# 2024年前台本周工作计划(20篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-04-26

*前台本周工作计划一工作总结:1.根据本年度预算执行情况，执行省财政厅批复的单位部门预算。网上办理六月份《财政直接支付入帐通知书》、《财政授权支付额度入帐通知书》等有关业务。2.根据原始凭证制作电子记帐凭证，核算本单位各项经济业务事项，登记帐...*

**前台本周工作计划一**

工作总结:1.根据本年度预算执行情况，执行省财政厅批复的单位部门预算。网上办理六月份《财政直接支付入帐通知书》、《财政授权支付额度入帐通知书》等有关业务。2.根据原始凭证制作电子记帐凭证，核算本单位各项经济业务事项，登记帐簿，编制会计报表，打印会计凭证。3.向省医保中心核算上报《在职、退休人员工资缴费基数申报表》电子表格及纸质表，同时携带xx年度行政事业类支出决算明细表(财决05)，基本支出决算明细表(财决05-1表)，项目支出决算明细表(财决05-2表)，xx年度12月份工资发放表、退休费发放表资料申报。4.开出办公耗材、会务费和省直支部活动费、座签和条幅财政资金支付凭证。

5.向省财政厅行政事业资产管理处核算上报[封面]、[行政事业单位情况表]、[机构人员情况表]、[行政事业单位资产负债表]、[xx年至xx年期间行政事业单位固定资产增减变动情况表]电子版及纸质版并通过审核。6.起草[省民进资产配置卡片录入情况及报表填报说明]电子版及纸质版并上报省财政厅行政事业资产管理处。

工作计划:1.根据本年度预算执行情况，执行省财政厅批复的单位部门预算。办理《财政资金支付凭证》、《财政直接支付入账通知书》、《财政授权支付额度入帐通知书》等有关业务。2.根据原始凭证制作电子记帐凭证，核算本单位各项经济业务事项，登记帐簿，编制会计报表，打印会计凭证。

工作计划：1.继续组织省直会员填写《民进会员基本情况登记表》，建立会员电子档案。

2.汇总省直民进会员基本情况登记表。3.上传所负责网站栏目信息。

一、开学期间日常工作：

二、其他工作

在本年度工作中

我20xx年又回到了\*\*集团，集团是一个业务量大，业务种类繁多的地方，我的职责是打印支票、开具各种银行票据接待客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入与银行有关的会计凭证，登记银行账簿，整理和保管银行业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，有没有美化自己，自有公论。我的缺点也是不可掩饰的。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。

其次作为公司出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

一、日常工作：

二、其他工作

2、为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一、学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一、加强理论学习，进一步提高自身素质。

二、增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

**前台本周工作计划二**

一、前厅部：

1、维护前厅整体形象，安排保洁对大厅内外玻璃擦拭清扫，(需要田经理配合，周二开始)。

2、前台更衣柜跟进，本周到位。更衣柜到位后将更衣室整体规范化，制定卫生管理制度并落实(更衣柜到位后，进行卫生监督检查，每天如此)

3、前台仪容仪表规范化，要求工装、头花工鞋规范化、化淡妆(周二开始发夏装)

4、强化对客服务语言规范化、简练化、业务培训加强业务熟练度

5、培训前台积极与各部门配合，减少摩擦，做好与各部门中转调度工作(中层管理对员工进行培训，各部门加强沟通)

6、做好前台销售计划，将前台销售知识，贯彻下去，落实到每个人(将之前所定销售技巧贯彻执行每天督促检测)

7、账务跟进，配合财务将团购账务结算!股东签单账务、结算流程更加规范化!

8、出租车提成跟进

9、周四增加前台新规章制度，规定制定后报徐店审批。10、周例会再次进行突发事件案例处理培训。

二、销售部：

1、当月营业额任务为16万，截止20号目前仅完成当月任务50%。8万6千元。

2、与销售部经理共同制定本周销售计划，销售量。

3、宣传单页已经发完，需要印发单页，印发销售名片

4、网络销售再次跟进，协商团购价格。

5、原有客户进行电话拜访每天下午15:00至16:00

6、销售部提成核算、及提成标准、报销规定落实(需要徐店指导)

三、安防部

1、增加保安对消防认识，本周开始每天对消防器材巡查检验(逐步完善、预计六月份消防安全整体培训)

2、加强保安安防意识、夜间巡查楼层，停车场，有异常情况即可汇报。(加强培训，不能间断)

3、停车场卫生(下月1号开始统一清理，因本周只有两名保安都是夜班，停车场光线不足)

4、本周停车场画停车线(工程部、保安部合作)需要徐店指导(预计周四)四、本周先规范各部门基本流程，相互配合，六月份制定酒店各部门详细工作计划!不足之处请徐店指示。目前尚欠缺正规化服务理念，欠缺品牌形象认识，对客服务规范性不到位!

**前台本周工作计划三**

1)每天带着最饱满的工作热情和自信的态度上班去，并带着微笑去迎接一天中碰到的每一位顾客和每一件事务，并以积极高效的态度去处理好每一件事!

2)每天早上带领员工和促销员仔细检查好商品价格标价签，并及时更换好变价标签和保证每物一价，方便顾客选购和避免客诉。

3)安排好员工与促销员的每天工作任务，并执行任何事情都必须按轻重缓急这一原则进行处理并在下班前进行任务交接和对碰到当前困难进行商榷和沟通。

4)每天查看和分析营业报表和昨天销售明细清单，并对某一季节性商品和敏感性商品进行一系列的调价让利活动，从而更好地吸引到新一批潜在性客流，并跟踪好每一档dm商品的订货和到货情况，发现问题及时向经理反应情况，dm生效当天安排好人员和时间以的陈列效果和的商品陈列在每位顾客眼前，并及时清退过档dm商品数量和滞销冻结商品库存。

5)每天带领员工和促销员查看卖场和仓库卫生工作，并合理安排卫生区域，轮流安排员工进行检查和跟进。

6)每个星期固定有一天要分批对员工和促销员进行营运和服务知识的培训工作，并分享店内最新八挂信息开展大家在日常生活中有什么不顺畅的系列问题开展一些必要心理辅导工作从而激发起大家的工作热情和自信。

**前台本周工作计划四**

周工作重点

1、知道自己上幼儿园了，对幼儿园产生安全感和亲切感，熟悉新环境，认识新朋友，在成人的鼓励下，喜欢上幼儿园。

2、在老师的引导下会向老师和同伴问好。

生活活动指导要求

1、认识自己的座位。

2、认识自己的学号，逐步记住自己的学号，并找到自己的物品及存放自己物品的位置。

教育活动内容安排

1、语言：高高兴兴上幼儿园

2、数学：乐乐家

3、艺术：哥哥姐姐的画

4、科学：吹泡泡

5、健康社会：微笑球找朋友

区域材料投放指导

活动区投放多种玩具和操作材料，激发幼儿兴趣，吸引幼儿主动参与。

户外活动

喜欢参加户外游戏活动，愿意跟着音乐做动作，尝试学做模仿操。家长工作

1、请您为孩子带一套换洗衣裤，放在书包里备用。

2、请在家合理安排孩子的生活作息时间，早睡早起，鼓励孩子愉快地按时入园。

**前台本周工作计划五**

1、让幼儿学习远离危险的方法，例如：奔跑时应学会躲闪，玩大型运动器具时，避免拥挤、追逐、打闹，不允许头朝下滑滑梯。

2、幼儿在活动中出现的危险事，及时进行教育。用针、剪刀、木棍时应注意自己和别人的安全，不能随便用嘴品尝一些好看、好闻的物品。

3、幼儿时刻要记住在集体中，知道有事要和老师打招呼，不随意离开集体。

(二)加强幼儿安全意识

1、防地震安全。教育幼儿学会看地震前的预兆，发生地震时，不要慌，不要急，找最安全的地方躲藏。

2、防火安全。教育幼儿不玩火，不燃放烟花爆竹，学会打火警电话(119)。掌握火灾发生时正确的自救方法。

3、用电安全，教育幼儿不要乱动电器设备，不到变压器下玩。不在电线上凉衣服，如果电器冒烟不要乱动，赶快请大人来切断电源。打雷时不在电线下和大树下玩。

4、防毒。不食脏物和有异味的食物;不把异物塞在口、鼻、耳腔内;不乱吃药;遇到有异常气味时，会用毛巾捂鼻，并及时离开现场。

5、防拐骗。知道自己及父母的姓名、家庭住址、电话号码，知道父母的工作单位;与家人走失时，会找民警叔叔或和善的成人帮助自己;不接受陌生人的玩具、食品，不跟陌生人走，一旦被陌生人带走，知道呼喊求救;会拨家里电话，遇险时，会用电话呼救，并能讲清地点、时间、内容。

6、防溺水。不要独自一人外出游泳或到河边玩耍，必须在大人的带领下方可去。

(三)其它安全方面

教育幼儿上下楼梯时，要轻轻走路，不要大声喧哗，不要追逐打闹。防止幼儿从楼梯上摔伤，踏伤。此外，教育幼儿不私自开保温桶，不要乱动暖气，不私自进入伙房操作间，锅炉等不安全的地方。以免烫伤。教育幼儿玩大型玩具时要排队，有制序，不拥挤，一个挨一个玩。

**前台本周工作计划六**

一、本周工作重点

1、安全教育（安全第一课）

2、收心教育工作

3、卫生工作

4、安全隐患排查

二、安全、卫生工作本周安全教育主题：安全教育、防野生蕈（xùn）中毒教育

1.班主任和科任教师跟班，做好学生的“收心”思想工作。

2.指导学生搞好寝室、教室、清洁区的清洁卫生，督促好学生吃好第一顿饭，睡好第一次觉。班主任召开好第一次班会，组建好班委，要求学生出好第一次操。

3.严格控制住校生随意进出校园，非出不可的，班主任必须签好出门条，注明出校事由、返回时间。

4.从本周开始，各班级要加强常规训导，要有计划地贯彻学习、卫生、纪律、两操（跑操）、餐厅、宿舍等各种规章制度条例细则，进行文明习惯养成教育。

5、学生上学和放学的时候尽量不走国道线，不吃生冷食品；做好学生防盗教育，贵重物品要交给老师给保管，现金要冲入饭卡，学生不准偷盗，偷盗行为将由德育处重处，情节严重的交给公安机关处理。

6、交通安全：遵守交通规则，过公路左右看，不准在公路上追打，不准坐无牌无照车辆，超载车辆，酒后驾驶车辆，不准坐两轮车（摩托车），农用车辆等。

7、各班教育学生不走教学楼、实验楼、宿舍楼下划的红线内，加强安全教育。以防高空滑窗等坠落物体伤人（上下楼梯靠右行）。

8、理财教育：

（1）节约开支，不吃零食

（2）每天的开支不能超过每个星期的平均生活费。

9、天气突变冷，班主任提醒学生注意防寒保暖工作，防止感冒。

10、各班晨跑按规定路线跑，在跑时不准追打，推挤，系好鞋带，以防推挤摔伤.

11、教育学生不准带管制\*进校园，每班每天清缴管制\*交到德育处，并作好记载。

12、各班将《马蹄中学开学安全第一课》宣传资料贴在教室内，作好学生的教育，并交主题班会教案到德育处。

13、食品安全：加强预防野生蕈中毒教育工作，组织学生学习《预防野生菌中毒常识》

14、安全隐患：各班主任对班级安全隐患进行及时排查并向总务处报告。

15、教育学生不能走红线内（特别是七年级新生）

16、卫生工作：把室内外卫生打扫彻底并做好保洁工作，垃圾入池。让学生养成讲卫生、爱护环境的好习惯，并做好弯腰行动。

三、学校常规工作

1、各班做好考勤工作，记好班务日志，没有到校的学生及时通知家长，并作好记载。

2、了解学生的思想动态，特别是留守儿童，问题学生，注重细节，认真排查，经常联系家长，齐抓共管。

3、晚自习下后，走读生必须在10分钟之内离开校园回家。

4、每周星期日晚自习必须清点学生到位情况，做好记录，未到校学生，必须立即告知家长并作好记载。

5、教育学生不准翻越围墙，不准夜不归宿，进出校门一定要持校牌或班主任开具的出门条。

6、各班做好一日三扫两拖（早上早操之前、中午1：00之前、下午6：00之前完成室内外卫生）的卫生保洁工作，不准学生带食物进宿舍、教学区，只准在食堂门前划的白线内吃，更不准乱扔垃圾。

7、各班要设立卫生保洁员要随时进行卫生保洁，各班要建立班级管理制度和纪律制度；

8、各班要组织开好“三会”：班会、班干部会、科任教师会。

9、各班教室合理规划，恰当布置，要美观大方。

10、七年级各班在第一节晚自习后把班委会成员名单交到周登平老师处。

四、具体工作安排

1、在本周之内各班完成教室布置，如学习园地等。

2、各班做好安全第一课教育，有教案，安全知识要上墙，要求学生有安全意识。

3、各班在本周二之前\*级总人数，男、女数、住校生总人数，住校生男、\*数，走读生男\*名单到德育处。

五、养成教育主题：卫生、仪容、仪表

1、按时作息，学习、生活安排合理有规律。

2、不准学生留长发、怪发、染发、化妆、留长指甲；着装大方、得体、整洁，不准穿拖鞋、背心、短裤进校园。

3、了解礼仪的基本含义，理解学习礼仪的意义，教学生一些基本的文明礼仪。

4、加强“三好”教育，即“好习惯、好性格、好成就”的理想教育。

六、班主任心语

好的开始是成功的一半。

**前台本周工作计划七**

一、班风：

团结、勤奋、诚实、创新

二、学生现状分析：

五年级共有47名学生，男生20人，女生27人，班干部数：10人，大队长1人，中队长1人，学生的基本知识和基本技能较差，体质健康，卫生习惯不太好。从整体上来说，没有什么突出的优势，也没有什么重要的劣势。

其次，由于学生多来自不同的各个学校，学习、卫生、纪律等各方面的要求都不一致，自制能力差，时常不能控制自己，上课时爱随便说话或者做小动作。很多行为习惯有待进一步培养。

三、班主任工作基本要点以及采取的采措施

1、配合各课任教师，认真转化困难生，确保教学任务的顺利完成。

（1）及时了解学情：准确把握学生对知识的掌握，因材施教，在重点难点上下工夫，以促进全班成绩的平稳、扎实地上升。

（2）强后进生管理：面向全体学生，分类施教，加强对后进生的辅导，要从关心、爱护学生的角度出发，了解关心学生。及时了解学生的心理变化，掌握他们成长道路上的发展情况。

（3）家教结合：经常保持与否学生家长联系，使学校教育和家庭教育有机地结合起来，要不厌其烦的做好后进生的转化工作，抓两头，促中间，使全班形成一盘棋，真正成为一个团结向上的班集体。

2、重视学生行为习惯的养成，落实素质教育。

（1）、重视养成教育：养成良好的学习习惯和生活习惯，对学生的成长进步是十分必要的，良好的行为习惯使一个人的终生发展受益非浅。因此，在班级进行良好品德的养成教育是十分必要的。根据学生的思想实际情况，与学校的德育工作密切配合，本学期，将从不同的方面和角度对学生进行规律性的常规训练。重点落实好《小学生日常行为规范》，使学生逐步形成良好的道德品质，行为习惯，学习习惯和积极的学习态度，不使一个学生掉队。

（2）培养班级干部：辅导班干部管理班级工作，

教给他们工作方法，使他们明确自己的职责，指出他们的优缺点和今后努力工作的方向，让他们真正成为班主任的得力助手。同时，还要求他们注意班干部成员之间的合作，齐心协力，拧成一股绳，尽力在同学之间树立他们的威信，创造机会，锻炼和培养他们的能力。

（3）抓好少先队工作：这也是新学期班主任工作计划的一个重要部分。充分发挥学生特长、张扬学生个性的有效途径。本学期将积极配合学校少先大队，结合实际搞好各项活动。

（4）重视文体工作：教育学生上好所有学校开设的课程，积极参加体育锻炼，积极参与学校组织的文娱活动，重视各项比赛的积极参与，培养学生的参与意识。

3、作好安全教育和安全管理

对学生进行安全教育，增强安全意识和自我防范意识，在学习和生活中自我保护能力，以确保学习任务的正常开展和学生在学校的安全工作。

4、重视情感教育：

（1）要关心学生的生活，体贴他们的冷暖，对于生活中出现的问题，及时和家长联系；

（2）做好和学生的沟通，了解他们的心理，建立平等和谐的师生关系，做学生的知心朋友，以使班主任工作做的更好。

**前台本周工作计划八**

一、指导思想

以学校德育教育的思路为指导，结合班级特点，以人为本，面向全体学生，全面贯彻教育方针，全面实施素质教育。创设和谐的学风，努力提高教育质量，培养德、智、体、美、劳全面发展的一代新人。

二、工作目标

1、继续对学生进行爱国主义教育、集体主义教育、文明行为习惯养成教育，有效提高学生的思想道德素质。

2、端正学习态度，明确学习目的。提高学习兴趣，使学生主动学习。鼓励学生大胆创新，勇于探索。

3、积极参加学校组织的各项活动，使学生在活动中受到教育。

4、形成团结向上的良好班风，班干部分工明确，提高学生的管理能力。

三、重点工作

1、健全班干部管理，继续培养一批能干的班干部，寻找第二梯队，激发学生的潜能。

2、健全“争当小明星”制度，让学生自行管理、监督，使他成为一项长期有效的措施。

3、做好和家长之间的沟通联系，以良好的服务赢得家长们的口碑。

4、加强心理健康教育，关怀每位学生的成长，特别是成长困难生的成长，努力使每位学生都能快乐地成长、聪明地学习。

四、主要工作

1、稳抓常规管理，将常规管理走向精细化。

紧紧围绕干净、守时、有礼、有序的德育目标，在开学初的常规管理周里，常规训练非常重要，要严格要求，违者必究，便学生尽快收心，恢复良好的行为习惯。重温上学期制定的班规，对于校规也要条条落实。课堂、课间、上下学的纪律非常重要。把各项职责分配到人，把各项管理要求到位，使孩子们在开学之初就意识到常规管理的重要性和一贯性，严格要求下去，渐渐形成习惯。

充分利用班队会及晨检的时间强调“轻声快步靠右行”及“课堂四管”等一日常规要求，养成良好的学习和生活习惯。根据上学期班干部表现确定班干部分工。对于学生的日常行为，班干部做工作记录，及时记在家校本上，每周五班会进行总结。教师根据总结完成每日的学生评价表，对表现不够好的学生，及时进行点拨、指导，加强教育。

利用升旗仪式，加强学生的德育教育。升旗结束后，对上周得流动红旗的情况进行总结。这学期利用妇女节、清明节、劳动节、儿童节等重大活动日举行一些有意义的主题班队会，继续开展综合实践研究，让学生在各种活动和劳动中学会合作，学会生活。

2、狠抓班级纪律，形成良好班风班貌。

（1）课堂纪律

严格遵守课堂“四管”，如果有违反纪律的现象，由课代表记录，并记在学生评价表中。守纪的学生与文明星评选挂钩，无违纪现象五星，违纪一次扣一颗，如有打闹无星。个人卫生：每周一检查个人卫生，平时抽查，要求衣着整洁，桌屉干净，物品整齐，由卫生委员记录，表现情况记录在“卫生劳动”中。

（2）班级卫生

每天下午分派值日生清扫，由劳动委员负责。设立卫生监督岗，由卫生委员负责，带领卫生员进行检查与监督。对于主动、及时打扫卫生的同学或小组，进行表扬加星，记录在“卫生劳动”中。同时利用花草美化环境，并进行爱护环境和花草的教育。

3、重视班干部的培养。

班级管理光靠班主任一人是不够的，班干部是班级管理的小助手。每个班干部都做工作记录，每周五班会总结，进行班干部工作评价，不能胜任的同学要进行调整，期末与优秀班干部挂钩。及时召开班干部会议，针对他们在工作中出现的问题，教给他们工作方法，使他们明确自己的职责，指出他们的优缺点和今后努力工作的方向。同时，还要求他们注意班干部成员之间的合作，齐心协力，拧成一股绳，尽力在同学之间树立他们的威信，创造机会，锻炼和培养他们的能力。

4、家校结合，分类施教。

（1）

经常主动找学生谈话，点出不足，提出希望，明确发展方向，让学生感受到关爱，对于学习和行为习惯落后的学生更要不定期谈心，尤其在抓住问题时。

（2）

对于学习后进生，每节课都要提问，作业中有错要单独进行辅导，与家长联系，共同帮助提高学习兴趣。

（3）

对于行为后进生，发现闪光点要大力表扬，树立信心，在教师和家长共同督促下改进。越是表现差的方面，越要让其引起重视，比如当班干部。

（4）

经常保持与学生家长联系，使学校教育和家庭教育有机地结合起来。

**前台本周工作计划九**

一、部门简介

\_\_学院团总支学生会组织部是协助校团委加强全院共青团思想建设、组织建设及协助开展党课的准备工作的一个部门。严格做好团员的发展工作，团员证的注册和管理工作，做好团员登记、团费收缴、团员组织关系转接等工作;做好组织工作的各种数据统计和材料收集工作;为了丰富学校党员，团员和学生的校园生活，积极策划团组织生活风貌的主题团日等等。

二、招新目的

新的学期开始，为了保证团总支学生会有新鲜的血液的注入，扩充学院团总支学生会有足够高素质的后备力量，能更有效地开展学生会工作，实现学生会的新老交替，培养和壮大学生会队伍，保证学生会工作的连续性，充分发挥学生的主体作用。机械工程学院组织部就此开展20\_\_届机械工程学院团总支学生会组织部招新工作，给新生们提供一个锻炼自己展现自己的机会，提供一个展示才华、锻炼才能的舞台。

三、活动时间

待定

四、活动地点

待定

五、招新要求与方向

1、活动对象：20\_\_级\_\_学院全体新生

2、招新要求：

1)承认学生会章程，自觉遵守学生会各项规章制度。

2)思想品德好，吃苦耐劳，责任心强，做事认真主动细致，具有一定的创新和交际能力、组织能力。

3)具有较强的团队合作意识，个人能够服从组织安排，并有信心处理好学习与工作的关系。

4)招新数量：6-7名。

5)招新形式：二轮面试。

6)招新流程：

招新由报名和考核二部分组成。

(1)报名阶段：要求报名者仔细认真的按要求填写报名表及个人简历，并让他们写下对学生会的期望以及加入组织部的动机。

(2)考核竞选阶段：

①第一轮面试：整个面试过程可包括以下3个环节：

做简短的自我介绍(时间控制在1分钟以内);

简要陈述自己应聘组织部的原因、优势(时间控制在1分钟左右);

要求回答事先准备的问题(开放性问题，时间控制在1-3分钟以内)。

面试标准：

1、穿着整洁，态度诚恳，站有站相。

2、回答问题能够清楚明确且没有不文明言语。

3、声音响亮，不紧张，不害羞。

②第二轮面试：根据第一轮的面试结果，选择面试者(人数大概为第一轮参加面试人员的一半)进入第二轮面试，由部长及相关人员进行选优，淘汰，面试方式初步定为测试面试者有关活动策划方面的能力。

面试标准：

1、穿着整洁，态度诚恳。

2、个人能力较强，有一定的创新和交际，思考能力。

3、具有良好的集体荣誉感，有团队精神，能积极主动向队伍靠拢。

**前台本周工作计划篇十**

一、时间安排

1、每天的四个“1小时保障”

每天保障做一小时的语文或数学寒假作业;

每天保障一小时的无负担课外阅读;

每天保障一小时的英语自学;

每天保障一小时的户外活动或运动。

2、计划与非计划

如无特殊情况，每天必须完成以上计划;

每天的计划在得到“保障”的前提下，可灵活自由安排;如果因外出旅游、回乡下度假等意外安排，可临时不予执行;可以偶尔睡懒觉，但不要影响当日计划的实施。

二、学习计划

1、不参加语文、数学的培优，不请家教，相关课程自己独立完成。

2、语文课程计划

7月份完成暑假作业，8月中旬前检查、改正，查漏补缺;把自己的藏书系统再读一遍，重点读历史、百科知识大全、漫画、中外名著导读等丛书;

假期可以自己买三本自己喜欢的任何书籍;

把以前稍显薄弱的阅读题的规范回答、错别字系统复习。

3、数学课程计划

7月份完成暑假作业，8月中旬前检查、改正，查漏补缺;自己注意计算细心化的纠正。

4、英语课程计划

英语学习能力和成绩一般，要重点加强学习兴趣和能力的培养;把三年级和四年级的学校课本系统复习一遍，每天坚持听英语的磁带，时间不限;假期把以前记得的英语单词都记在小本子上，分类汇总;

三、活动安排

1、随父母至少省内出去旅游一次，争取省外旅游去一次;

2、至少去乡下亲戚家2次，体验生活，其中爷爷家族亲戚去一次，外公家族亲戚去一次;

3、每天保障一小时的户外活动或运动，散步、溜冰、找小朋友玩等，要注意安全;

4、每两天至少帮家里做一件家务事(10分钟以上)，洗衣服、择菜、简单做饭等;

6、每周玩电脑1小时左右，重点加强打字能力的提高;

暑假学习计划每天日程安排：

7：00~8;00起床(刷牙洗脸吃饭)

8：00~9：00做老师布置的作业

9：00~10：00做课外作业

10：00~14：00自由活动

14：00~15：00做课外作业

15：00~16：00自由活动

16：00~17：00做课外作业

17：00~21：00自由活动

从另一个角度写的：

1、帮妈妈做力所能及的家务劳动。

2、做有意义的公益劳动。

3、学会一项家务技术或其他的小技术。

4、改掉一个坏毛病、缺点。

5、读一部好书，写出读后感。

6、根据身边的事物写一些文章，并选出一篇自己认为好的文章，锻炼自己的写作能力。

7、看一部好的电影，试着写出观后感。

8、学一首好歌。

9、试着克服一个自己曾经不敢做的事。

10、完成假期作业，并努力做到最好。

11、要注意完成学校布置的所有作业，不要漏做或偷工减料、字体要工整。

12、天天看电视新闻报道，知多点国家大事，知多点交通防范安全，知多点走歪道的后果。

13、多帮妈妈分担力所能及的家务活，多向妈妈学习做饭炒菜等。

**前台本周工作计划篇十一**

一、指导思想：

认真贯彻落实市教育大会和区教育大会精神，坚持用先进的教学理念指导学校的教学工作，教学工作中不断更新教学观念，注重培养学生的创新精神和实践能力。结合学校的实际情况，本学期教学工作将以义务教育法为引领，以课堂教学实效为核心，以素质教育督导验收和课堂教学比赛为契机，以教学评价为机制，以教学管理为保障，以规范落实初中建设工程及教学质量为目标，为保证学校教育与地区经济发展同步，为全面提高教学质量，形成全面发展的特色学校而努力奋斗。

二、工作目标：

1、初中一年级要狠抓养成教育，力争做到严格、规范、科学，使学生真正做到重学、勤学、笃学、博学。

2、初中二年级教学要确保扎实、规范、科学，在原有基础上逐步提高学生的认知能力，进一步激发学生学习兴趣，力戒两极分化，确保全面提高。

3、初中三年级的教学要确保夯实基础，全面提升，充分发挥年级的整体优势和优秀教师的潜质，力争在首届初三年级毕业、升学考试中取得突破。

4、学校的教学工作将立足于全面育人办有特色，全面发展学有特长。

5、初中一、二年级教学成绩指标，要达到区平均值之上，在教委直属学校中要力争进入前五名;

6、初三年级毕业生学考试的目标，年级总评及格率要达到100%，平均分、优秀率要确保进入前十五名，力争进入前十名;年级学生分要进入全区的前100名;要有二至三个学科各项指标进入全区前十名。

三、工作内容：

1、充分发挥家长学校的职能作用，使学校教育得到家长、社区及社会的有力支持。

2、结合新义务教育法的颁布实施，以此为主题开展征文活动，组织教师认真学习教学理论，并撰写读书心得，用于指导自己的教学工作。

3、初中各年级实行月考制度和晚自习制度，通过阶段性的质量监控，找出存在的问题并及时给予解决。

4、各学科要结合年级学科特点，确定适合于学校、教师和学生发展的现代信息技术与课堂教学整合的典型教改课、教学案例，培养学校的。

5、依法治教，以德育人，严格执行、全面落实原国家教委颁布的课程方案，继续开齐课程开足课时，进一步规范中学各年级的课外活动，丰富学生的课外知识，提高学生的能力，深入推进素质教育。

6、认真做好\_\_的课题立项工作以及第\_\_届教科研论文的征集工作;加强教科研的课题认证工作，确保所有教师都有研究的教学课题;

7、继续完善我校40+5的课堂教学模式，强化课堂教学的特色，加强教学过程管理、改革课堂结构，优化课堂教学方法，真正做到向课堂45分钟教学要效率，要质量，课堂教学改革追求的目标是全面发展减轻负担提高质量发挥个性培养能力。

8、认真贯彻落实学校《课堂教学改革的具体评价标准》。任课教师月听他人课时不得少于3节，全年累计听课数应达到12---15节，有3---5节课应为中、小学互听课。

9、规范教研组活动，加强校本教研工作的力度。根据学校的工作安排，学校将成立初中学科备课组，分为数学组备课组、语文备课组组、英语备课组组、理化生备课组组、史地政备课组组，本学期的第一学期是开展各学科教研、教科研的时期。初中各学科要以备课组为单位，备课组组长具体组织实施，备课组活动要有计划、有记录、有总结、有音像资料，有典型个案总结。围绕备课、上课、听课、说课、评课、观摩课展开教研活动，各备课组确定观摩课教师人选，采取集体备课，集体听课，集体评课的方式推荐优秀教改典型课。

10、实验教学工作，本学期学校将全力以赴做好实验教学的检查工作。学校行政会要继续坚持每学期不少于二次研讨实验教学工作，确保实验教学开出率100%，实验员教师要严格管理学生，保证实验教学课的课堂纪律，保证学生安全，加快我校实验教学工作特色化进程。

11、以课堂教学改革为重点，规范教学行为，本学期学校将在中学各年级中实行推门课活动，以提高教师们的适应能力。

12、各年级侧重抓住两头学生，促进中间状态的学生向优秀生转化，把后进生控制在最低限度，通过分层教学和分类指导全面提高初中各年级学生的学习成绩。初中三年级的具体工作详见《初三年级工作方案》。

13、建立学校骨干教师队伍，积极培养、选拔市、区级骨干教师。校级骨干教师应达到任课教师的15%以上。

14、进一步规范教师教案的书写，学校对教师的优秀教案将编印成《学校优秀教案集》和《学校优秀课例集》供教师交流、学习提高。

四、工作重点：

1、充分发挥学校教学评估与指导小组的作用，进一步完善学校教学的常规工作和电化教学工作。

2、加强学校“研训一体”工作，使课堂教学不断向纵深发展。

3、建立学校中青年骨干教师队伍，发挥他们的表率、辐射、示范作用。

**前台本周工作计划篇十二**

一、个人基本情况

我个性比较开朗，办事认真，信奉“明明白白做人，实实在在做事”的原则。无论在任何时候、做任何事，我都会认认真真地对待。我还是个善于学习，敢于挑战困难的人。来到这里的第一天，我的上司张主任就给我上了很重要的一课，她说人一定要在社会中找到自己的位置，这样人生才有价值。我一定牢记这句话，在x集团实现自己的人生梦想。

办公室文秘一职，对我而言是一次机会，它能够充分展现自己的理想和抱负。我非常珍惜也非常感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的机会。我将把这份感激之情化为工作的热情，扎实苦干，一丝不苟地完成领导交给我的任务。

二、对工作岗位的认识

1.服从，一切工作要听从领导的吩咐和安排。

2.领会，要完全理解、遵照领导的意图办事。

3.执行，要坚决地落实贯彻领导意志，强化执行力。

但是服从并不是被动，很多工作可以提前预测、积极主动地开展，及时准确地掌握各方面的工作动态，及时向领导反馈各方面的信息，注重调查分析，为领导提供决策参考;同时，办公室工作还要讲策略，讲工作艺术，认真、科学地搞好领导与领导、同事与同事、部门与部门之间的沟通协调工作，不能扯皮、推委、出现工作空档。

其次，办公室文秘工作相当于集团的小管家，办公室日常的物品采购、发放;各子公司常用物品的登记、备案等都由办公室完成，因此办公室文秘一定要有足够的耐心并热爱本职工作。

三、对未来工作的计划

1.在日常事物工作中，我将做到以下，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)做好领导服务：及时完成办公室主任、集团各部经理和部门主管交办的各项的工作。要成为领导的助力、助手，急领导所急，想领导所想，勤跑腿，多汇报，当好参谋助手。

(2)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。

(3)做好员工服务：及时的将集团员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(4)协助办公室主任完善集团各项规章制度。

(5)做好信息工作：保存好办公室常用文档，做好存档工作;要及时、准确、全面的收集各方面信息并做好存档工作。

(6)做好文书工作：及时完成领导交办的各种文稿，学习各种文字材料的写作，提高自身写作功底。

3.提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加集团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x集团就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

**前台本周工作计划篇十三**

第一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在x年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

4、强化承保、核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对中支所属的承保、核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

第二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过20x年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在x年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行热情、周到、优质、高效的服务宗旨，坚持主动、迅速、准确、合理的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在20x年6月之前完成x营销服务部、yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

**前台本周工作计划篇十四**

转眼间又要进入新的一年-20x年了，又是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，是辞旧迎新、再次展现自己的又一开始。也是我非常重要的一年。出来工作快3个年头，面对竟争激烈而有现实的社会，生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习，让自己成为一个真正有实力的管理者，为自己创造一个美好的未来。在此，我订立了本年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、明确自己的发展方向,正确认识自己, 纠正自己的缺点. 认真听取他人忠恳意见.更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，充分发挥自己的能力,让自己真正走上管理道路。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

二、熟悉公司新的规章制度和工程管理开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，作为公司一名工作人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展工程管理工作。

1.工程设计管理过程中要充分听取各方面的意见，发扬技术民主，对争议较大的问题，组成审查班子进行认真的论证，如还有疑义则寻求第三方的论证(客户或技术开发者)

2.明确职员工的职责和工作任务调度分派各职员工必须履行工厂员工应尽义务和《工程部管理职责》规定的职责,其工作任务可根据公司部门需要服从上级随时调配支持。

3.制订部门职员工管理规范，加强职员工自觉约束自已工作散漫等不良行为的意识,促使其培养文明修养,积极爱岗的精神风貌,使其日常上班工作符合公司职业规范和要求

4.各职员工应按时出勤,未经工程部负责人批准，请假将依工厂考勤记录为准作旷工论处;正常上班时间被发现窜岗逗留作风散漫当事人需作警戒和书面检讨;

5.工作方法改善：加强部门协作沟通,营建和谐进取的企业文化氛围，发生异常时第一时间到现场去了解问题,分析问题,解决问题，制订符合实情的工程及相关部门工作反馈改善方案和办法，建立培训计划,加强技能训练和心态教育,稳定人员流失。

以上是我针对20x年的工作计划与发展方向，希望通过自己的努力及他人的协助能够成功的达成计划并突破，x年取得更好的成绩，全面提高自己。

**前台本周工作计划篇十五**

经过在公司两年多的工作和学习，我对大中连锁经营的模式有了更加深入的了解，也感悟到了很多，在大中这个大家庭中，领导的帮助，团队的氛围，使我有机会学习并提高自身素质，以及连锁店的综合管理能力。

如果我是一名店长，我认为我的个人优势在于：做好店长工作计划，有较强的学习和适应能力，理解能力强，组织能力精，沟通能力好。当然我也有不足的方面，例如：经验不足，所以我还要多多的向各位同仁学习，但我也具备了店长的基本素质：我爱岗敬业，工作踏踏实实、一丝不苟、不弄虚作假，每次遇到困境和难处我总是自我效验，从不怨天尤人，同时也具备了店长应具备的才能，我有严于律已、诚信为本的优良品质，我信奉诚实待人、严于律已的处世之道。

我曾经在多个门店工作过，既要维护高层的权威，又要同店长、经理、管帐和员工相处融洽。正因为我有良好的人格魅力和做人宗旨，与共事的同仁们建立了深厚的感情，到旧宫店工作以来我在日常生活和工作中，不断加强个人修养和专业知识的磨砺，以勤勤恳恳做事为信条严格要求自己.

为了我所在门店的正常发展，我想公司能做到有法可依，我定会做到有法必依，执法必严，违法必纠，我会在第一时间理解好公司所下达的各项指令，以最快的速度下达到店内各部门，并督促各部门渐渐落实到位且不能形式化，要具体落实到每个人、每个点，让部门连成一条线，门店组成一个网，公司展开一个面，也就是说让点连起来成线，线组起来成网，网叠起来成面。我想也只有面扑开了，公司才能更快的发展，更加的强大。

另外我认为做为一名店长不只是需要理解上级下达任务的目标是什么，更重要的是如何达到这一目标，所以我的做法就是坚持做到“五要”，为今后执行公司的任务打下良好的基础，其中“五要”是指：

1、要沟通：经常与我店周边地区并且与店内经营相关的地方政府及相关部门沟通“如：城管、派出所及我店所在的物业部门”，为今后我店在店外搞各种促销活动需要帮助时创造良好的条件。

2、要务实：即是眼睛向下看，从小事踏踏实实做起，为今后的工作打下良好的基础。

3、要交流：经常与各部门经理、员工及促销交流，了解店内及店外自己所不知道并且与店内正常销售息息相关的情况，真正做到取他人之长，避己之短。

4、要了解：即任何未曾经历过的事情一定要了解这件事的过程与结果，真正了解了才会把这件事做的更加完美，所以对于工作当中所遇到的任何问题我都要了解这件事的过程与结果，分析利弊才能实施。

5、要总结：总结过往经验，将未曾做好的事情吸取教训，已经成功的事情寻找实施时的不足，把这些经验投入到以后的工作中去。

除上述几点以外我认为以下两点也非常重要。

一、店面行政管理

店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础，所以店面行政管理应放在首位。

1.建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

2.注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到﹑懂业务、会管理的高素质人才。

3.建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

4.利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。

5.以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高人员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重员工、销售人员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投拆。

6.重视安全保卫工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。

7.创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关系，以减少不必要的麻烦。

二、经营管理

1.加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。

2.明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每个部门、品牌、人员，并进行相关的数据分析。

3.在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布置的工作。

4.抓好大宗、集团购买的接待工作，做好一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。

5.知已知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。

6.尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

以上是我对店内管理的一些设想，如有不足之处希望各位领导加以指正，如果公司领导能够提供这个平台给我，我会用我的努力与勤奋，交上一份优秀的工作成绩单，证明您们的决定是对的，我决不会辜负领导们的信任与期望，我会用我在工作中所学的知识更好的为公司努力工作，我相信“月亮发光是为了证明太阳的存在”公司发展才能映照出我的进步。所以我会在以后的工作中更加努力，更加勤奋。

**前台本周工作计划篇十六**

（1）最能让外行人发挥其特色的行业之一

（2）毛利极高、净利极少

（3）资本回收时间，必须越短越好

（4）成本控制

a直接成本

a主要材料、配味料、装饰材料

b约占营业额的35％，但不可超过40％

c提高采购技术及库存管理；压低材料费支

b间接成本

a人事费：约占营业额的20％；与材料费合并，不得高于营业额的60％

b租金： 约占营业额的10－12％

c水电燃料费：以5％为上限

d消耗品费：约占营业额的4－5％

e税金：约占营业额的5％

f杂费：包括交际、广告、保险、报章杂志，约占营业额的5－8％

g资本利息：约占营业额的4％

h设备折旧：保留5％资金，以备未来设备与装璜之整修

（5）做好计算管理

a营业额＝总席数＊周转率＊每人平均消费额＊一个月营业天数

b净利＝收益－费用

c营业额高，毛利多并不代表利润也多

（1）如何使店务欣欣向荣

a选择有利的据点

b卓越的经营技巧－拟定经营方针

卖给谁→ 掌握顾客层面 卖什么→ 商品的内容   价格多少→

销售的技巧（包括应对、服务等）如何卖

c改正“只要有资本和场地，任何人都可以开店做生意”的观念

（2）迎合善变的顾客

a更新店铺设计

b积极开发新商品

c加强人事改进（譬如：改善服务态度）

d实际表现新的企划

（3）确保餐厅生意兴隆需：

a掌握合适之顾客层次

b确实做好对顾客服务

c信用

（1）具经营能力

（2）掌握经济动向

（1）资金来源：本身、熟人、金融机构

（2）必须资金

a土地购买费

b店面建筑费

硬体建筑费

电力工程费

供排水工程费

瓦斯工程费

空调工程费

c装璜费

d厨房机械器具费

e冷暖气机费

f桌椅等家具费

g杂物备品费

h消耗品费

i其它费用

车站前的商店街

闹区

商业大楼内的出租店

购物中心内

批发商店街

商业区

学校附近

铁、公路沿线

现有的商店街

住宅区

＊ 并非绝对好的生意地点，因人口属半固定性，缺乏长期发展潜力。

（1）由相对位置关系来探知某地点是否具有价值

（2）年年记录，观察商业环境之变化：掌握环境动态，嗅出前瞻性

（3）至市政府、区公所调查有关都市计划、未来人口增减趋势、公车路线是否调动等。

（1）以质、量关系作衡量

质：该地区人口之所得、购买力；即外食消费在当地消费者的所得中，所占之比例。

量：该地区「商圈的大小」，例如：面积大小、人口数多寡。

（2）包括：

a有无同业（销售状况、进货商状况、对其它地区顾客之吸引力）

b商圈内之人口（总人口数、性别、年龄、动态、品质）

c客户阶层（职业分布状况及平均所得）

d交通状况（交通量、行人通行量、距公车站之距离）

e商店街之知名度、形象

f与该都市中心的关系

g地价

h该街道的发展性、特性

（3）注意事项

a其它店铺之业种

b有无电梯、照明、招牌等

c设备费、管理费如何分摊

d营业时间有无限制

e营业保证金、租金

（1）找不同时段、多方面观察该店面营业状况及风评

（2）签定合约前，先取得房东同意

a合约上有可转让字样

b租约期限5年以上

（3）核对财务明细

a以种类为单位，如工具类、餐具类等统一表格

b再估计个别项目价值

c损坏、不需要者，事先扣除

（4）衡量「顶让权利金」的价值

a顶让权利金与估计总额间有店名承让费（营业权利）之差距，须慎重衡量

b将此笔费用列入长期资金

c请原店主提供进货商之资料→比价→决定是否继续来往

d顶店后，更换店名，并呈现不同风格

租金、押金应给付多少

租贷契约应该签多长

多久调一次租金、调幅多少

租贷所得税金由谁负担

硬体设备是否完善

卖主是否为店铺所有人

能否由所有人一人之意思出售、租借

买下后能否转卖或自由处理

有无一屋两卖之情形

合约书所载范围是否明确

**前台本周工作计划篇十七**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟,并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量,规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连惯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。

培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施, 如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。

所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素质高低代表着企业的形象,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员, 必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化。

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动, 如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。

得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况,联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动,这些公司提负责供完整的一台节目,园区业主共同参与,寓乐其中,经销商们不仅发放了礼品,而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足,

通过一次次的活动,体现了\*\*小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并为公司增加一笔收入,据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表,追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查,据资料统计大约有近50家住户没安水表,从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上,并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题,许多卡式水表需换新的电池,面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表,并且追缴了费用。

**前台本周工作计划篇十八**

如何更新自己的知识结构，不断提高教育教学水平，使自己成为适应时代发展要求的教育者，是摆在我面前的重要问题。在今后的工作中，我将以开阔的视野、创新的精神、积极的态度努力实现以下目标：

改进目标：

通过课堂上的改变，使课堂教学适应学生的要求，探索“生动，活泼，高效”的课堂教学模式，力求在日常教学中发挥优势并逐步改进不足，提高课堂教学效率。

个人课堂教学现状分析：

优势：1、教育目的明确，态度端正，钻研业务，勤奋刻苦，关心学生，爱护学生。

2、 备课时认真钻研教材，学习新课程标准，虚心向同年组老师学习、请教。

3、作为班主任，全心全意地关心班中每个孩子的成长，为人师表，做到校内外皆为人师。

4、抽出业余时间多学习一些相关知识，开扩眼界，补充养分，切切实实提高自身的涵养，做“源头活水”，使今后的工作得心应手。不足：1、对教材的挖掘深度不够。

2、学生没有很好的经历学习的过程，获得多方面的体验，而是被动地听老师讲。

3、对部分后进生的补差补缺工作不是很到位。

重点主攻方向：

1、板书的设计在课前尽量设计的好一点。

2、加强自身基本功的训练，课堂上做到精讲精练，注重对学生能力的培养，知识上做到课课清、周周清。

3、对差生多些关心，多点爱心，再多一些耐心，使他们在各方面有更大进步。

4、利用各种方法，训练学生提高、集中听课的注意力。

5、在教学上下功夫，努力使班级学生的成绩在原有的基础上有更大的进步。

6、探究课堂教学的路子，探索出一套适合学生实际水平的、教有实效的，能促使学生综合发展的愉快学习方法，形成自身的授课风格体系。

7、把握好多媒体制作技术，学习制作一些有实际应用价值的课件，并在教学中不断研究、改进，争取能够做到独立制作实用、精美的课件。 实施行动的步骤：

1、让绝大多数学生在堂上能有机会多动动手，动动脑，参与学习“过程”，经历学习过程，获得多方面的体验，对知识的理解更透彻。

2、备课前多思考，注意题目的中间联系，横向与纵向的联系要充分。

3、多参加校内外的观摩公开课。

4、充分利用课余时间多看有关业务方面的书籍和刊物，掌握各方面的理论知识，以提高自己的业务理论水平。深入领悟“生活化、情境化”课堂教学的真谛，落实新课改理念，注意积累教学经验，养成反思习惯，追求扎实、高效、人文特色浓厚的课堂教学。多写以锻炼提高自身的表达能力，争取能写出有质量的文章发表。

5、作为班主任，要重视班级管理方法的学习，为以后工作的顺利开展奠定良好的基础。一方面在课堂教学中积累管理学生的好方法，二是在班主任工作的同时，学习班主任的治班之道。三是阅读有关班级管理的书籍、文章，做好读书笔记。

希望提供的支持：

可以的话能多听听校内外的公开课，多吸取他人的经验。

总之，本年度我将尽最大努力，抓住一切机会，使自己各方面的综合素质得到进一步的提高，争取以良好的人格魅力感染学生，以生动、精彩的授课吸引学生，以扎实、创新的工作态度打动学生，做让自己满意、受学生欢迎的老师。

**前台本周工作计划篇十九**

随着教育改革的广泛和深入以及教师专业化水平的逐渐提高，我知道了作为一名教师身上所肩负的使命，那就是要不断学习、提高素质，迎接时代的挑战。为此，特制定本学期个人计划如下：

一、 学习提升：

1、加强政治学习，通过学习《科学发展观》、《新世纪教师职业道德》和重温《党章》，使自己思想政治素质和职业道德素质不断提升。关心时政，坚持收看《新闻联播》、《今日说法》等栏目，了解党的方针政策，增强法律意识，依法执教。

2、充实专业知识，通过各种方式的学习和研究，认真写学习札记，以不断提升专业水平和综合文化素养。在教育教学方面，阅读《小学教学改革与实验》、《小学语文教学》等书报，以借鉴他人的先进理论和经验。

二、 本职工作：

1、教学方面：

(1)继续加大课堂情景创设的力度，让自己从知识和课堂上的权威转变为平等交流的伙伴，教学中建立师生、生生间相互交流的机制。通过积极的激励性评价鼓励学生思维火花的绽放。

(2)积极参与校本培训，要以问题为中心，以岗位为课堂，以实践为老师，在教育教学过程中，注重发现问题，解决问题和教育教学实践能力的发展，突出对课堂教学实际情境与自身教学经验的多视角、多层次的分析和反思，以教师的视角对自己教学观念、行为、设计理念进行深刻的审视。要通过学生眼睛来反思自己的教学，要通过约请同事观察研究教学来反思，要通过问请理论文献来反思自己的教学，要通过学生家长对学生的发展要求反思自己的教学。

(3)作业设计方面尽量作到分层次，分要求，满足不同层次的学生。

2、班主任工作：继续加强学生的养成教育，培养班干部，通过多种竞赛加强学生的自我管理。对问题学生要加大谈心力度，主动和家长联系，家校配合形成教育合力。本学期开办一次家长会。

三、 师表礼仪：

要作到行为举止端庄大方，谈吐文明，不管和同事还是学生都主动运用礼貌语言。尊重家长，宽与待人。穿戴整洁，不穿与教师身份不符和的服装，每天送给同事、学生还有自己以微笑。用自己人性最美丽的一面去感染学生。

四、 中心活动：

按时参加自己所在的数学研究中心和学生活动指导中心组的活动，尽量作到每次活动有备而来，活动中积极的把自己的所得与大家交流，主动承担一些自己办的到的事情。

路在脚下，事在人为。本学期我会尽最大努力完成好本职工作，也要努力学习，为自己的专业化成长奠定良好基础。

**前台本周工作计划篇二十**

一、20\_\_年前三月工作小结

年初设立的重点工作有几项：

1.联系新分配的43位核心客户，介绍银河的理财服务和理财产品;

2.对名下管理核心客户分类，根据客户的资产量和交易周转率将客户分为活跃客户，中长线客户，新股及少量交易客户，新股申购客户以及亏损套牢客户。

3.对于分类核心客户进行个别管理服务，以短信、电话重点关注中长线投资者和新股申购投资者。

4.每周分析管理核心客户交易数据，了解客户交易情况，以及主要核心客户交易情况。

5.利用微博打造个人关于理财基金的品牌和影响力。

6.制作南方基金产品宣讲资料，向客户推荐基金产品。

7.每月挑选表现优异稳定的基金产品，制作优秀基金的推荐。

8.联系原有核心客户，增加客户熟悉度和满意度。

9.复习期货考试基础知识。

二、第一季度工作完成情况：

1.新分客户拜访工作

对新分配的43位核心客户邮寄了自我介绍信并附加个人名片，对43位客户分别进行了电话拜访和邀约来营业部拜访。43位客户中一位是由其他同事开发，已调换相关管理人员。剩下的42位有6位联系电话有误或号码不存在，无法联系。另有3位客户始终不接电话。其余全部拜访完毕。

2.完成管理客户分类工作

为了掌握和了解客户的交易偏好和周转率，3月初通过一月份和二月份每周的交易数据，按照周转率将管理客户分类为活跃型(91人)、中长线(94人)、新股和少量交易(18人)、新股申购(13人)、基金投资(9人)、套牢亏损(36人)、销户状态(6人)，共七大类客户，普通客户除外;并将工作重点放在中间五类客户上，争取提高客户周转率。

针对新股申购类客户，由于20\_\_\_年初新股频频遭遇破发现象，我们理财部及时调整了服务方针，对营业部和自己管理的核心类客户，建议其将新股申购资金转为国债回购业务，将客户资金挽留在营业部。具体工作上，通过电子邮件向客户个人邮箱发送国债回购操作策略说明，再用短信向客户做简要说明。在新分核心客户的拜访过程中，主要以电话和当面拜访为客户较为详细的介绍了国债回购业务，理财基金配置业务。

3.客户分类后的服务工作完成情况

为了提高自己对客户的影响力，主要从加深客户印象和增加客户信任为首要目标。每日晨会结束后与理财部同事讨论每日大盘行情走势和银河骏马，讨论后在多数认为看多的情况下将骏马推荐给留有手机号码的管理客户322位。并且保证每周至少一条骏马短信的发送，增加自我存在感。但是由于3月份连续几期骏马推荐个股跌幅较大，导致自己在向客户推荐方面变得尤为谨慎，没有敢连续向客户发送骏马推荐信息。

4.新股申购客户的服务

除了对新股申购客户国债回购业务的宣传外，我始终坚持利用投资顾问平台的新股申购策略，通过银河短信平台向发送新股申购策略及优先申购建议。个别客户来营业部拜访时表示对此项服务较为满意。

5.客户交易数据的分析

客户交易数据分析是从20\_\_\_年底开始，目的是了解管理客户的交易情况、市占比和佣金贡献情况，实时掌握对自己管理客户中对交易量影响较大的客户，并定时跟踪。在目前的管理客户中交易量相对较大的有39人，占比超过管理客户的60%。平均每周有198位客户做股票交易，每人每周交易额在30.8万元左右。每月平均有70%的客户会有做股票交易。

6.利用网络微博效应

在微博方面，除了每天签到以外，每天在发送3条关于基金理财方面的微博，曾加个人在基金业务方面的影响力。由于4月初要参加期货从业考试，在每日3博方面没有如期完成，时不时会有遗漏，缺乏持续性。

7.每月推荐优秀的基金理财产品

每月挑选表现优异的理财基金方面和冯莹搭档，每期都有制作优秀基金推荐并转发营业部全体员工。2月份以来，完成了南方隆元基金、南方恒元保本以及景顺长城能源基建基金的推荐。

三、4月份工作改进计划：

下一步是针对新分客户中9位没联系到的客户，将查询原始客户资料或用其他方式争取联系到客户。让客户了解我们所提供的理财服务的价值，提升营业部服务形象和客户满意度，同时将客户潜在销户几率降到最低。

在针对新股申购客户服务方面，目前提供三项服务，一是发送银河投顾的申购策略短信，建议客户优先申购次序和申购风险提示;二是建议客户在申购资金解冻日和下一期申购日之间操作债券回购交易，合理利用资金扩大收益。三是发送骏马荐股短息操作建议，希望客户增加股票买卖交易量，增加对自己的信任度。

20\_\_年公司总部下达融资融券客户开户指标，我个人全年需要完成17户。今年这将成为我新增的工作重点，对于这项工作，作为理财部员工首要任务是充分掌握融资融券业务知识，并在6月份通过银河网校平台考试，获得该项业务推荐人资格。

20\_\_年理财服务岗位的另一项工作重点是管理服务客户的签约工作，包括存量客户和自己新开发的客户。由于本人目前没有投资咨询资格，签约工作将着重于玖天财富签约，争取完成新开客户50%签约，存量客户10%签约的目标。

在个人业务知识成长方面，需要充分利用银河的投顾平台，每天花半小时至一小时时间学习投顾平台的大势分析，骏马推荐，信息博览，行业热点及投资早参，同时关注研发部的研发报告和各大券商的研发报告和晨会纪要。这样可以在与客户交流时更有内容、更为专业，同时增加自己对行情大势的敏感度。

在4月份结束前，学习银河投顾vip终端和网上营业厅的运用，将银河的软件优势传达给服务客户和潜在客户，方便客户在投资理财方面的操作。

微博效应，通过一段时间关于基金行业的微博发送，锻炼了自身对基金行业分析的了解与判断。让我颇有成就感的，我的微博得到了包括嘉实基金、海富通基金和汇添富基金公司微博的关注和转发。大大地提升了我对微博发送基金观点的兴趣和信心。

四、希望的工作环境和团队：

自己很希望在银河虹井做好自己的本职工作，体现自己的工作价值和对客户的理财服务价值。我也希望自己能够在一个理想的团队中工作，对于这个团队的工作环境我希望是每个人向着理财服务的统一目标，团结无二心，相互学习、肯定和鼓励，为了同一个目标而奋斗。

在这个环境中，每个成员要清楚的知道自己的工作目标，就是为客户提供有价值的理财服务，为客户的资产增值和营业部的收入增收做努力。

每个人有自己的强项和弱项，高效团队的价值就是让每个成员发挥自己的强项，同时学习别人的强项来弥补自己的弱项。我们理财部正在打造一支各有特色的团队，发挥每个人在趋势分析、技术分析和基金分析方面的长处，通过相互交流和培训，使团队成员更专业。

良好的工作环境离不开每个人的认真和激情。更重要的是，团队的每个人都相互尊重，因为信任自己的队友。

五、自己对团队的贡献：

对营业部各部门的员工，利用自己在基金方面的专长，定期与其他同事交流意见，尤其在集智团工作方面，密切关注分配的9只重点基金，制作每周分析和简评。

对公司下达的重点营销基金，提前制作宣传资料和卖点整合，及时对营业部全体员工做营销动员，另外在销售后期服务上，对新上市的基金走势作简评，可以帮助其他员工更好更便捷的服务基金客户。目的是通过基金业务的工作，增加自己在营业部的感染力。

目前市场部在不断地扩充当中，新进客户经理的专业知识和业务能力直接影响着营业部未来的业绩发展，其中还影响到未来理财部服务存量客户的满意度。理财部员工对新进客户经理的培训也十分重要，我会认真参加每一期的客户经理培训工作，尽最大能力做好客户经理的培训工作。

除了业务贡献方面，培养自己积极正面、欢乐愉快的心情和心态可以给自己和周围的同事带来正面的能量，同时在接触客户时也能让客户感觉到我们营业部的特别之处。即使是简单的一个微笑或一句赞美，都能给人带去无尽的欢乐，让忙碌的工作变得轻松、高效。快乐不需要别人的施舍，快乐完全是自己创造的。快乐不仅在工作以外，更该在工作之中。

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！