# 最新物业前台工作计划三篇(汇总)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-02-22

*物业前台工作计划一上班期间大家都很卖力，没有出现旷工现象，担心的就是新来员工的流失。要加强管理和监督，一切按制度来。早会：现在早会主持还可以，不过还是要多加练习总结出自己的一套主持风格。没事多和员工聊聊，走亲民路线，因为员工流失这个问题很严...*

**物业前台工作计划一**

上班期间大家都很卖力，没有出现旷工现象，担心的就是新来员工的流失。

要加强管理和监督，一切按制度来。早会：现在早会主持还可以，不过还是要多加练习总结出自己的一套主持风格。

没事多和员工聊聊，走亲民路线，因为员工流失这个问题很严重，想先从和员工谈心开始。考勤记录：看参加早会各队人员的人数是否到齐，做好早报的记录(迟到，请假，旷工)，另外新报到员工的名字和电话，离职人员的离职情况，更要做好每天的考勤记录和非正常打卡记录，以便月末考勤表的制作。

月底把支持人表安排好，每天下班前提醒明天主持的人要做好早会的准备。员工入职离职：新来员工的登记，以及身份证和学历的复印件的收取，员工入职表的及时更新，员工离职表的更新，以及要收取离职人员的离职表和公司发放的销售话术和其他公司内部资料等等。

近期由于员工心态普遍出现问题，造成人员流失很大，所以这边要做好人员储备工作，公司现在虽然就一个网站招聘，不过可以通过其他的招聘渠道来扩大搜索简历量，现在自己申请了百姓网，58，赶集，中州人才网，应届毕业生网，百度贴吧，数字英才网，诺邻网等多个网站，不过现在好多网站封锁不让下载简历，但是会尽力通过这些渠道和网站来下载所需简历。还有就是通知面试这块，每天保证有效电话70个，尽量把人都约来，针对没有到访的人做个回访。针对以上工作职责的总结，还有待学习和改进，现在做下下周计划如下：

监督到位，如果在开盘时间，值班人员无法来清扫，前台要做到随手打扫下。

需要改善自己的性格，更要提高自己的执行力。该罚则罚，该警告提醒的要一本正经的提醒到位。

九博上及时刷新招聘职位，还有就是把所有能用的招聘网站都用上，免费下载所需要的简历，通知电话至少每天保证在70-100之间，尽量利用有限的时间来通知，上午通知的下午来，下午通知的次日来，次日未来的要做回访。以上就是本周的总结和计划，我会不断用心学习和予以执行，得到领导的肯定，不让领导失望。

**物业前台工作计划二**

三月份就要来了，全新一个月就要开启，在我的本职工作上，我一直保持着一个很高的完成度。面对接下来的一个月，我希望自己可以依然保持一个高的标准，在前台这份工作上继续发光，去实现自己的价值，也为公司创造一些与众不同的价值，以下是我下一个月的工作计划：

对于一名前台人员来说，个人形象无疑是很重要的。每一名客户第一次来到公司，面对的，接待他的也就是前台人员，所以说前台也是第一个和客户打交道的人，所以我们公司的形象感也是由前台人员第一时间传达的。这一个月的时间里，我对自己的形象时很注重的，每天保持淡妆微笑，在行为处事上也保持一个很高的标准，希望接下来的日子我也可以继续保持，将这份热情继续发扬下去。

在前台这份工作上，我也已经有了很多的感慨。我认为前台人员最重要的就是要提高自身的而服务品质，不管是面对刚来公司的客户，还是再次来公司的客户，以及来公司处理纠纷的客户，我认为我都需要保持一个最好的服务态度。他人往往就能从我们的服务态度中看出我们公司的服务品质。所以前台这份工作也有着非常大的责任。我会在接下来的三月份继续提升服务品质，为公司的形象做一个好的开场。

平时繁琐的事情比较的多，所以时间也非常的忙碌，在一天的工作当中，我必须学会分清轻重，也必须明白如何进行安排。所以我会在每天下班之后为第二天的工作在心里做一个安排，这样有节奏有目标的工作会比毫无目的的工作更加的实用。其次保持一个严谨的工作态度是非常重要的，有时候我们犯错就是因为粗心，而粗心是我们工作当中最低级的错误。所以无论如何，我都会在接下来的一个月保持严谨认真的态度进行工作。

来到公司也有几个月了，这几个月的时间我有了很大的成长。一个月接着一个月的流逝，让我知道了时间的无情，所以我会把自己更多的精力投入进我的工作，让每一天都变得充实，也每点时间都运用到了地方，至少将来回忆起时，不会觉得浪费。我已经准备好了，不管是接下来一个月，还是接下来一年，我都能够坚持向上，勇闯下去。

**物业前台工作计划三**

由前厅部经理组织本部门全体人员参加，讨论研究昨天工作中的问题和今天工作中可能出现的问题及对策，安排部署一天的工作，对将晨会情况以会议纪要的形式上报总经理。

前厅部经理在每月月底的时候负责召开每月的例会，分析、总结本月的工作情况，及时发现工作中存在的\'问题，并予以解决，贯彻总经理的意图，按总经理的要求安排、部署工作，如有重大问题及时上报总经理，并将例会情况以会议纪要的形式上报总经理。

报告上级：饭店总经理

督导下级：前厅部各主管领班

联系部门：饮食部、客房部、洗浴部、总务部

1.直接对总经理负责,贯彻执行总经理下达的经营管理指令及行政命令,严格按照饭店的政策制度和规定办事,以身作则。

2.制订前厅部工作计划，并指导、落实、检查、协调计划的执行。

3.组织主持每周主管领班例会，听取汇报，布置工作，解决工作难题。（例会时间另行规定）

4.对各主管和各岗位领班下达工作任务。

5.为适应发展，不断完善前厅部的组织机构及各项规章制度。

6.了解房间预订情况，密切注意客情，控制超额预订。

7.向总经理提出有利于客房销售的各项建议，并提供信息反馈，供总经理等参考决策。

8.加强与有关部门的横向联系。

9.督查各岗位领班的工作进度，纠正偏差。

10.负责本部门的安全及消防工作。

11.定期审阅前厅部主管的工作日记和每周总结汇报。

12.协助总经理做好vip的接待工作。

1.文化程度：大专毕业或具有同等学历。

2.专业知识：熟悉前厅管理专业知识和接待礼仪。

4.政策法规知识：了解旅游法规，饭店治安管理和消防条例，外事纪律以及外汇管理法规。

5.相关知识：了解旅游经济、公共关系、市场销售知识，懂得电脑使用技术。

1.管理能力：有指挥、控制、组织和实施本部门工作的能力，有与其它部门协调和公关能力。

2.思想工作能力：关心和爱护职工，有激励和调动职工积极性的能力。

3.具有十分丰富的工作实践经验，能够灵活恰当地运用管理手段来组织、计划、控制、指导和协调前厅部的一系列业务和事务工作。

4.充分了解市场状况，掌握饭店经营及管理动态，能够及时作出相应反应，具有较好的社交技巧。

5.努力创造工作中的\*\*\*气氛，提倡和发展部门之间及部门内部通力合作的工作态度。

报告上级：前厅部经理 饭店总经理

联系部门：所有与经营工作相关的业务部门

1.代表总经理接受宾客对店内所有部门的一切投诉。

2.迎接每一位vip客人的到达。热情、礼貌地陪同客人入房登记。

3.编排每日到达，离开及住店vip客人的名单，检查并熟记饭店vip客人的姓名，送别每一位离店的vip客人并保证各项必要安排都准备妥当。

4.前厅部主管在前厅部经理缺席的情况下，全权行使前厅部经理职权。

5.协助前厅部经理对该部门进行管理。参予该部一切工作及其过程的指导，督导前厅部员工遵守一切纪律和要求。

6.沟通前厅部与其它部门之间的横向联系。

7.负责检查前厅区域的清洁卫生。各项设施、设备的完好，维护大堂秩序。

8.回答宾客的一切询问并向宾客提供一切必要的协助和 服务。

9.沟通宾客与饭店的感情，征求宾客的意见。

10.协助前厅收银解决宾客帐务方面的难题，必要时负责索赔和催收。

11.检查vip的接待准备工作，并协助经理接待好vip。

1.文化程度：大专毕业或具有同等学历。

2.专业知识：

(1)掌握前厅部管理一般理论知识。

(2)了解并掌握饭店各项服务活动的工作规律和特点，掌握与工作有关的各项知识（如旅游心理学）。

(3)了解接待礼仪公共关系和投诉处理等知识。

1.有实施大堂工作的能力，有与饭店各部门协调的能力，有处理投诉和应付突发事件的能力。

2.与饭店各服务部门保持密切协作和联系，同广大宾客建立良好的友谊，待人和蔼可亲、主动大方，对内对外均有较高的工作威信。

3.有较强的应变能力，组织指挥能力和是非判断能力，能独立处理较复杂的紧急问题。

报告上级：前厅部经理

督导下级：迎送员 行李员

联系部门：饮食部、客房部、洗浴部、总务部

1.执行部门经理的工作指令，并对其负责和报告工作。

2.具体负责饭店的行李服务、迎宾员服务及大厅环境卫生的保持工作。

3.根据客情，合理安排行李员、迎宾员班次和工作任务并安排他们的休息和用餐。

4.评估、考核行李员和迎宾员的工作，负责制定行李接送及迎宾程序、规章制度。以提高服务质量和工作效率。

5.定期检查行李房行李保管情况，确保完好无损。

6.监督行李运送服务工作，保障客人行李安全无误。

7.处理客人对本岗位的投诉，不断提高服务质量。

8.负责处理行李接送过程中出现的差错及责任事故。

9.沟通各部门及各部门的联系，协调各项工作。

10.协助总台确认结帐离店客人。

1.文化程度：中等职业学校或高中毕业。

2.专业知识：掌握前厅部管理一般知识理论。熟悉应接行李服务规程和接待礼仪。

3.政策法规常识：熟悉外事接待，了解饭店治安管理条例，交通法规及消防措施。

4.外语程度：至少精通一门外语且应答自如。

1.业务实施能力：有组织指挥员工按服务工作规程完成接待服务工作的能力。

2.语言文字能力：语言清晰得体，有书写一般的工作报告的能力。

3.思想工作能力：能掌握员工的思想状况，做好思想工作。

曾任领班工作一年，或满前厅工作三年。

身体健康，外貌端正。

报告上级：礼宾领班

联系部门：客房部、总务部

1.听从领班的工作安排。

2.按照行李服务工作程序，为散客及团体客人的抵离提供最佳的服务。

3.随时注意总台接待员的召唤，迅速接受带房任务。

4.负责分送住店客人的物品、邮件、报纸、留言及总台通知函件等。

5.回答客人提出的有关询问，尽量满足宾客要求。

6.保管寄存物品，帮助住店客人包扎行李物品。

7.保养运输搬卸工具，使之随时处于良好状态。

8.关照来访的客人，协助维持大厅的秩序。

报告上级：礼宾领班

联系部门：总务部

1.具体负责来宾的迎送服务工作。

2.指挥并疏导饭店门前车辆，维护门前秩序。

3.了解重要宾客姓名、抵离时间、接待规格及特殊要求。

4.微笑服务，使用敬语向每一位进店、离店客人致以问候。

5.为出店客人准备车辆，为上下车客人开关车门。

6.为进出店客人提供拉门服务。

7.协助行李员装御行李，帮助维护门厅环境卫生。

8.替客人指示方向，回答客人问询。

9.注意门厅出入人员动向，协助保安部做好安全保卫工作。

行李员、迎宾员素质要求

1.文化程度：中等职业学校或高中毕业。

2.专业知识：熟悉行李迎送，保管服务规程，懂得接待礼仪。

1.岗位业务能力：能按行李服务规程和质量要求独立工作。

2.语言能力文字：具有一般的文字和语言表达能力。

身体健康，体格强壮，五官端正，身高1.70米以上。

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！