# 前台主管工作计划(16篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-06-05

*前台主管工作计划一20xx年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，(其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间)，占客房收入xx﹪，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。1、加强业务培训，提高员工素质一年来，我们主要是...*

**前台主管工作计划一**

20xx年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，(其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间)，占客房收入xx﹪，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下,我们要求管理人员必须亲临一线指导工作,发现问题,反馈信息，共同协商及时调整,以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个;军区5次，vip100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的.压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

6、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用36、47万元，实际费用为32、11万元，节约了4、36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3、52万元，(主要是计提奖励、地方津贴等)，各项费用指标均达到要求。

**前台主管工作计划二**

20xx年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，(其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间)，占客房收入xx﹪，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下,我们要求管理人员必须亲临一线指导工作,发现问题,反馈信息，共同协商及时调整,以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个;军区5次，vip100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的.压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

6、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用36、47万元，实际费用为32、11万元，节约了4、36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3、52万元，(主要是计提奖励、地方津贴等)，各项费用指标均达到要求。

**前台主管工作计划三**

为了能在新一年提高酒店的服务水平，酒店要针对全体的员工进行一次培训。目的是为了提高员工们的服务意识，以及工作水平。让基本的员工都能在遇上顾客询问的时候能做出适当的回应。尤其是新人员工，和一些老员工，需要对服务意识进行加强。还有就是前台方面，需要加强对英语的培训，以便适应更多的场合。

在酒店的管理方面，需要加强对细节方面的管理。如在工具方面，需要对工具的领取使用情况进行记录，提高对工具的爱护，减少工具的消耗速度，并保证器械的正常。

还要对员工进行详细的档案管理，针对其工作情况，经过考核对工资待遇等进行调整。

在新一年的工作上，我也要加强对员工的了解。多去关心他们的工作情况，了解员工状态的变化，尤其是对工作情况的调查，积极的听取他们的意见，对管理模式和方法做出调整。

在新一年，作为酒店，我们的\'服务质量并不能因为顾客的数量而下降。

节日到来的时候，当然也不能忘了在节假日的活动宣传和准备，多准备一些方便与景点观光相关的服务。如接送或者是打折之类的活动，都会有不错的效果。

新年过后，我们的员工急需重新拾起服务意识，做好接待大流量顾客的准备。当然我自己这个主管也是不能闲着，要好好的做好管理和监督工作。

新一年的工作将会是我们今年工作的尾声，能在今年得到怎样的成绩全看我们在这最后的冲刺中能做的怎么样。希望我们xxx酒店全体员工都能在这关键的阶段齐头并进，共同冲过这20xx年最后的终点线!

**前台主管工作计划四**

1、人事治理方面

1.1、根据市公司人员的实际需要，有针对性、合理的招聘一批员工。

1.2、较好的完成各部门人员的入职、转正、离职、调岗等人事审批工作，并及时上报；

1.3、规范了各部门的人事档案并建立的员工电子档，严格审查全体员工档案，对资料不齐的一律补起档案

1.4、强化内部治理和考核；完善员工绩效考核办法，为每个员工建立绩效考核治理方案；

1.5、岗位职责：对各岗位员工进行了明确分工，使每位员工明确自己的岗位职责；

1.6、与领导的沟通

2、行政工作方面

2.1、成功组织公司的第一次员工培训，根据工作情况的需要，拟定了长期进行培训工作计划。

2.2、采购日常办公用品，使员工的工作顺利进行。

2.3、和相关职能部门做好沟通工作，以使公司对外工作通畅。

2.4、对内严格审查办公用品的领用和使用情况，并做好物品的领用登记，合理的采购办公用品。

2.5、严格控制各项办公费用的开支，以节约降低成本为第一原则。

2.6、做好公司各部门的后勤治理保障工作：食宿安排、酒店预订等，及时、主动的完成日常治理工作中的各项工作。

3、公司治理运作方面

3.1、根据市场发展情况和公司相关制度，制定相应的治理制度，使各项工作有章可寻，为强化内部治理提供了保证。行政部出台了《档案管理》，并制定《卫生轮值班制》规章制度，通过落实各项规章制度，规范了工作程序。

3.2、逐步完善公司清洁监督机制，加强了对员工的监督治理力度。

7月工作尚存不足之处：

1、作为公司的综合治理部门，在对各部门的治理、协调方面还有很多不足，对各部门的工作情况、人员纪律的检查力度还不够。

2、对内的监督治理如清洁卫生的检查力度不够。

3、缺乏对公司企业文化及工作范围的建设；

4、员工培训机制有待完善和加强。

8月份工作计划，行政部工作重点从以下几方面着手工作：

1、继续完善公司制度的建设

特别是日常行政治理和劳动人事治理方面加大制度建设的力度。修定和完善奖惩规定、激励机制等制度。

2、加强培训力度，完善培训机制

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前各部门人员的综合素质普遍有待提高，需根据实际情况制定培训计划，使培训工作能起到切实的\'效果。

3、协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好的办公环境。

4、加强公司档案的治理，强化保密治理工作

行政部将加强档案现代化治理，对档案进行计算机管理，争取早日实现档案治理电子化，保密文件的治理工作，加强机要文件的取送、传阅和保管工作。

5、加强劳动人事治理工作

劳动人事治理工作规范化方面仍有待加强，提升治理水平，完善人事档案管理，从单纯的实物性工作到向现代人力资源治理过度。

6、推行网络，提高公司工作率水平，逐步向无纸化办公迈进。

7、组织员工活动，加强企业文化建设，让员工对企业有良好的个体干劲和归属感。

行政部在6、7月分都取得了一定的成绩，但还要努力工作、加强学习、积极配合各部门工作，尽努力使公司的形象、工作水平上升到一个新的台阶。

**前台主管工作计划五**

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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!

**前台主管工作计划六**

1、做好内部人员管，在管。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平台，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。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。

6、严格管。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。

7、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。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

**前台主管工作计划七**

售后服务部严格按照广州xxxx服务流程开展工作，前台接待员的言行举止都要经过专业的培训，提高接待人员的整体素质。只有这样才能在顾客心目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准的，加深xxxxxx的品牌在广大消费者心目中的印象，树立顾客对广本的信任。

在按照xxxxxx规范流程维修七日后回访，保养招揽十四日前寄保养信，七日前打招揽电话。的基础上，建立完整的客户档案，定期为客户做一些保养方面的小贴士，写在保养信件内。节假日及一些特殊日子给客户发一条温馨的问候短信，把店里动态告知客户，增进客户与我们的感情，让客户真心感受到我们的服务体贴、周到。

我们在为保险公司争取保额的同时，保险公司也在做索赔时做到灵活机动，不损害顾客的利益。我们与保险公司做好沟通，为顾客提供“方便、周全”的服务，同时也达到双方合作行业的\'共赢，提升双方的服务，赢得顾客的忠诚度与满意度。

我司在20xx年x月已与采购办签订了单项类定点维修协议。在xx市xxx车辆保有量越来越多的有利形势下，我司必须采取积极主动的方式，走访各xxxx单位，争取各xxxx单位xxxx车辆的定点维修权。在维护xxxx单位xxxx车辆的安全下，也为我司创造了丰厚的利润。

我们店的服务区域为xx地区和xx地区，店设在xx，xx其他县市及xx地区的顾客因路程远，在保养和维修等服务方面带来诸多不便。建议20xx年每个季度开展一次巡回快修活动，即“上门维修”服务，到各县市为当地客户的爱车进行保养及更换常用件，这样大大地方便了客户。无论是服务态度，或是服务质量方面都做到细致入微，尽量做到“一切为客户着想，一切从客户利益出发”，把我们的服务做精品化，细致化。

热情、真诚地为顾客着想的服务能给顾客带来满意，获取顾客的信赖，从而在市场竞争中能够占有一席之地，赢得市场。所以我们要以不断完善服务为突破口，以便利顾客为原则，以优质的产品与独特的服务所具有的魅力和一切为客户着想的体贴来感动顾客。提高接待人员素质，提高维修质量，做好客户回访，以及提供方便、完善的保险xxxx业务，提高服务质量，提升顾客的满意度和公司的知名度，最终为公司获取更多的利润。

**前台主管工作计划八**

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。

**前台主管工作计划九**

酒店将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店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，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：

针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，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。

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，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用;商务中心用过期报表来打印草稿纸;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，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：

球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店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，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，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。

酒店就像一个大家庭，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。前厅部是整个酒店的\'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酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

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酒店的报关系统及时的向国家安全局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。二○xx年客房收入与二○xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有281 9元，

**前台主管工作计划篇十**

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平台，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。

6、严格管.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。

7、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。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

**前台主管工作计划篇十一**

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平台，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。

6、严格管.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。

7、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。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

**前台主管工作计划篇十二**

为了能在第四季度提高酒店的服务水平，酒店要针对全体的员工进行一次培训。目的是为了提高员工们的服务意识，以及工作水平。让基本的员工都能在遇上顾客询问的时候能做出适当的回应。尤其是新人员工，和一些老员工，需要对服务意识进行加强。还有就是前台方面，需要加强对英语的培训，以便适应更多的场合。

在酒店的管理方面，需要加强对细节方面的管理。如在工具方面，需要对工具的领取使用情况进行记录，提高对工具的爱护，减少工具的消耗速度，并保证器械的正常。

还要对员工进行详细的档案管理，针对其工作情况，经过考核对工资待遇等进行调整。

在第四季度的工作上，我也要加强对员工的了解。多去关心他们的工作情况，了解员工状态的变化，尤其是对工作情况的调查，积极的听取他们的意见，对管理模式和方法做出调整。

在第四季度，酒店进入旺季，尤其是在十一黄金周等阶段，周围的景点更是会人满为患。但是作为酒店，我们的\'服务质量并不能因为顾客的数量而下降。

节日到来的时候，当然也不能忘了在节假日的活动宣传和准备，多准备一些方便与景点观光相关的服务。如接送或者是打折之类的活动，都会有不错的效果。

因为之前几个月的淡季消磨，我们的员工急需重新拾起服务意识，做好接待大流量顾客的准备。当然我自己这个主管也是不能闲着，要好好的做好管理和监督工作。

第四季度的工作将会是我们今年工作的尾声，能在今年得到怎样的成绩全看我们在这最后的冲刺中能做的怎么样。希望我们xxx酒店全体员工都能在这关键的阶段齐头并进，共同冲过这20xx年最后的终点线!

**前台主管工作计划篇十三**

在工作中做好督导，协助，榜样。

1。单据报表存档。

2。算帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理。

3。每周工作计划及总结。

4。每月考勤及排班等。

1。主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难。

2。以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务。

3。不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身的热情和潜力并提高服务质量。

4。多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正。

5。营造良好的`工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致。

6。主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助。

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。

**前台主管工作计划篇十四**

在工作中做好督导，协助，榜样。

1。单据报表存档。

2。算帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理。

3。每周工作计划及总结。

4。每月考勤及排班等。

1。主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难。

2。以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务。

3。不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身的热情和潜力并提高服务质量。

4。多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正。

5。营造良好的`工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致。

6。主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助。

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。

**前台主管工作计划篇十五**

在过去的一年中，在公司上级领导、党支部的支持下，各部门、车间的配合下完成了公司下达的各项任务。为更好的在20xx年内完成公司的各项任务制定以下的工作计划：

1、加强自身的学习，在学习和实践中不断提高自身业务能力和管理水平。

2、落实规章制度，严格安全管理“安全来自长期警惕，事故源于瞬间麻痹”安全以预防为主，安全生产是常抓不懈的工作，不定期检查车间存在的安全隐患，发现问题及时解决。要定期举行安全生产培训和安全消防演习，使员工有强烈的安全生产意识，要教育和引导员工遵守操作规程，不得违章操作。把安全工作作为重点抓，并抓紧、抓实、抓好。

3、提高设备的运转和自动化设备改造车间设备维修落实责任到人，做好检修记录，督促员工维护好每一台设备，提高设备运转率。对车间的工艺投入制作，自动化设备提高产品质量的保证产能和生产效率。

4、节约挖潜、降本增效由于市场竞争激烈，原材料涨价及工人工资的提高等因素导致产品微利，生产部一是要加强内部管理，降低生产成本；二是抓好班组长以上管理人员的工作落实情况，力争使每位管理人员的水平和技能上一个新的台阶；三是提高产品的一次交检合格率，高度重视产品质量并积极配合工程部和质量部，严把生产工序和质量整改工作，利用培训、例会为全体员工灌输质量就是企业的生命的理念。从零件的生产到装配的总成，每一步都要求严格规定操作，产品的质量是靠生产出来，只有提高了生产技能，才能做到不接受不合格品、不制造不合格品，不传递不合格品，来减少不合格品的浪费。

5、结合目前公司的新产品不断的增加及老产品的提产注塑车间的生产产能无法满足装配车间，对注塑车间再采购注塑机，注塑机上生产造成的浪费。解决现在大模具越来越多无法安排生产的`情况及增加自动机械手解决人员不足的压力。根据现在注塑车间场地问题，在淡季将所有注塑机根据牌号及型号重新规划，压缩注塑机之间的距离来解决增加注塑机后场地不足及现场管理和美观的问题。

6、尽可能外招一些有技术的调机人员到注塑车间，提高产品质量的稳定性。

7、针对冲压件大部分还是单冲模具产能低，明年尽可能把单冲模具改为极进模具，再增加一台中速冲床或是增加一台高速冲床，将部分产量大的模具改成冲床或高速模具来提高产能和提高产品质量的稳定性。

**前台主管工作计划篇十六**

因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

1、做好内部人员管，在管上做到制度严明，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平台，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。

6、严格管制度、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。

7、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。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

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！