# 如何写前台接待个人工作计划范文范本(六篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-04-19

*如何写前台接待个人工作计划范文范本一酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专...*

**如何写前台接待个人工作计划范文范本一**

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

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，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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**如何写前台接待个人工作计划范文范本二**

实习单位：梅州某五星级酒店

实习岗位：前台接待

前台接待具体工作：

1、了解酒店前台接待员必备的专业知识和技能；

2、熟悉前台工作中对operapma系统、fcs系统以及psb机客户信息录入系统的操作与运用；

3、熟悉前台接待的各项工作，包括对客接待服务，部门联系，财务及销售方面等等；

选择前厅部的原因：

前厅部是整个酒店业务活动的中心，是酒店的重要组成部分和环节，而前台更是给客人留下第一印象和最后印象的地方，会直接影响到客人对酒店的`整体感觉和认识评价。同时前台的工作需直接面对不同的客人及其需求，对于自身的挑战和锻炼是非常大的，希望能通过该岗位学到更多东西。

1、入职准备

1）新人入职培训

办理入职手续，包括领取工服、宿舍及更衣柜钥匙等，随后进行酒店总经理及部门总监的会面谈话及面试。然后进行为期三天的入职培训，会有对酒店知识的小考试，分数不及格的需重新进行培训。

2）熟知酒店产品知识及公共信息

办公室里面背资料，包括酒店的产品知识、整体概况、公共信息、各部门信息、梅州城市信息、以及其他相关信息等。

2、岗前培训

1）新员工初始培训

前台新员工的培训包括酒店共性培训、部门共性培训、岗位技能培训。每个大的板块之下都会有数个内容和工作项目是需要我们全部学习完并要求能熟练操作的。

2）上岗前评估

边进行实际操作:接待客人和处理其他部门同事的相关工作，边继续学习的过程当中，师傅会评价我是否已经可以单独上岗，独自去面对前台繁琐的工作。

3、正式上岗

前台繁琐的工作不仅需要我尽快学会不同方面的知识，更多更重要的也是operapma系统的学习。包括：酒店及岗位安全知识、沟通技巧、投诉处理技巧、电话礼仪、待客礼仪、职责权限、房间预订、房态掌握、客户资料录入及管理、证件上传、房卡制作与查询、客人入住与退房程序、团队接待、收银、pos机打印机复印机的使用、客人续住与换房程序、入账转账分账、押金管理、费用结算、叫醒服务等等；同时这个岗位也要求我拥有良好的心态、灵敏的反应能力和强大的抗压能力。

实习感受：

（1）每一个企业都会有自己专属的特色的管理制度、企业文化和经营理念，实习的酒店的管理哲学是：如同家人般照顾你。不仅体现在对客服务中，也体现在员工关怀上，对于客人、员工提出的问题、建议和意见，酒店都会认真对待并加以措施及时改正，这是值得让我称赞的地方。

（2）对于社会的发展方向和趋势，能够不断创出新意并跟上步伐，将其融入到产品当中以此来吸引顾客，像西餐厅根据王者荣耀段位推出优惠价、大堂吧在世界杯期间推出户外烧烤、举办梅州首届啤酒节等等活动，同时不断检视自身力求改变。

（3）即使在预订不多、住房率较低的情况下，更要求我们员工要端正态度，时刻保持认真的态度，不能松懈下来、态度散漫。

（4）实习过程中，最大的收获是几位师傅对我的帮助与关心以及豪生酒店员工之间的亲切关系、上下班碰面时的打招呼等等都让我在这里找到了一份温馨和归属感。

不足及改进之处：

（1）酒店对员工培训不足，须加强员工的综合能力，特别是在接待外宾时对外语能力要求高；

（2）企业人手不足，急需进行人才招募；

（3）与其他部门之间沟通不及时的问题，例如市场销售部和前厅部之间、总机与前台之间、客房部与前厅部之间，有时关于团队变动情况、客人预订信息、客房查房结果等的方面，也会有出现过沟通不及时导致最后给客人带来不便或工作上出错的情况发生。

对策：部门间要加强沟通联系，当有大型接待或团队要来时，可以提前部门间开会沟通商量，或双方间把所有问题和流程都过一遍，确保不出错或者把错误程度降到最低。

实习的期间，不仅培养了我的适应能力、组织能力、协调能力，同时还锻炼提高了自己的反应能力和灵敏度，也完善了自己当问题出现时，犹豫不决不知如何选择的性格，更多的也是提升了自己分析、解决实际问题的工作能力和抗压能力。也让我懂得在掌握扎实理论知识的基础上要与业务技能相融合，使自己具有必须的实际潜力。

**如何写前台接待个人工作计划范文范本三**

转眼间8个月的实习结束了，这八个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。下面我将向党组织汇报一下在实习的八个月里我的所获所感。

经过学院联系，我按期来到大连海景酒店进行为期八个月的实习，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，大连海景酒店共有123间客房，在大连其他的五酒店中是客房最少的，但是它的客房主要是以面积大，全海景著称。前厅部(frontoffice)应该是整个饭店的核心部门，也应该是饭店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接到，形象是一方面，但是个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，frontoffice是整个饭店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取饭店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解，同时前厅工作人员的服务还直接关系到酒店相关产品的推销。总结起来可以用以下五条来阐述

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、饭店应知应会知识。前厅人员必须对饭店所有的部位的情况熟悉掌握，同时要对各部门新推出的营销计划以及每个部门的特点做一个详细地了解。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理checkin；在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，兑换外币等服务；最后是为客人办理checkout并与客人交流，做一个对酒店服务方面的意见反馈。

4、语言方面。在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对酒店英语的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上对客服务，就必须科学的对酒店英语进行学习，在实践中掌握技能。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来自全世界各个地方的，这就要求我们你们不仅要对大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有恨全面的了解，这是都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。

当然，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！

**如何写前台接待个人工作计划范文范本四**

领导：

我是xxx，来天成维多利宾馆三个多月了!由于个人原因，现正式向公司提交辞职申请!

之所以当初选择，是因为正好碰到网上有四星酒店招聘前台而有幸应聘。电话应聘当天，前总监的一番话也另我心潮澎湃，大有可以在此有所作为一番的感觉!可是真正接触并慢慢了解这家店，或者说前台的时候，我也慢慢找到了自己的不足之处!也就慢慢有了现在离去的想法!

发现不足，理当改进!不求平步青云，只求每天一点点，踏踏实实，步步为营，缓慢而有计划的前进!现实就是梦想的结果，可现实就是现实，她代替不了结果!

通过三个月的学习，我知道，自己相对于酒店这个我想以后奋斗的行业来说，前台收银(接待)不是我能做到卓越的岗位或者说要花费不对等代价才能做到卓越的岗位!每每看到领导或同事鼓励的眼神或听到他们关心和激励的话语，我更是羞愧万分!

这时候是继续留在公司日后辜负他们的期望，还是选择离开令我着实头大了一把!这时候继续留在公司对于我和公司，都是不负责任的!公司本来可以用更小的代价获取更大的利益和用更短的时间培养出一个更优秀的前台，而我却不是这个最佳人选!所以理智告诉我我应该走!

做前台，我没别人做的更好，不过我思维和思想不比别人差!我知道，不能为公司创造更多的利润，这样的人是不值得在公司存在的!而我就是那个不能比别人创造更多利润和老是出现错误的人!

从理智上我知道我应该走，我也必需得走!人非草木，孰能无情!相对于同处三天就可以了解一个人的品性，三个月足以让我对很多人很多事有了一定的了解!恰恰因为这种了解，我和我的同事们相处的非常开心和融洽!我内心深处是很喜欢这种同事氛围的，这是无法用金钱来衡量的!

情感归情感，理智是理智!人不是单单为了情感而活，也不是仅仅为了理智而生!对于情感和理智的取舍，在不一样的时间和空间比重是有差别存在的!而这时候我应该离开的我理智占了上峰，我也选择了离开!因为我知道在我做的还不是更差的时候离开，比以后做的更不好的时候被迫离开，自己脸面上更好看一点，虽然我经常说自己出来工作就把脸放家里!

如果有一天我能保证自己做的更好的时候，我会考虑回来的，也希望那时能回的来!

别了，天成维多利;别了，可亲的同事们!您们在想我的同时，我也在想着您们的!

此致

敬礼!

辞职人：

20xx年xx月xx日

不知不觉中，又是一年的时间过去了。在这一年里我在公司的前台又有了很多的经历和增长，不仅更多的了解了自己的不足，还在工作中有了更多的提升。

在这一年里，我清晰的分析了自己的工作，将自己的工作分成了“前台”和“文员”，详细的对自己做好了规划，通过一年间自己的努力，让自己的工作能力变得更加优秀可靠。现在我将自己的工作的想法和问题总结如下：

一、个人的提升

前台方面的工作：

作为一名公司的前台，我要做的是招待好来访的客户。在对自己的工作有了认识之后，我开始更加的注重自己在仪表方面的问题，注重自己在前台工作时的形象。同时，我也积极的学习在接待方面的礼仪，让到访我们公司的客户与领导们，更加体会到我们xx公司的热情。

文员方面的工作：

作为文员，我除了在基本的对文件资料的工作中学习提升外，我还在其他方面做出了改进。如在各个节日到来的时候我都会积极的去寻求意见，将今年的公司活动举办的更符合各位同事们的想法。其次我在空闲的时候学会了如何去保养和维护打印机以及复印机，以便在日常也能维护公司的器材。

二、工作方面

在平常的工作中，我努力的做好公司资料和各种数据的收集整理，并按照公司规定及时归类。记录并总结好每次公司的重要会议，及时且准确的了解公司领导的安排动向，并根据安排，通知到各个部门。

在公司办公用品方面，我在x月找到了更加物美价廉的用品店，并积极的对公司的消耗类办公用品进行了置换，减少了公司在这方面上的消耗。x月的时候，我发现在公司用电和用水的消耗比较严重，和领导商议后，发出对用电和用水节约的通知，有效的减少了之后几个月公司的水电消耗。

今年的公司活动我多是收集员工们的意愿制定的，但是因为意见众多，我在采取折中的情况下，也考虑到了不少其他同事的意见。让大家对节日活动都能满意而归，很好的提升了公司的凝聚力。

三、不足

在一年的工作中，尽管我一直在努力的做好自己的工作，但是并不是只要努力就一定能获得好结果。而且，在对自己的情况分析之后，我更加的认识到了自己的不足。

而且在今年的工作中，我也犯下过一些不因该的基本错误，给同事们带来了不少的麻烦，为此，我要在今年的工作中更加的谨慎专心。努力的保证自己工作的准确性以及及时性!

四、总结

一年的工作有失也有得，但是作为一名员工，我还是要把注意力放在自己没做好的工作中，努力的补足自己的缺点，为公司做出更多的贡献。同时，也是为同事们提供更多的便捷。

现在20\_\_年已经过去，今后我也会努力的提升自己，让自己的工作能做的更加优秀。希望x公司的大家都能在明年的工作中顺顺利利!

**如何写前台接待个人工作计划范文范本六**

时间总是转瞬即逝，在公司工作的-个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、负责前台电话的接听和转接，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、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊;

5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等;

6联系公司各项目部人员，收发公司内部文件;

7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(一)、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)、学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)、拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我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，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

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！