# 前台工作计划怎么写,前台文员个人工作计划范文

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-03-16

*在今后前台文员的工作中，让我们学会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，这是由本站小编为大家整理的“前台文员个人工作计划范文”，仅供参考，欢迎大家阅读！　　前台文...*

　　在今后前台文员的工作中，让我们学会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，这是由本站小编为大家整理的“前台文员个人工作计划范文”，仅供参考，欢迎大家阅读！

**前台文员个人工作计划范文（一）**

>　　一、工作计划

　　1、做好客人的咨询、接待、合同登记。微笑服务始终，接待客人或回答客人的咨询时，熟练运用“您好、欢迎光临、谢谢、请稍等、对不起、欢迎再来、请慢走”等礼貌用语。

　　2、热情接听电话，制定来电来函记录，受理客人电话预订、来电、来函时，做到纪录准确、转达及时快捷。

　　3、熟知各类线路产品的特征、注意事项和价格等信息，能快速熟练地为客户做好解答。

　　4、详细记录现金日记账，及时报财务。

　　5、每天按时搞好前台卫生清洁，营造清新整洁的窗口形象。

　　6、整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好出团游客回访。

　　7、配合其他各部门工作，为公司最新活动和线路做好宣传推广，接到团队及时转到业务部门。

　　8、完成领导交办的其他临时工作任务。

　>　二、前台目前存在的问题和解决建议

　　1、价格总表。由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就是前台销售的指南针。最好有长线和短线价格表分开，加上签证或护照办理价格表等等。表格包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等。前台人员必须时刻都要打开这些表，特别是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期。

　　2、行程。各条线路的每天具体安排和参观景点，酒店安排，含餐情况，交通情况。以及该线路的一些注意事项。前台人员要熟悉每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解。因为客人当决定参团的时候，最多咨询的就是行程的内容了。对于每条行程的酒店情况、航班情况、含餐情况必须清楚明确。

　　3、游客出游意向登记表。如果游客在咨询时愿意留下他们的联系电话，那么说明他出游的意向非常强烈并且很有可能选择我们旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话，出游线路、出游日期、出游人数、说明、经手人、跟踪状态等等。跟踪状态分为成行、取消、推迟等。

　　4、机票卡。现在机票出票和记账以及收账都是非常混乱的，必须要保证卡里充足的备用金，每个月应该要查账核对余额和利润。

**前台文员个人工作计划范文（二）**

　　1.服从领导，按规定的程序与标准向客人提供接待服务。

　　2.负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协调处理。

　　3.熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。

　　4.做好电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。

　　5.做好公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存底根。

　　6.配合文员完成部分文件的打印、复印工作。

　　7.管理好前台办公用品及办公设备的清洁保养。

　　8.维护前台区域内的整洁，每天早晨第一项任务要对前厅进行打扫。

　　9.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。

　　10.做好公司内所有员工及外包人员的联络通讯。

　　11.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。

　　12.完成领导交办的其他或临时工作。

　　前台是公司的门脸形象。本人一定严格要求自己，认真细致的做好每件琐碎的事，机敏灵活的处理好人际关系。力争做出表率。

**前台文员个人工作计划范文（三）**

　　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。

>　　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。

>　　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。

　　>

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！