# 最新酒店前台工作计划总结(15篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-04-27

*酒店前台工作计划总结一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。...*

**酒店前台工作计划总结一**

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。

做酒店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20xx年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。

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

以上就是我20xx年下半年的工作计划，请领导监督，谢谢!

**酒店前台工作计划总结二**

在酒店前台待了一年，面对新的一年，我感到憧憬，又有一丝担忧，不过我不会畏惧，我将努力做好本职工作，为自己接下来的工作做好规划，下面就是我对20xx年下半年的新的工作计划：

1、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。

2、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。

3、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；

4、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；

5、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；

6、导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

7、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；

8、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；

9、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；

10、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。

**酒店前台工作计划总结三**

一、保安全 促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所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，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感;在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件;在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。 二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧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，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在\"节能降耗\"的基础上企业提出了\"挖潜降耗\"的口号，既是如何在现有做了六年的`\"节能降耗\"基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再\"降\"一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划;其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品(房、餐)进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会;还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。(这个我们一直在做)如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。 四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是

让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的\"5515\"基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细分管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

**酒店前台工作计划总结四**

总结过去，展望未来，在追求更专业化酒店服务的道路上，前厅部还有很多路要走，还有很多知识需要学习，还有许多经验需要积累。前厅部旨在提升部门服务质量、服务创新、梯队培养、为指导思想；以下为20xx年整体工作计划汇报内容：

部门管理核心就是让团队不断成长，团队建设在于绩效管理运用，确保能激发员工的工作潜能、维护部门顺畅运行。以下是团队管理建设实施计划：

1.给团队思想及工作目标

不断给团队灌输“正思想”、“正能量”，时刻把大家攥在一起，团结到一起，向目标前进。工作中时刻给团队信心和勇气。保持在任何情况下不被下属负面的情绪和思想所左右。

2.传教于团队工作方法

结合部门员工经历、学习和成长环境，针对性看待每一个员工的素质。作为部门负责人，在工作中不但要提出问题，还要启发下属有思考问题的能力和解决问题的方法。做一个有良好思考能力和解决问题方法督导者。

3.给团队压力、帮助、鼓舞

工作中给团队一定的工作压力是十分必要的。做好自己的角色定位。优秀的管理者一定是一个优秀的鼓舞者，管理一半是鼓舞。鼓舞的目的就是为了更好地推动工作。学会使用鼓励与激励。

1、标准化、量化管理的建立与宣贯

1)奉行“写我所做、做我所写、持续改进”，完善适合部门运作的管理模式。

2)拟制部门标准化培训计划，培训要有签到、评估、记录，可查询、可追朔。

3)对部门全员进行标准化考核，有试卷、有成绩单，所有记录可查阅。

2、部门各类分析数据的建立

1)部门月度分析对数据、增销、宾客满意度、投诉内容等数据进行同比、环比分析，找出差距，适时改进。

2)服务质量月度分析：达标率与部门绩效工资挂钩、分析存在的典型问题，及时改进，不断提升服务品质。

3)人员状况月度分析：员工流动率、员工动态、员工沟通进行分析，确保做好人才梯队培训计划。

3、部门检查机制的建立与完善

成立内部培训小组，推进日检机制，由各督导级负责日常巡查、纠正、改进；进行定制合理的检查机制与计划，避免日久走形式。

4、部门常态会议的建立与完善

1)召开每日例会，时间10-20分钟内，有事汇报，内部沟通问题严禁发言，私下沟通完成；

2)月度会议对上月现状同比、环比分析等，针对问题进行修正建议探讨，优化管理结构及督导重点。

3)部门员工大会每季度或者半年召开一次，宣贯酒店文化、解读酒店各项新政策、制度等内容，了解员工诉求。

4、工作计划与总结机制的建立

1)各关键岗位每周、每月、每半年、每年均应有工作计划与总结。

2)建立工作计划检查机制，与绩效挂钩达到有计划、有条理的.工作状态。

5、绩效管理、奖罚机制的建立

通过总结20xx年绩效考核成效及不足，完善部门相关考评细则，通过奖、罚分明原则，落实围绕全员绩效考核，确保提升整体员工工作效率及激励成效。

1.部门培训制度的建立与完善

分类部门培训制度，细化各项培训内容，着重以新人系统化培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

1)岗前培训，部门培训课件的制作，形成最基本的培训教材。

2)在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

3)晋升培训，要建立优秀员工的晋升平台，完善督导晋升培训课件，学习基本的管理技巧及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

4)确保培训必须有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

2.前厅部系统培训法则

首先培养员工敬业乐业的职业意识。利用各种场合各种机会，采取各种形式，对员工进行思想培养。

第一步“说”：要培训的内容进行分解，并逐一讲解给员工，讲清楚、讲透彻、讲到位。

第二步“看”：即观察员工自己动手实操的能力和实效，让员工动手是非常重要。

第三步“评”：即对员工的实操进行评述，对不足之处进行指导和纠正。“评”就是总结。

要让受训者清楚地知道自己哪些地方不足，哪些地方是缺陷，并帮助找到提升和改进的方向。善于发现员工的亮点，给以鼓舞，这帮助员工树立信心。

第四步“量化和固化”：将培训要点、规范、标准、细节、要求等进行量化、规范和固化，使培训的内容不走样。量化主要是指把培训内容所要求的时间、效率、度量单位等等一一进行量化，以保证培训的标准统一、快速高效。

回顾过去，部门以及个的进步还微不足道，不足之处才是进步的阻碍，在20xx年，将对20xx年取得进步加以巩固，让自己更加专业，对不足之处进行针对性改进，期望在20xx年年终，能突破现有瓶颈，实现新跨越。发挥优势、改进不足，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队，也使自己成为一个更具有专业素养的酒店职业经理人!

最后衷心祝愿酒店管理公司及新都酒店在新的一年兴旺发达，明天一定会更加美好!

**酒店前台工作计划总结五**

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xx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。

酒店经过了20xx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xx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。

今年是20xx年，中国将会有世界各国人士因xxx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。

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，将废旧的纸张收集分享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。

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。

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。

**酒店前台工作计划总结六**

(一)培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

(二)培训时间及内容：培训日期、培训内容、培训讲师备注。

xx日

1、酒店职业道德的讲解说明。

2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求。

3、了解酒店员工违纪处罚规定。

4、如何正确出入酒店。

xx日

1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要领导者简介，酒店行政结构简介;了解本部门概况，包括：本部门结构，各部门功能，认识各部门负责人。

2、熟记酒店各分部联系电话。

3、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。

4、了解本部门经营业务，包括：了解客房结构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

xx日

1、学习基础销售技巧及对客服务方式。

2、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。

3、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。

4、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

(三)培训考核：三天基础培训结束后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

(一)培训目的：让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

(二)培训班期安排：试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践;后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

(三)前台培训内容：培训计划需时30天，分三个阶段完成。

前10天

1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。

2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。

3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。

4、熟记各大单位，商务客房名单。

5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。

6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

中间10天

1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。

2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。

3、培训前台卖房技巧。

4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。

5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。

后10天

1、培训更改房租程序。

2、了解客房升级的情形及标准。

3、入住登记程序培训。

4、结帐退房程序培训。

5、团体入住及结帐程序培训。

6、培训查ed房的程序。

7、培训转换房间的程序。

8、客用保险箱的使用程序培训。

9、客房参观及住客生日的处理。

10、补单的跟进程序。

11、培训接受客人留言，寄存物品服务的.程序。

12、各类信用卡结算方法的培训。

13、以上培训均结合相关上机操作。

14、受训员总结培训内容。

15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

后60天

1、前台培训集中与前30天，后60天着重于实际操作。

2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，60天应具备的技能，90天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝。

**酒店前台工作计划总结七**

一、认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二、积极进取，使自己的.工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三、细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

**酒店前台工作计划总结八**

总结曩昔，预测将来，正在逃供更专业化旅店效劳的路途上，前厅部另有许多路要走，另有许多常识必要进修，另有很多履历必要积聚。前厅部旨正在晋升部分效劳量量、效劳立异、梯队培育种植提拔、为引导思惟;以下为20xx年团体任务计划报告请示内容：

部分经管焦点就是让团队不停发展，团队扶植正在于绩效经管应用，确保能引发员工的任务潜能、保护部分逆畅运转。以下是团队经管扶植实行计划：

不停给团队灌注贯注“正思惟”、“正能量”，时辰把大师攥正在一路，联结到一路，向目的进步。任务中时辰给团队疑心战怯气。连结正在任何状况下没有被部属背面的情感战思惟所摆布。

分离部分员工履历、进修战发展情况，针对性对待每个员工的素养。做为部分背责人，正在任务中不仅要提出成绩，还要开导部属有考虑成绩的才能息争决成绩的方式。做一个有优越考虑才能息争决成绩方式督导者。

任务中给团队必然的任务压力是非常需要的。做好本身的脚色定位。劣秀的经管者必然是一个劣秀的鼓动者，经管一半是鼓动。鼓动的目标就是为了更好地鞭策任务。教会利用勉励与鼓励。

1)推行写我所做、做我所写、继续改善”，完美得当部分运做的`经管形式。

2)拟造部分尺度化培训计划，培训要有签到、评价、纪录，可查询、可逃朔。

3)对部分全员停止尺度化审核，有试卷、有结果单，全部纪录可查阅。

1)部分月度剖析对数据、增销、来宾满足度、赞扬内容等数据停止同比、环比剖析，找出

好距，当令改善。

2)效劳量量月度剖析：达标率与部分绩效人为挂钩、剖析存正在的典范成绩，实时改善，没有

断晋升效劳品格。

3)职员情况月度剖析：员工活动率、员工静态、员工相同停止剖析，确保做大好人才梯队培

训计划。

建立外部培训小组，促进日检机造，由各督导级背责平常放哨、改正、改善;停止定造公道的检讨机造与计划，幸免日暂走情势。

1)召开逐日例会，时光10-20分钟内，有事报告请示，外部相同成绩宽禁收言，暗里相同完成;

2)月度集会对上月近况同比、环比剖析等，针对成绩停止修改倡议探究，劣化经管布局及

督导重面。

3)部分员工年夜会每季度或许半年召开一次，宣贯旅店文明、解读旅店各项新政策、轨制等

内容，理解员工诉供。

1)各闭键岗亭每周、每个月、每半年、每一年均应有任务计划与总结。

2)树立任务计划检讨机造，与绩效挂钩到达有计划、有层次的任务状况。

经过总结20xx年绩效审核效果及不敷，完美部分相干考评细则，经过奖、奖清楚本则，落实盘绕全员绩效审核，确保晋升团体员工任务服从及鼓励效果。

分类部分培训轨制，细化各项培训内容，侧重以新人体系化培训，逐级设定岗前培训、正在岗培训、提升培训等外容停止细化与标准。

1)岗前培训，部分培训课件的建造，构成最根本的培训课本。

2)正在岗培训，也称为继承教诲，片面熟习并控制本岗亭应知应会。

3)提升培训，要树立劣秀员工的提升仄台，完美督导提升培训课件，进修根本的经管技能

及常识，实在留住员工、留住人才，并构建一个让人才充沛发扬本身的仄台。

4)确保培训必需有计划、有评价、有审核、有总结，全部纪录局部存档可查。

起首培育种植提拔员工敬业乐业的职业认识。应用各类场所各类机遇，接纳各类情势，对员工停止思惟培育种植提拔。

：要培训的内容停止分化，并一一讲授给员工，讲明白、讲透辟、讲到位

”：即视察员工本身脱手实操的才能战实效，让员工脱手长短常紧张。

”：即对员工的实操停止批评，对不敷的地方停止引导战改正。“评”就是总结。

要让受训者明白地晓得本身哪些中央不敷，哪些中央是缺点，并赞助找到晋升战改善的标的目的。长于收现员工的亮面，赐与鼓动，那赞助员工建立疑心。

”：将培训要面、标准、尺度、细节、请求等停止量化、标准战固

化，使培训的内容没有走样。量化重要是指把培训内容所请求的时光、服从、襟怀单元等等逐一停止量化，以包管培训的尺度一致、疾速下效。

回想曩昔，部分和个的提高还微乎其微，不敷的地方才是提高最年夜的障碍，正在20xx年，将对20xx年获得提高减以牢固，让本身加倍专业，对不敷的地方停止针对性改善，希冀正在20xx年年关，能冲破现有瓶颈，完成新超过。发扬劣势、改善不敷，把部分扶植成为实正意义上的协调团队、劣秀团队，也使本身成为一个更具有专业素养的旅店职业司理人!

最初衷心祝贺旅店经管公司及新皆旅店正在新的一年畅旺蓬勃，来日诰日必然会加倍好好!

**酒店前台工作计划总结九**

(一)培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

(二)培训时间及内容：

1、酒店职业道德的讲解说明。

2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求。

3、了解酒店员工违纪处罚规定。

4、如何正确出入酒店。

\_\_\_月\_\_\_日：

1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要简介，酒店行政构简介;了解本部门概况，包括：本部门构，各部门功能，认识各部门负责人。

2、熟记酒店各分部联系电话。

3、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。

4、了解本部门经营业务，包括：了解客房构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

\_\_\_月\_\_\_日：

1、学习基础销售技巧及对客服务方式。

2、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。

3、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。

4、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

(三)培训考核：三天基础培训后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的\'基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

**酒店前台工作计划总结篇十**

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。 参加继续教育后，汇报学习情况报告。

1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。

2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系.

3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。

4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

下半年，围绕局中心工作任务和中心计划安排，结合上半年工作情况，我们将着重做好以下几项工作：

1、完成各类审计处理意见的整改工作。针对小金库以及专项资金审计后提出的意见，组织会计人员配合经济处和有关部门单位认真查找原因，对照分析，完成整改落实措施，进一步规范财务工作。

2、继续做好会计规范化检查的抽查工作。一项制度的建立必须有其持久性和严谨性做保证，从去年规范化检查工作取得的效果看，规范会计基础工作需要长期的.坚持，既要做好日常基础建设，又要有长期制度的监督检查做约束。今年下半年要继续配合经济处做好会计规范化检查的抽查工作。

3、继续做好会计集中核算工作。重点做好上半年预算执行财务分析;配合局相关部门及时做好省运会资金保障工作;做好财务账簿等的标准化统一工作。

4、完善20部门精化工作。根据省级部门预算编制的要求，为保证预算数据的准确、完整，提高财政资金的使用效益，争取在编制20xx年部门预算时，尽量做到科学化、精细化，建议经济处建立追踪问效制度，对各单位的预算执行过程进行跟踪监督，项目完成后进行绩效评价，以此提高部门预算编制的准确性、预算执行的严肃性。

5、迅速适应角色，充分发挥委派会计作用。随着上半年新周期委派会计轮岗工作的调整结束，下半年委派会计人员要迅速适应新的工作角色，充分发挥委派会计主观能动性，重点了解新增单位现有财务人员配置及工作职责、修订完善财务规章制度，及时谋划财务管理模式，提出周期工作思路。

**酒店前台工作计划总结篇十一**

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。

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\*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。

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因xxx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。

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。

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。

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。

**酒店前台工作计划总结篇十二**

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。

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、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9：30过后，将话务台关掉一台节约能耗；餐厅能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行店内各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，18年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

2、经营创收。18年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

3、提高服务。以三酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

4、深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

5、开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

6、提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌!

**酒店前台工作计划总结篇十三**

1)服从酒店的各项工作安排，认真完成酒店下发布置的工作任务。根据酒店要求标准，立足于自身条件，不断地加强前厅部各项硬软件服务项目，对于员工和服务，以五标准严格要求和培训，在软件服务上不断提高。本部将积极联系奥普公司，更改软件设置，完善服务功能。将进一步完善员工的行为准则和工作流程，同时在坚持标准化，程序化的同时，追求个性化、人性化、细微化服务。培养员工的酒店意识、服务意识、质量意识。进一步调动员工的服务热情，落实本部提出的“主动热情、高效准确、不厌其烦”服务三方针。重视业务培训，特别加强对会议团队和网络商务散客的接待的专题培训，适应酒店发展战略的需要，以优质服务赢得客户，为酒店的品牌建设，经营目标的完成发挥重要作用。

(2)加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合，20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常管理工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规范，完善工作流程，保持前厅部对客服务质量。

(1)计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2)计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常管理工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

(3)加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的顺利接待。

(2)全年度将高度重视酒店网络客人的接待工作，充分做好接待的准备工作，全面考虑接待细节和预案，在接待中，前厅部将协调各方面的力量，从房间安排检查、用餐的安排、客人迎送等各项服务用心服务，仔细检查，合理安排,充分展示了酒店的形象，促进网络散客销售。

(1)服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2)客人意见是我们前进的`动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

(1)前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

**酒店前台工作计划总结篇十四**

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，xx大酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，xx人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年中，我们要苦炼企业内功，争创xx品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

随着xx市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可回避的选择。在硬件设施设备上，酒店将在xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立xx人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“xx”之川菜品牌，已在xx市餐饮市场争得了一席之位，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年中，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定xx之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的.选择也要创新，在xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把xx大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将借xx市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘xx大酒店美好的明天！

**酒店前台工作计划总结篇十五**

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所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，认真执行公安局下发的其他各项通知、其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度、

业务知识与服务技巧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，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌、下半年年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心、培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益、达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华、也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法、

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在节能降耗的基础上企业提出了挖潜降耗的口号，既是如何在现有做了六年的节能降耗基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再降一点、酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域、

同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责、服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备、还要求管理人员要定期汇报设备情况、

客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度、（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章、这些都是细小的\'潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现、

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次、在保证眼下推出的5515基础上，还要创新出很多类似的买点和思路、更进一步走在市场的最前列，影响市场、

控制各项成本支出，就是增收创收、因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细分管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作、

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远、时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大、对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷、尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益、

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！