# 前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结15篇(汇总)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2025-02-15

*前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结一1、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...*

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结一**

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。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结二**

以上，是我对20xx年下半年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。

展望20xx年下半年，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年下半年新的挑战。

凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在下半年里工作就会更加的出色。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在20xx年下半年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。

服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。

如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3加强与公司各部门的沟通。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

具体措施如下：

1、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。

饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。

传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

2、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

3、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。

接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

4、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!xx公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。

以上就是我20xx年下半年的工作计划，请领导监督，谢谢!

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结三**

按照公司统一部署，结合当前抗击xx的严峻形势，经过公司这阶段的业务培训，增强了我做好新的一年工作决心，现将20\_年物业工作安排如下：

一、抓管理、重落实，建立健全各项规章制度，落实岗位责任制，做到人人有专责、事事有人管。工作有布置有检查，不能停留在纸上和嘴上。我做到每天检查工作重心下沉到各个工作岗位第一线上去。要加强小区车辆出入与停放的管理力度，严禁没有地库车位(库)车辆驶入小区，院内防火通道与地面严禁停车，不听劝阻者将其车辆移出识别系统。春暖花开疫情过后，要为公司增收节支创收清理地库无位车辆，必须对地下车库停放车辆进行清理，不能让无车位者利用不良手段混进地库停车，给有车位者心里上一个平衡，也使地库都能遵章守纪停车，车辆摆放整齐划一更加规范，努力营造交通顺畅的新空间。

二、抓培训、带队伍，努力打造一流的物业特别能战斗的团队。加强队伍建设，首先要自己身先士卒率先垂范带头学习，坚持每周培训制度，月末总结学习成果。

三、抓服务、强素质，不断增强员工的政治素质和业务素质。要恪守“业主至上、服务第一、依法管理”宗旨，正确树立业主就是上帝、注重细节的服务理念。要以客服为中心，推行全员参战的大服务格局。充分利用网络平台，真正发挥微信群作用，进一步做好客服工作。要建立业主档案包括纸质和电子版的资料，不能一把一利索不存档。

四、抓收费、促节流，努力增收节支，开源节流、把钱花在刀刃上。做到依法收费，对不及时缴纳物业费的老赖，要找典型业主依法收缴。计划推出陈欠物业费有偿奖励清收办法，调动全员与社会力量(律师法官等)积极性全面清收，打一场清收陈欠物业费的保卫战!在节约各项费用开支方面，对小件家具用具等日常物品，实行定额定量管理，节约有奖。如每年几把苕把撮子等事先做出计划，节约归己。实行维修配件双人采购制度。

五、抓安保、维稳定，争做小区业主安居乐业的保护神。在安保方面就仅仅依靠几位保安是不够的，要采取群防群治办法发挥社会力量全方位作用，在业主中聘任治安联防员发执勤袖标。完善视频监控体系全覆盖，不留监控死角。实行巡逻制度常态化，每天白晚班必须定期巡逻。在日常工作中，要看好小区的门，管住外来的人。为防止火灾的发生，必须购置灭火器，加强防范。

六、抓环卫、促保洁，让xx小区更美丽。为了提高保洁质量，要互相交流工作经验，实行集体参加半月联合互检，相互打分评比，季度进行奖罚。每月进行一次大扫除，消灭卫生死角。对楼内过道走廊堆放的纸壳等杂物随时进行清理，对地上地下和楼房前后公共空间，随意存放的杂物提前书面和口头告知，限期一周内自行移走，否则按无主物品进行处理，保证小区的环境更美丽!这项清理工作要齐抓共管，落实保洁员责任制，对大宗大件物品要集中清理。对入户门外走廊乱堆乱放物品，要定期进行清理，杜绝业主摆地摊似随意堆放恶习，还公共空间的整洁。

七、抓维修、保畅通，要想业主所想、急业主所急、帮业主所需，争做业主的贴心人。每幢楼房都要设立楼号管家，可以由保洁等人员兼职，对一般的维修工作要随报随修理，备好易损物品。要加强公共设施与设备的管理，对公共照明、管网、管道井、电路和消防等设施，要进行定期或不定期的经常巡查，维修要及时登记，做好日常维护保修工作。

八、抓两化、树形象，将小区的绿化与亮化工程纳入主要工作日程，为营造温馨、和谐、美丽的新小区而主动加压。使小区绿化达标，路灯等亮化设施完好无损。

九、抓装修、防违章，要从源头抓起禁止使用电梯运送，以防运送材料损坏电梯。装修业主必须提前申请登记在册，水泥、砂石和砖头瓦块等泥土建筑垃圾，禁止使用电梯间运送。物业责任人员要做到现场看守，同时可以防止装修业主改变原建筑结构影响楼体寿命。

十、抓协调、常沟通，加强与业主委的工作联系机制，建立齐抓共管共同体。密切物业与业主及业主委的鱼水关系，争取各项工作都能得到业主委员会的大力支持。要聘任有责任心的业主担当楼长和卫生监督员。

总之，我们有决心和信心，在集团公司的正确领导下，在本公司全体员工的共同努力下，攻坚克难、助力同心，努力开创xx小区新局面!

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结四**

开业前：

1、换好工作装，整理仪容仪表，互相检查

2、打扫卫生，检查客服组设施设备是否正常

3、填写实际上班人员班表，查看前日同事记录的工作完成情况及注意事项

4、参加主管召开晨会(按主管要求轮流领头召开晨会)，①总结前一天工作，所得收获及反省(接待、投诉及会员方面)，与大家分享工作中做得好的和不够好的地方。总结好的方法，以备接下来使用。②布置今天主要工作，确立工作目标，明确分工，以及注意事项

开业中：

1、若存留前日工作，必须首先完成，最好在客流高峰前完成

2、按照晨会的分工执行，团体接待及个人接待，会员卡办理，电话接听，迎宾都分派到组员身上，以分配到的人为主，其他人协助来完成一天工作

3、遇突发状况，先以个人能力先行解决，不能解决的寻求同组人员帮助，最后寻求其他相关人员帮助

4、中午轮流出去吃饭，必须留人在卖场，以处理这期间可能发生事务

5、换班时，交班人将工作进展告知接班人，已做的剩下的尚未处理的，以及上午工作中出现的问题，一一告知接班人，提醒其下午需要及时处理和重点处理的事情

下班前：

1、晚上下班前，上报本日会员卡办理情况

2、检查今日工作是否均已完成，没有完成的最好完成之后再走，实在不能完成的记录下来提醒明日早班同事尽量在明日开业前或人流高峰前完成

3、参加晚会，打扫卫生，离开

客服一周工作计划：经过两周的实战，结合wfc客服工作具体内容，做出一周的工作安排如下：

(一)业务板块：①认真学习公司各种体系流程和业务流程(如销售、收银、

线上购物、退换货)，以便随时应付客户现场提出以及电话咨询的各种问题，逐步深入到投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去②每周对顾客咨询问题汇总、分类上报，以便上级以此作为依据对商品、服务等进行调整③每周五部门会议进行工作总结，并对客服区域进行大扫除

(二)服务板块：①在实战中不断提升服务意识及服务技巧，小组成员每周总

结好的服务技巧，并分享给同事②时刻牢记诚信为本，不轻易承诺客户，承诺的事必须办到、办好③不忽视细节问题，礼仪、着装、语言适宜，并关注顾客购物心理及满意度，接受顾客建议，不断改进

(三)自我职业素养提升板块：①在实际工作中提升交际能力，以及处理问题、

解决问题的能力②增强服务意识、完善服务理念，增强责任感以及团队意识

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结五**

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，xx大酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，xx人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年中，我们要苦炼企业内功，争创xx品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

随着xx市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可回避的选择。在硬件设施设备上，酒店将在xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立xx人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“xx”之川菜品牌，已在xx市餐饮市场争得了一席之位，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年中，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定xx之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把xx大酒店的.建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将借xx市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘xx大酒店美好的明天！

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结六**

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。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结七**

1。在日常事物工作中

（1）协助各项公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

（2）信件的收发工作。

（3）低值易耗品的分类整理工作。

（4）协助各部门工作。

（5）办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，解决大家的需要。

（6）办公室设备的和保养工作。

（7）协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

（8）按时完成交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2。在行政工作中

（1）各服务之间信息员的联络与沟通，系统的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

（2）将公司员工的信息向公司反馈，是员工沟通的桥梁。

（3）协助公司公司规章制度。

3。个人修养和能力

（1）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，工作计划《行政前台工作计划》。

（2）向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

（3）个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的价值。

4。工作

（1）协助人力资源部工作。

（2）解决其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序；我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结八**

一、加强员工业务培训，提高员工综合素质

前厅每个成员都是酒店的形象窗口。不仅整体形象要经得起考验，业务知识和服务技能也要体现一个酒店的管理水平。要想在保持业务知识和服务技能不变的基础上，一定要做好培训。如果培训跟不上，很容易导致员工积极性不足，业务水平松懈。所以你自己的计划就是每个月根据员工业务的进展和应用情况进行必要的周培训。培训方式以授课和现场模拟为主，同时每月5日前将上月培训总结和本月培训计划提交办公厅和人力资源部进行督导。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

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，同时灌输酒店当局领导的指示，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。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，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。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

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。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

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。

六、做好部门内部的质检工作

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。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结九**

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.

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.

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结篇十**

我于20xx年1月份来到xx公司，半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了前台接待的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

现将下半年的工作计划如下：

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，要严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结篇十一**

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的前台，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的半年中，我会做的更加的出色!

在这里工作已过3个年头了，在此，我订立了20xx年度下半年工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结篇十二**

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xx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x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xx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，心得体会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，思想汇报范文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。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结篇十三**

一、做好内部人员管，在管。上做到制度严明，分工明确。

二、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。

三、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。

四、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。

五、加大力度对会员客户的维护。

六、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。

七、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。

八、加强部门之间协调关系。

九、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结篇十四**

我来到公司的时间还只有x个月的时间，但是深受公司里的气氛影响，每个人都在自己的岗位上，发挥着自己的光芒。我作为公司的前台，尽管只是一个普通的岗位，但是也在尽自己的一份力。现在已经是年中了，七月马上就要到来，对于第三季度的工作，我该有个合理的计划了。只有将事情都谋划好，才不会在工作里出现太大的差错，为此我建立了以下计划：

作为公司的前台，我们每天需要负责记录好来访人员的信息，并将这些信息进行统计编辑。明确好每一位客户的目的，如前来面试的人员，我们会联系好公司的人事部，查看是否有申请记录，如果查探到有，那么就将其带至待客区，等待人事部的职员过来。我们前台部门还需要负责记录好人员的考勤，我公司是以指纹的形式进行打卡的，早晚各一次。

针对每一位公司员工的迟到、早退现象，进行次数统计，并交至财务处计算工资。绝不漏过一次记录，但也不能出现一次失误。每月的考勤表制作出来后，仔细检查三遍以上，确保数据真实有效。同时，员工在进入公司的时候，都需要经过我们前台，所以我们可以将一些通知张贴在前台的门墙上，或是贴在打卡机的上方。

我们前台是公司的第一颜面，无论是员工还是来访的访客，第一个接触的就是我们前台了。所以作为前台我们需要时刻保持良好的精神面貌，不能有精神萎靡这样的情况出现。在面对人的时候，要保持微笑，用敬语和尊称。要让人能感受到我们对人是非常的和善、真诚的。在服装方面，我们要保持服装的整洁得体，不奇装异服。

前台的卫生也是十分重要的，我们会采用轮流值班制，每一位职员值一个星期的班，负责打扫清理前台的卫生。保持地板干净、整洁无异物。前台的柜台上的文件摆放也要整齐，不能杂乱无章。要将文件别类的处理好，这样在需要用到的时候很快就能找到对应的文件了。

下一季度，我们的工作还需要加强，并且每一个月都要进行一次小的考核，对前台人员不足的地方进行培训加强。总之，下季度，继续努力，为公司的建设添砖加瓦！

**前台个人工作计划简短 前台工作计划和总结篇十五**

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。

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。

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、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。

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！