# 最新行政前台工作计划 前台工作计划与目标(15篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2025-04-14

*行政前台工作计划 前台工作计划与目标一大约10分钟，可以使得身体微微出汗就可以了。随意选择：跑步机、椭圆机、台阶器、单车等星期一，目标肌肉：胸，动作：平板杠铃卧推4组x8个、上斜哑铃卧推4组x10个、平板哑铃飞鸟：4组x12个、蝴蝶夹胸：4...*

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标一**

大约10分钟，可以使得身体微微出汗就可以了。

随意选择：跑步机、椭圆机、台阶器、单车等

星期一，目标肌肉：胸，动作：平板杠铃卧推4组x8个、上斜哑铃卧推4组x10个、平板哑铃飞鸟：4组x12个、蝴蝶夹胸：4组x10个、器械飞鸟：4组x8个

星期二，目标肌肉：背，动作：高位下拉5组x10个、俯身杠铃划船5组x10个、单臂哑铃划船：4组x10个、直臂下压：3组x10个、山羊挺身：3组x20个

星期三，目标肌肉：肩，动作：杠铃颈前推举4组x8个、单臂哑铃侧平举3组x8个、俯身飞鸟：4组x8个、单臂哑铃前平举：3组x8个、斜板俯身哑铃后扬：5组x12个

星期四，目标肌肉：肱二

肱三，动作：哑铃交替弯举4组x8个、集中弯举4组x8个、斜板弯举3组x10个、窄距卧推4组x8个、反手颈后臂屈伸4组x8个、拉力器单臂下拉3组x10个

星期五，目标肌肉：腿，动作：自由深蹲4组x10个、45度倒蹬3组x10个、器械股二弯举5组x8个、蛙跳2组x35个、单侧提铃提踵4组x100个x2、坐姿腿屈伸2组x12个

星期六（单），目标肌肉：胸

腰腹，动作：双杠臂屈伸3组x力竭（能做就做）、俯卧撑3组x力竭、上斜哑铃飞鸟3组x10个、卷腹2组x力竭、转腰2组x40个、卷侧腹2组x力竭、提铃体侧屈3组x12个

星期六（双），目标肌肉：背

腰腹，动作：引体向上3组x力竭（能做就做）、高位下拉2组x12个、坐姿器械水平划船3组x10个、卷腹2组x力竭、转腰2组x40个、卷侧腹2组x力竭、提铃体侧屈3组x12个

星期日，休息或跑步 慢跑20分钟、快跑5分钟、慢跑15分钟、快跑5分钟、慢跑15分钟

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标二**

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。我作为酒店餐饮前台领班，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理的调配，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、物品管理，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、卫生管理。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集中，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，餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理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，使管理更加规范有效。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了解，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，工作安排不合理，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，合理用水用电等，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，抓好各项安全管理。

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。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标三**

20xx年打算使命xx万元，现实完成xx万元，逾额xx万元，(此中集客门市支进xx万元，均匀房价xx元/间)，占客房支进xx﹪，完成打算的xx%，支进取同期比拟增加xx万元。

a、增强营业培训，提升员工教养

一年去，我们首要是以办事方法为培训重面，严酷依照培训打算展开培训任务，并分阶段对员工停止查核，同时增强了岗上现实操纵培训，使员工可以或许教乃至用。增强营业培训，当真看待每批欢迎使命，按照分歧阶段、分歧团队、拟定具体的培训打算及欢迎打算。碰到年夜型欢迎使命，我们只给欢迎职员5分钟的磨开期，包罗全部的卓有成效的报到流程、会务组及取会务中间之间的共同，那便必要有很好的营业才能及相同才能，必要有泛泛严酷的培训能力做到。前厅部的全部职员皆晓得只要不竭的充分本身能力踏踏实实的完成各项欢迎使命。正在职员无限的环境下,我们请求办理职员必需亲临一线引导任务,收现成绩,反应疑息，配合协商实时调解,以到达最好办事尺度。

b、尽力增强员工步队扶植，做好办事保证任务。

一年去，我们初末把当真做好预订、欢迎办事，做为任务重面。经由过程公道排房、提升进住率，热忱对劲的办事，留住到旅店的`每位主人。年经由过程前厅部员工的散体尽力，美满完成了欢迎年夜、中、小型集会73个;军区5次，vip100次，共欢迎人数37500人次。如省平易近政厅集会、倡议厅集会、河山资本厅集会，正在欢迎那些年夜型集会时，因为取会职员较多，退房时候没有同一，那便对我们的欢迎任务提出了更下的请求，我们经常减班减面，正在欢迎军区集会时，因为军区欢迎尺度下，以是我们每次欢迎没有敢有一丝怠缓，常常减班减面，大师没有一丝埋怨，一句牢骚，仍旧谦腔热忱地投进到任务中。

第四届劣量办事勾当于5月15日正式推开尾声，我部分主动构造员工进修，吃透精力，对员工停止了一系列的专业技术的培训，年夜年夜提升了员工的办事认识及办事技术，取此同时，拟定上报一系列的任务流程及任务尺度，使前厅各类办事更好流利，尺度加倍明白，使办事加倍邃密化、尺度化，每周按照劣量办事勾当的计划，正在员工中停止岗亭练兵角逐，使员工的办事程度有了很年夜的提升，中间构造的第一届职工联欢会，前厅部的员工积极报名，一展本身的才调。经由过程此次劣量办事勾当，正在员工中慢慢构成了一种抢先恐后的态势，极年夜的加强了员工的任务热忱。

前厅任务内容复杂，触及面广，员工任务压力年夜，针对那一特色，前厅部初末夸大要关怀员工的糊口，不管从部分司理仍是到主管，皆能实在的为员工办理坚苦。碰到过节，办理职员会自动提示她们给家里挂德律风问候怙恃，抱病时给她们收来生果，碰到糊口上的坚苦会自动帮忙他们，使她们感触感染到了散体的合作、互爱的暖和。为了减缓任务带去的压力，加强凝集力，部分常常找她们交心，鼓动勉励她们，使他们可以或许以更好的任务状况驱逐新的任务。同时我们请求办理职员不管正在营业才能及为人办事必需起到楷模感化，碰到坚苦必需取办事职员冲正在第一线鼓励员工，加重员工的任务压力，培育办理职员之间齐心合力、安危与共的杰出风尚，使员工充实地信赖部分，从而使员工连结不变、康健的心态，包管对客办事的量量。

前厅部每位员工皆必需主动加入中间及宾馆、部分构造的各项勾当，那不只使部分之间相互领会同时也加强了团队的背心力及凝集力。我们同时夸大前厅部是全部旅店的中枢部分，它同各部分皆有着慎密的任务闭系，如呈现成绩，我们皆应自动地停止调和办理，幸免工作的好转，要有“到我为行”的办事认识战“旅店无大事”办事立场。

年打算用度36.47万元，现实用度为32.11万元，勤俭了4.36万元，首要勤俭正在人为、电、物料耗损等圆面，正在用度办理中，从渺小处进脚,严酷物料发用轨制,按期清点，专人办理,定量配收,使年前厅物品耗损节制正在元，用度取同期比拟增加了3.52万元，(首要是计提嘉奖、处所补助等)，各项用度目标均到达请求。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标四**

1、20\_年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20\_年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)、20\_年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单;

20\_年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理;

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20\_年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20\_年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的\'服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20\_年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20\_年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20\_年全部工作。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标五**

1、高低班时要清算好前台的物品，观察统统电器是不是无缺，是不是封闭好电源。当天看看备记录借有甚么工作要做。前台年夜厅是随时皆要连结整齐风雅。天天报纸要清算好。饮用火桶数收现不敷时要实时叫罗师长教师收火。前台所需物品不敷时，皆要实时请求采办如：纸巾、复印纸等。摆正在会客堂、前台年夜厅里的宣扬册不敷时也要实时增加。传实机、复印机、挨印机没有朱时，要德律风告诉赵师长教师减朱。若是前台的物品坏了如：窗帘坏了便要叫维建工维建;若是德律风线路有成绩便请求助电疑局。有甚么成绩皆要念方法办理。

2、领受传实，要注重对圆传给谁，问浑传实内容，免得领受到渣滓疑息，接管到传实要实时转交给相干职员，要查支传实有没有罅漏。若是对圆是主动传实，能够没有领受。收传实后要注重对圆有没有支到，是不是完好清楚。复印时要注重复印的材料完好否，幸免复印材料罅漏。支收传实、复印皆要做好挂号。若有疑件也要实时交给相干职员。

3、前台欢迎主人，做好那项任务，最主要的是办事立场战办事服从。看到有去访主人，要当即起家自动问好。对第一次去访主人要问清晰对圆尊姓，找谁有甚么事，领会去访者的目标后告诉相干背责人，此中也要领会是不是把主人留正在前台年夜厅仍是会客室，仍是引客到背责人办公室、会客室。欢迎主人要笑容相迎，耐烦详尽，亲热风雅。引客进座后倒上茶火，奉告主人已告诉相干背责人，请稍等。会客室炎天时开空调，冬季开窗，同时要让会客室无同味，氛围流利。

4、转接德律风，要注重规矩用语，利用公司的尺度用语：您好!佛山邦普公司!以后问有甚么能够帮到您的，问清晰对圆找哪位，尊姓有甚么工作，领会环境后转给相干职员。熟习公司外部职员的办公德律风短号。若是去电圆是做告白、倾销、收集那些皆是取公司有关的`去电便要谢绝。若是有人找李总，要注重对圆是否是实的有闭公司的工作找李总;若是没法判定可转给祝莹。找李助理、余司理等带领的德律风也要问清晰;带领们的德律风号码也要记清晰，看到带领去电也可亲热问候。

做前台任务也有四个月多了，任务规模较小;任务内容也比力少。但本身也有不敷的处所，任务时散中力不敷，会犯含混;我但愿今后可以或许更当真下班任务，勤力干事。为公司做的多些。正在xx年里要不竭提升本身抽象，任务量量、服从。借有义务心。

(1)尽力提升办事量量，干事敏捷，有用率，没有出错误。办事立场要杰出，欢迎主人要不竭堆集履历，要给主人留下杰出印象。接德律风时，也要不竭提升用语方法;奇妙的问问主人。尽可能让每个客户对劲。

(2)增强礼节常识进修。如专业时候当真进修礼节常识，大众闭系教。领会正在待人接物中必需要恪守的礼节知识，包罗坐姿、站姿、措辞口吻、眼神、化装、服装拆配，和回覆客户发问方法等等。也能够上像好莲凯的课，讲的常识皆是很适用的，上了课后会让人更自傲，令一小我有气量。

(3增强取公司各部分的相同。领会公司的成长情况战各部分的任务内容，有了那些常识储蓄，一圆面能实时精确地回覆客户的成绩，精确地转接德律风。若是常识某个部分没人，会提示去电圆，并扼要申明能够甚么时候有人，或许正在力所能及的规模内，扼要回覆客户的成绩，同时也能捉住恰当机遇为公司做宣扬。

(4)尽力挨制杰出的前台情况。要连结好公司的门面抽象，不只要注重本身的抽象，借要连结杰出的情况卫死，让客户有种心旷神怡的感受。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标六**

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：

（1）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;

（2）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;

（3）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;

（4）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;

（5）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;

（6）督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

（7）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;

（8）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和酒店道德;

（9）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;

（10）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。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标七**

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。

1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在x月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的`凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对五一黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

4、计划在x月中旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标八**

面对即将要展开的下一年的工作，也是需要提前对此有一个简单的计划，这样在之后的生活中才会有更为明确的目标，才会让自己有更为确切地方向去奋斗，去谋求有更棒的成长。

行政前台的工作是公司的门面，是公司各个部门相互沟通链接的桥梁。行政前台的工作也是非常琐碎的，更是需要将整个公司各方面的知识都有简单的了解，如此便是能够真正地将自己的工作完成好。只有行政前台将各方面的工作都协调、分工好，这样才能够确保整个公司各方面的有序进行。

不管是任何的人，在进入到公司的时候都是面对的前台，所以在前台的岗位上保持一个良好的形象，有更好的服务的意识，做好服务的工作，这样更是能够为公司加不少的分。其中更是包括了电话的接听与客户的接待都是需要摆正好服务的态度，以最好的方式方法来做好所有的工作。同时也要对公司有更为深刻的了解，这样才能够将公司的整体现状与各方面的情况都能够与客户有较好的介绍。

虽然在前台的岗位上所需要的个人能力不需要太强，但是要想真正的在这样的岗位上做好自己的工作，那便是必须要让自己的能力有所提升，同时能够将应该要要做好的工作都完成好。我知道目前我的个人能力还是比较的匮乏，所以在未来的一年中我需要花费更多的饿时间在学习上，尽可能地锻炼自己的自学能力，争取能够在工作中华更好的表现，这样才能够真正地在工作中取得更好的\'成绩，见证自己的成长与改变。

当然在有些简单的事情上，我也是需要更多地去观察，通过一定时间的自我反思来明白自己这段时间在工作上的成长与失误，以这样的方式来明白自己在工作上需要付出的真心，这样便是能够真正地做好自己的工作，让自己的工作中去成长，去有所收获。

我完全的明白自己这一年在这份行政前台的工作没有真正地将工作做好，更是在多方面都没有达到自己预期的效果，所以在接下来的一年里我更是需要有更多的努力，为公司的发展付出更多的真心，在我的岗位上做好一切的工作，更是严格地管理好自己的行为，这样才能够真正的在工作中得到成长，也能让自己的行为促成公司更好的发展。我会努力地在自己的岗位上完成好工作，让自己真正的成为促成公司发展得有力推手，这样便是能够真正的有所收获。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标九**

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标篇十**

在企业工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个企业最普通的文员，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!

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过3个年头了,在此，我订立了20xx年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1)发扬吃苦耐劳精神。面对仓库中事务杂、任务重的\'工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3)当好助手。对主管交待的工作努力完成并做好, 增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4)熟悉企业新的规章制度和业务开展工作。企业在不断改革，订立了新的规定，特别在企业目前正在进行的7s推行工作中，作为企业一名老职员，必须以身作责，在遵守企业规定的同时全力配合。

以上，是我对20xx年工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到企业领导、部门领导的正确引导和帮助。展望 20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年新的挑战。凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在新的一年工作就会更加的出色。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标篇十一**

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，

从我一年多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工

作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。我的个人工作计划范文中从四个方面出发：1．在日常事物工作中，我将做到以下几点：

（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。

2．在行政工作中，我将做到以下几点

（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。

3．提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

（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）通过个人自主的学习来提升知识层次。我深知：一个人的能力是有限的\'，但是一个人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的个人能力，提高自已的业务水平，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高，实现自我的价值。

4．其他工作

（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。公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，

认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新

办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不

干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁.篇二：行政前台工作内容行政前台主要工作内容

1、接听电话，接收传真，按要求转接电话或记录信息，确保及时准确。

2、对来访客人做好接待、登记、引导工作，及时通知被访人员。对无关人员、上门推销

和无理取闹者应拒之门外。

3、保持公司清洁卫生，展示公司良好形象。

4、监督员工每日考勤情况。

5、负责公司快递、信件、包裹的收发工作

6、负责办公用品的盘点工作，做好登记存档。并对办公用品的领用、发放、出入库做好

登记。

7、不定时检查用品库存，及时做好后勤保障工作。

8、负责每月统计公司员工的考勤情况，考勤资料存档。

9、负责复印、传真和打印等设备的使用与管理工作，合理使用，降低材料消耗。

10、负责整理、分类、保管公司常用表格并依据实际使用情况进行增补。

11、做好会前准备、会议记录和会后内容整理工作

12、做好材料收集、档案管理等工作。

13、协助上级完成公司行政事务工作及部门内部日常事务工作。

14、协助上级进行内务、安全管理以及各部门之间的协调工作，为其他部门提供及时有

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标篇十二**

上年前台接待及礼宾人员流动量大，常常是收银兼接待又兼礼宾，工作辛苦，人心不稳，为了稳定仅有的一点收银人员，使前台工作正常运转，我经常是上了夜班上白班，在工作中也是尽量与员工多沟通了解他们的需求，为他们解决实际问题，加强思想教育，团队意识，为他们营造一个愉快的工作氛围。

同时跟进人事部，对缺岗相关岗位最及时补充，对新员工加强培训，渐渐补足人员也稳定了员工。目前我部门人员稳定。在自己方面加强了酒饭店管理专业知识的学习，通过学习不断掌握了饭店的专业知识，提高了自我管理水平。

客诉事件频频发生，网速慢，夜班夜审程序正常应该是3—5分钟，但因电脑原因夜班夜审过也得30多分钟————1小时才完成，使上夜班的收银工作情绪极大，不愿上夜班，制卡机系统动不动就出现错误，经常不能正常制房卡，使入住的顾客没房卡开门，还的要楼层服务员开门，使顾客入住极为不便，打印机老化总卡纸，严重影响工作，如此等等硬件问题。

我积极跟进网管，现有网管技术不及，就找以前在这里工作过的技术好的网管，进行电脑调换。内存升级，加大网络维护，大大提高了网速，使员工使用正常，制卡机问题，邀请到房卡供应商台作房卡系统培训，对制卡机常出现的问题应急办法做了培训，使制卡机使用正常。针对打印机老化影响工作，及时申购了新的打印机，将老打印机修好已备急用，目前再没出现打印机故障影响工作了。同时换了二代身份证扫描仪，提高了接待办理入住效率。硬件问题基本解决。

前期因接待人员及礼宾人员流动量大，新招员工不懂业务，收银员的业务水平也是参差不起，服务质量无法保障，为使新员工早日上岗，对新员工做了一系列的培训计划，全程跟进，手把手的教会，对有些收银业务略差的\'，针对某些掌握不好的业务做专项培训，高峰结账时更是全力配合。在日常工作中倡导“以客为先，以心待人”，的服务理念，不断提高员工的服务意识，加强服务标准。

以前因人员少，我常顶班，其他员工上班时出现的客诉无人解决，当班eod有时来解决也是敷衍了事，未能使顾客满意离开，现在员工稳定，同时又增加了白班大堂副理，我们每天都轮流在前台关注每个客诉问题，在维护饭店利益又让顾客满意的基础上，耐心的处理每项客诉，尽量使每个客诉顾客都能满意。

避免查房速度慢导致退房时间长，引起的客诉，同时要求客房服务员查房准确，按一次查房报房为准。明确责任。

使用电话报房，还大厅一个安静优雅的环境。客房中心成立后，与前台对接，前台增加了电话，取消了对讲机报房，执行电话报房，大厅比以前安静了许多，再也听不到对讲机里吵杂的声音在大厅里喧哗，与饭店的标准又前进了一步。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标篇十三**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个计划。

xx年10月，很荣幸被选进公司，做前台营业员。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。

这两个月来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的.心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。

在工作中，我虽然努力，但距离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献

一，多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，以及将自己处理不了的问题反应到上级，

二，是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

五继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献

自来到联通公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标篇十四**

一般的企业或者物业企业都有\"客户服务中心\"，其工作职能应当是为客户服务，上下沟通，在\"龙湖小区\"等大型物业，\"客服中心\"是中枢部门，包括了服务接受、服务下达、组织结算、回访等服务过程。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作思路。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱。

（一）成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二）建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

（三）搞好客服前台服务。

1。客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2。服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信询。

3。相关后勤服务的跟踪和回访。

4。24小时服务电话。

（四）协调处理顾客投诉。

（五）搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

（六）建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

（七）搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

（二）人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的`原则，编造经费预算如下：

500元∕月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取\"龙湖小区\"的模式。

**行政前台工作计划 前台工作计划与目标篇十五**

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。

我的个人工作计划范中从四个方面出发：

（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）通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人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的个人能力，提高自已的业务水平，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，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

（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。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

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！