绩，结合实际存在的问题缺陷，熟思后，20xx年第二季度，我准备做出并将修正性地实施如下计划。

一、业务开展工作流程：图例

主动联系下单型 信息收集与统计分析 客户类型定位

非主动联系下单型 信息反馈

综合比较型 方案修正改进 下单 完成提交任务 后续收款 材料选择供应

二、客户资源管理及实施概要

1、 进行信息的收集与统计分析，根据接单类型的差异，完整精要地建立相关的客户资源管理档案，必要时包括中介商，各种各种供应商，以及同行业同类竞争者产品的相关详细资料。

2、 积极了解当前各行业各种竞争环境，包括经济环境以及公共环境，并不失时机地明了、掌握本行业及相关制约行业的发展规律和前景，通过自己独到的市场眼光和敏锐的商业嗅觉，洞悉其中万变的发展轨迹和发展势头。争取以尽可能高的命中率，即成功率，迅速抓住身边各种稍纵即逝的业务订单和相关信息。

3、 时刻注意跟进和完善客户的信息更新，建立客户的拜访，以及回访记录。

4、 根据客户的资金信用状况，经营规模，人员素质，及其自身内部运作管理能力，对客户进行等级划分，在根据公司政策、市场具体情况等因素前提下，决定近期内我们该要下大力气的目标客户。

5、 同客户所在的公司或单位相关部门，保持良好的通讯联系，建立数据库，对相关信息进行时段性跟踪分析，尽最大努力提高新老客户的回头率，乘势打造我们奇雨的新型全方位服务模式，和服务品牌。

三、业务团队的组织与带领、及行动计划的制定

1、业务团队的相关业务工作开展，可根据市场活跃的程度，及需求强度，考虑采取区域划分专人负责制的办法进行管理，好处有几点，如下：

（1） 专人专区负责，业务人员对地理物情等各种环境不陌生，有利于增强自信心，便于业务工作的有效开展。

（2） 服务专区内，新老客户对外派的业务人员，无论从心里还是从视觉印象上都比较容易接受，可在一定程度上增强我方人员在客户心中的可信任感。提高外访、洽谈的成功率。

（3） 俗话说“金杯银杯，不如老百姓口碑”，在如今科技和通讯等各种传播技术手段都相对发达的商品经济市场，对于各种技术和资金都尚欠成熟雄厚的中小企业，要想获得更丰更高的订单增量，其中潜在客户的市场开拓，实在缺少不了70%~80%新老顾客的言语推荐、及经验传授。而且采取这种方式具有颇强的“连带效应”。

（4） 有利于员工的能力、业绩等各项考核指标的量化跟踪，且从业务员自身职业规划等长远的角度来说，也具有相当重要而深远的意义。（各种具体落实方案，此暂不赘述）

2、 做为业务团队的业务员，身负完成公司业绩指标的艰巨任务，本部对各个既定划分区域的业务员自身的业务技能和自我管理能力要求都相当高。不过我们会考虑实时给予一些相对强度的控制、沟通、协调和督导。

3、 在激烈的市场竞争中，更需要要求外线工作人员保持极其高频率和足够数量的联络次数，及拜访次数。以期用行业内相对稳定的成交额和连续的专业客户服务，令竞争对手于短期内极难打破和摧毁我们建立起来并拥有的区域客户群和局部市场。

4、 完成公司广告业务目标任务，及时反馈近期市场和客户信息，配合其它部门统筹开展工作。

5、 引领本部团队，主动开展各种实践经验，感悟，心得的全面相互学习，从一定程度上增强我们团队人员的业务技能，以及自身素质。并对相关外务运行成本费用等，采取一系列切实可行，行之有效的指导和控制措施进行管理和监督。

四、业务经理基本职能的陈述、及近期内战略性行动方案计划

（一）基本职能的介绍与陈述

1、 策划、并组织有关的各种市场活动，管理、参与跟进有关的项目咨询，与相关的媒体保持良好的工作联系。

2、 建立数据库，进行跟踪分析，争取为公司提供真实可靠，既精确又有价值的市场信息。不失时机地洞察相关行业发展趋势。

3、 获得并千方百计争取保持公司方面要求的最低业务总利润。

4、 建立完善，科学切实可行的业务长远管理制度。在公司总经理的领导下积极开展各项工作，并积极争取为公司业务方面的管理提供专业的、可靠的、最新的参考依据。

5、 制定月度、季度等时间段的工作目标，以及撰写相关的季度工作总结。并负责本部门员工的工作分工，考勤，培训，带领业务部人员团结协作，有计划，有效率地组织和开展工作，完成公司规定的业绩指标。

6、 鼓励和引领本部门人员，积极开展各种学习，交流活动，介绍新思想，推广新经验提高整体业务人员的综合素质。

7、 完成公司领导临时分派的其他工作。

（二）近期战略性行动方案

1、 制定月度、季度等的工作计划

（1） 在季度工作开展第一期，以市场的铺垫以及对市场进行热身推动为主，充分利用现有各种资源，尽最大努力和最大限度开拓广告市场，打响奇雨于漳州各区县，区域市场知名度。

（2） 而在3月份，由于经过1月、2月很多单位各种迎新宣传计划的大量进行，3月份一般将极有可能沉浸在一个不长不短比较低迷的广告时期。我们将会充分利用好这段时间，积极补充各种相关知识，加紧联络客户感情，以及通过各种渠道、方式千方百计，提前准确地做好下一轮广告业务市场再次活跃的工作开展准备。

（3） 在4月份的时候，由于要迎来“5·1 劳动节，农历的端午节等节庆的缘故，各种媒体，通讯单位，旅游，食品，服装鞋帽，酒店餐饮，甚至行政事业单位等，通常都会有一定的节假日惯性宣传行动。而此，我们广告业务市场一般同时也将迎来一个小小的高峰期。并且，随着夏季气候不断转热，各种季节性饮品，沐浴、清洗用品，防晒，蚊虫用品等的广告也会相继下单投放。

2、 制定相关的，个人及团队的学习计划

（1） 做市场拓展，相关从业人员需要根据不停变化的市场形势、局面，不断调整工作方法，经营思路。学习，对于做业务这一块的人员来说显得非常重要，因为其直接影响到相关业务人员与时俱进的思维，和将来业务方面表现出来的生命力。

（2） 我们将会适时的根据需要调整我的学习的强度和方向，以期补充新的能量。如：产品知识、营销知识、投放策略、数据、媒体运作管理等相关广告的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆。

3、 加强自身思想、精神文化建设

（1） 增强全局意识，增强责任感以及团队意识。

（2） 争取以全新的精神面貌，和十分的饱满的工作热情，积极主动把职责内各项工作落到实处，以期尽可能大的减轻公司各方，领导等的管理压力。

**饭店前台管理工作计划13**

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x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\_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。

**饭店前台管理工作计划14**

xx年至xx年一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

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，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。

**饭店前台管理工作计划15**

在管理上，我重视将事情做到“有理有据”，对于犯错的惩罚，我会严格的执行，并一定让员工清楚的了解原因和理由。而对于奖励，我也一定会大张旗鼓的表扬，让员工们信服的同时也让大家明白，想要得到奖励并不难，只要有心，谁都能做到！！

并且，在工作中我坚持以身作则，在管理上不仅严格的要求自己，在纠正员工问题的时候，更会亲力亲为！让员工能信任我，并能深刻的意识到——只有认真努力的人，没有做不好工作！

在一年来的工作中，我不仅加强了自己，还锻炼出了一支优秀的团队！正是因为有了团队中大家团结一心的努力和拼搏，才有了如今的成绩！

**饭店前台管理工作计划16**

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为餐厅的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个餐厅的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输开源节流、增收节支意识，控制好成本

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收;过期报表的重复使用;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为餐厅创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的政策，高价房政策，接待员在了解餐厅优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，强调接待员：只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

餐厅就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个餐厅的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了餐厅，不解决和处理好将对餐厅带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过餐厅的报关系统及时的向出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

餐厅所存在的不足：

1、餐厅系统的局限性

餐厅所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响餐厅员工的工作效率，也影响客人对餐厅的印象。这关键餐厅餐厅的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过一到三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得餐厅的薪酬体制不能激励员工的积极性，

员工每个月都是拿的固定工资，建议完善人事薪酬制度，餐厅的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，餐厅要让员工看到希望，充满激情去工作，从而为餐厅创造更多的营业收入。

**饭店前台管理工作计划17**

对于未来这一段时光的工作，注定是一个不断攀岩的过程。我来到酒店做前台工作也已经差不多一年了，这一年的时间给我很大的启发，做好一份工作不只是让他人满意，更是要让自己有成就感。对于这份工作而言，我认为自己在其中是学习到了很多的。总结好了过去的工作之外，我也对未来的工作进行了一系列的计划。

>一、维护服务态度，保持微笑

对于前台接待这份工作而言，态度是一件很严肃的事情。如果在态度方面失误一小步，就极有可能会给酒店带来非常大的影响，这是我们要无比严肃对待的事情。所以未来一个阶段，首先是要维护好自己的服务态度，平时也要不断的去检测自己的态度，时刻反省自己，总结自己。在工作当中，时刻保持微笑，给人一种良好的感觉。调整好自己的心态，稳健的走出每一步。

>二、抓紧服务礼仪，树立形象

在前台这份工作上，礼仪是需要我们去重视的。前台也就代表着整个酒店的形象，我的一举一动也就象征着酒店的品味和档次。这是我们前台工作人员都很清楚的事情，所以接下来这一段时间的工作，我会更加重视自己的服务礼仪，也会为自己树立一个更好的前台形象，为酒店的形象也打好基础。

>三、坚持纠正不足，建立自信

在平时的工作当中，是有一些不足的，比如说在沟通方面，我还是存在着一些不成熟。有时候处理问题的时候想的不够完善，做起事情来也比较的单一，并没有一个非常完整的思考机制。这是我所缺乏的，也是我接下来一段时间应该努力去改正的一个阶段。其实前台的形象大部分建立在外在上，但是很多也是建立在个人的气质上的。只有建立好了自己的自信，个人魅力才会更加充足，才能给更多人以舒适和美的感受。

一段工作的结束，也就象征着另一端工作的开始。不停止的前进是成年人的必修课，作为一名前台，我想这也是我应该保持的初心。不要偷懒，不要想着去停下脚步，不要停止对未来的想象，也不要停止对自己的鼓励和鞭策。未来的路上，更加勇敢一点，更加成熟一点，更加优秀一点，更加强大一点，这是我所有的期待，也是我所有努力的方向。我会为之奋斗、前行，走向远方，获取更骄傲的成绩。

**饭店前台管理工作计划18**

一方面作为酒店形象代表的自己，应该要始终坚守在工作岗位中才行，无论是可能接入的电话还是来往的客户，都意味着自己身上的担子比较沉重，因此在第四季度的时候我应该重点做好这两方面的工作才能够有着较为长远的进步，除了时刻保持微笑与相应的礼仪姿态以外还要能够应付客户的问题，尤其是在自己职能范围以内的事情都能够详细地向客户进行相应的介绍，只不过有一点需要注意的便是与咨询职能相比较的话自身解决问题的能力并不算强，尤其是部分事务并非自己的职权所能解决的情况下必须要懂得向经理进行请示以后再去完成。

另一方面则是需要守在酒店的电话旁边，等待接入以及相应的记录，无论是相应的拜访工作还是新老客户的咨询都应该要记录好对方透露信息的重点才行，尤其是其中的电话转接工作更应该要及时有效地完成才行，即便只是这样简单的工作，也能够在无形之中带动酒店一部分业绩的提升，只不过自己需要注意的是相应的记录必须要在下班前进行汇总才能够更好地面对下一次的电话，尤其是对方重复拨打的情况下自己必须要了解一部分信息才能展开双方的沟通。

还有一点需要酒店前台进行注意的便是，每日营业额的统计与分析工作，尤其是当自己明显感觉到近日的人流量不对劲的情况下，更应该好好分析才行，有些时候营业额的变动也能够分析出酒店业绩不好的原因，有些事情只有在初期的时候发现端倪并树立警惕之心才能够很好地将其解决，只不过这方面的工作需要相当细心才能够通过简单的分析找出业绩不好的来源是什么，因此在平日里我应该要更加严谨地对待才能够很好地完成领导交付的酒店前台工作。

在制定好相应的工作计划以后，应该要赶紧落实下去才不会耽误时机，实际上在过去的工作中正是因为存在拖沓的坏毛病，才会导致现有的事物难以解决，所以在今后正式开始第四季度的工作之前，我应该尽量改进自身的不足才行，这样的话相信到时候自己在酒店前台的工作中，创造的效益绝对比现阶段要多。

**饭店前台管理工作计划19**

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.

**饭店前台管理工作计划20**

1、一年来本着对员工同等公\*、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务(因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作)，利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋(员工自购)等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

**饭店前台管理工作计划21**

我是从事公司销售工作的，这在以前是一项很好的工作，可是现在公司产品面临着积压在仓库的风险，这是对公司极为不利的。我经过不断的思考后，写出了我的年度工作计划，新年度我拟定两方面的销售人员个人工作计划：

一、实际招商开发操作方面

1、回访完毕电话跟踪，继续上门洽谈，做好成单、跟单工作。

2、学习招商资料，对3+2+3组合式营销模式领会透彻；抓好例会学习，取长补短，向出业绩的先进员工讨教，及时领会掌握运用别人的先进经验。

3、做好每天的工作日记，详细记录每天上市场情况

4、继续回访xx六县区酒水商，把年前限于时间关系没有回访的三个县区，在回访的同时，补充完善新的酒水商资料。

二、公司人力资源管理方面

1、努力打造有竞争力的薪酬福利，根据本地社会发展、人才市场及同行业薪酬福利行情，结合公司具体情况，及时调整薪酬成本预算及控制。做好薪酬福利发放工作，及时为符合条件员工办理社会保险。

2、根据公司现在的人力资源管理情况，参考先进人力资源管理经验，推陈出新，建立健全公司新的更加适合于公司业务发展的人力资源管理体系。

3、做好公司20xx年人力资源部工作计划规划，协助各部门做好部门人力资源规划。

4、注重工作分析，强化对工作分析成果在实际工作当中的运用，适时作出工作设计，客观科学的设计出公司职位说明书。

5、公司兼职人员也要纳入公司的整体人力资源管理体系。

6、规范公司员工招聘与录用程序，多种途径进行员工招聘本公司网站、内部选拔及介绍、；强调实用性，引入多种科学合理且易操作的员工筛选方法。结构性面试、半结构性面试、非结构化面试、心理测验、无领导小组讨论、角色扮演、文件筐作业、管理游戏。

7、把绩效管理作为公司人力资源管理的重心，对绩效工作计划、绩效监控与辅导、绩效考核（目标管理法）平衡计分卡法、标杆超越法、kpi关键绩效指标法、、绩效反馈面谈、绩效改进（卓越绩效标准、六西格玛管理、iso质量管理体系、标杆超越、、绩效结果的运用

8、将人力资源培训与开发提至公司的战略高度，高度重视培训与开发的决策分析，注重培训内容的实用化、本公司化，落实培训与开发的组织管理。

**饭店前台管理工作计划22**

一；对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系，销售主管工作计划。

二；在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得 客户信息及业务信息。

三；要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

四；明年对自己有以下要求

1：一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

2：见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作争取这个客户。

3：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上需要和客户达成一致，超越自己的权限，要及时向上级领导汇报申请。

4：要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

5：对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象，工作计划《销售主管工作计划》。

6：客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

7：自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

8：和宾馆其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

9：20xx年市场竞争的残酷性在加剧，只有及时解决市场营销的创新和有效手段问题才能更进一步的扩展业务，掌握市场的主动权,20xx年要带领销售部全体员工共同努力，为宾馆创造更大利润空间。

工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为宾馆做出自己最大的贡献。不过现实来说，我目前还是有着很多的不足之处需要我来解决的，我相信自己能够有着更好的发展，不过前景才是最重要的，我相信自己能够做到最好，这是我应该做好的。以后的道路上，我会走的更远，因为我的人生旅途才刚刚开始，我相信自己会做的更好！以上就是我担任销售部主管工作以来的小结，也是我个人20xx年下半年工作总结 ，不足之处，请领导批评指正。

**饭店前台管理工作计划23**

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

**饭店前台管理工作计划24**

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

>一、上下班时要>整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。

当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

>二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。

如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

>三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

>四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：

您好！xx公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在下半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。

**饭店前台管理工作计划25**

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把PA部划分由客房部管理，对PA人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx度假村也有x个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水\*，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门年终工作进行总结：

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！