# 2025年物业前台工作计划 餐饮前台工作计划实用(九篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2025-02-23

*物业前台工作计划 餐饮前台工作计划一⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总，做好记录;⑶制定...*

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划一**

⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总，做好记录;⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总和相应的应对措施;

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常账;

⑽对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划二**

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。

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。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划三**

xx年至xx年一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录;⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施;

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的`记录;

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账;

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划四**

xx年至xx年一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录;⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度;

并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施;

做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案;⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账;

客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划五**

1、完善工作流程，前台工作计划怎么写。根据公司内审工作的要求，上半年度对萨班斯法案进行了学习，结合公司实际工作情况，分别对涉及财务、运营、项目、人力及健康安全方面的工作进行流程描述及修改工作。

2、做好车辆管理。随着11年公司岗上、龙海、巩义3座民用气站及燕郊工业站的相继建成和投产使用，加强控制车辆的有效使用管理。针对这一情况，结合公司车辆管理制度，对车辆管理规定进行了修订，完成《车辆管理办法》的制定及下发工作，通过公司各部门人员对该办法的学习，规范了公司车辆管理和用车流程。公司公务车辆全年共行驶183288公里，其中帕萨特行驶68700公里，普桑行驶80840公里，车辆保养费用19564.20元。

油耗：210471升、路桥费：218124元、停车费：130.50元

3、绘制项目部工作流程。通过对市场开发合同、施工合同及工程洽商合同签订工作的描述，对工程采购费用、工程款付款申请等工作过程的解析，使项目部部门工作规范起来，从而确保业务工作的连贯性和各项手续的完备性。

年初，结合公司及站内员工的工作性质，分别制作了关于办公礼仪培训的ppt，努力做到结合实际，加强工作中的实用性。

20\_年全年，公司共发文 件，其中综字发文 件，安委会发文 件，考评委员会发文 件；全年共签合同 份，其中，气源合同 份，供气、配套合同 份，施工合同 份，租赁合同 份，其他类合同 份；全年已存档竣工资料 份；全年会议记要共 份；项目资质已归档情况，共 项，其中辛集已办手续 项，石家庄已办手续 项，鹿泉已办手续 项，成安已办手续 项，岗上已办手续 项，龙泉已办手续 项。

20\_年4月份，对北京2个民用气站、河北6个民用气站进行了安检工作，对不符合要求的气站均下发了整改通知，督促完成整改工作，并对各气站现有办公设备及生活用品做好登记工作。

4、做好11年大事记。在公司各项工作平稳运行中，对公司新开投产项目、安全事故、申办资质类等较重要事宜进行汇总。其中，新开项目投产共3个，分别是岗上、巩义民用气站和燕郊工业气站；安全事故11起，包括输配中心车辆事故3起，生产事故6起，项目事故2起；办理燃气经营许可证2个（鹿泉、辛集）；点火通气小区8个（成安2个，辛集6个）；晨光党支部于11月25日正式成立。

1、奥运会期间及会后，根据政府车辆管理部门的公告及通知，做好车辆单双号及限号出行的安排，确保各部门用车。

2、协助安全生产管理部完成了对生产岗位员工07年度理论与实操的考评工作，以及完成对各气站墙上制度的制作、更换工作。

3、根据公司项目及小区通气情况，完成“通气业务确认单”的制定。从而使财务部门、运营部门及各气站的工作协调统一，做到有据可循。

4、报表汇总及上报工作。11年下半年，根据伟业工作的要求，需将项目进度、配套费计划及回收情况、小区图纸设计情况等内容进行月报和季报，在各部门的配合下均能够及时完成上报工作。

5、完成内刊出刊。20\_年在各部门和各基层生产单位的配合下，每一期内刊基本上做到了及时出刊。在日后的工作中，还要不断丰富内刊内容，提高内刊质量。

值得欣慰的同时，也发现了工作中存在的不足。

1、文件回复及存档工作。对需存档文件的追踪及跟进工作有待加强，结合工作中的实际情况，建议对需存档文件，在原有要求报送文件份数基础上，多留一份原件，特殊情况下，留存复印件。对于最初是在下属公司存档的文件，办完有关手续后，应将文件及时回寄或者传真至总部，使该项目有完整的报批手续，同时也便于其它相关手续的办理工作。如河北地区办理手续事宜，先由直接办事人员在石家庄分公司统一归档，每月汇总至公司总部；项目竣工资料，先由工程监理将文件转交至项目部专人手中，再统一报至行政人事部存档；新签合同，原则上，由直接办理人员按程序申报，行政人事部根据汇签单，索要合同进行归档。

2、根据各部门、各基层生产单位在工作中的情况，发现部分规章制度在执行力度上有待加强。众所周知，公司规范的管理制度，不但有利于公司经营管理的提高，而且也有利于每位员工在工作中得到成长和发挥特长，因此需要大家共同努力。行政人事部作为桥梁部门，要做好上下的联络沟通工作，做好对工作和计划的督办和检查。

3、严谨下属分公司（石家庄、、成安）用章管理。建议分公司公章管理者应有用章情况的纸质登记记录（按公司总部用章程序及申请单办理）。使用范围按凡对外报批、报送文件及以分公司名义下发的通知，需传真至公司由（副）总经理批准；日常财务报表，经财务经理审批；其他内容参照公司用章范围进行。

1、12年，公司将对oa系统进行全面启用，从而建立起公司各部门之间、各地区之间各类文件信息的传达及沟通工作，提高办公效率。

2、处理好日常行政事务管理，做好重要活动和外出活动的安排。协助公司领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。加强公司车辆调度、管理、维修、保养工作，确保公司领导和员工正常工作用车。做好办公用品的费用控制，维护好各种办公设备的正常运行。

3、和大家一起创造良好的工作氛围，加强团队合作精神。积极发现部门员工的长处，使其在工作中得以发挥，并帮助他们找出工作中的不足，加以弥补。

4、行政人事部的每一位成员，在努力做好为各部门、各生产基层单位的服务保障工作的同时，还要做好协助性工作。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划六**

1、您好，完美女人，很高兴为您服务！

2、请问你贵姓？您几点到店？您预约哪位美容师给您服务？您今天想做什么项目？

3、请稍等，我查一下今天的预约情况。

4、让您久等了，您预约的时间可以。

5、让您久等了，您约的美容师今天比较忙，我给您介绍另一位美容师吧，她的技术和服务都很好。

6、让您久等了，今天客人比较多，您的时间可以调整一下吗？谢谢您的理解。

7、和您再确认一下，您预约的是，几点到几点，xx美容师给您做xx护理。我们会准备好房间恭候您。

开门迎客

1、 仪容整洁，面带微笑，不可靠墙，端立站立。客人来时应及时主动开门问好:：“您好！欢迎光临”，熟客 “xx姐、欢迎光临，里面请！

2、熟客顾客手拎物品时，站牌美容师主动界过顾客的物品。

3、引领客人至前台咨询室，让顾客入座。

前台接待

1、 前台保持会心的微笑，见到客人时先停下手上工作起身问好：“您好！欢迎光临！”

2、 前台倒茶给顾客，“姐：请喝茶！（客人月经期-生姜红糖水）”

3、 预约熟客：“姐您好！xx美容师正在恭候您，请问您今天需做哪些护理？”

4、 未预约熟客：“姐您好！您平时喜欢找谁做啊？您稍等，我查一下预约表，她现在刚好有空，我通知她准备一下。（她今天正在做顾客，您看我安排另一位手法非常好的美容师给您做，您试试她的服务。）”

5、 新顾客：“小姐您好！您今天第一次来我们店，一会儿我给您做一下皮肤检测/身体检测，根据您的情况介绍适合的项目给您” （做仪器检查或者做背诊，根据客人需求介绍护理项目。填“顾客档案”。）

6、 如前台已有客人咨询，此时又有客人进入，前台也应礼貌地向客人微笑问候“您好！”并向客人致歉，示意客人在接待区的沙发上小坐稍候。

7、 老顾客也需要定期做检查，以对比前后的护理效果。

8、 通知美容师准备好房间。

咨询开单

1、 皮肤检测或身体检测

新顾客，姐：我们使用的是专业检测仪器，对人体完全无副作用，过程中您不会有任何感觉，进店的每位顾客我们都会检测，使用前后我们都消毒，您放心。

老顾客：姐：您已经做了一段时间的护理了，今天我给您检测一下，用专业的仪器看一下您的改变。

2、 开处方单：根据顾客的检测结果开疗程处方单。姐：根据检测结果您目前的皮肤是/身体是我建议您做xx

疗程配合xx家居。我给您详细介绍一下吧。（可以直接做销售）根据您的需求我建议您办理xx卡。

3、 顾客确认护理项目后开护理单：姐，根据检测xx护理项目非常适合您现在的状态，今天就让xx美容师给您做

这个吧，我给您开护理单了。

4、 美容师出来后，前台应做介绍，将美容师介绍给客人“姐，这位是我们xx美容师，是我们店资深美容师之一，

相信她的服务能令您满意”。

换鞋

1、 美容师主动、亲切、自然地向客人问好“您好！姐，我是美容师xx，很高兴能为您服务！”

带客人至鞋柜前，主动拿出拖鞋，顺便向客人介绍“请您换鞋，我们这里所有物品均是一客一换，并已消毒、清洁，您可放心使用！”一边说，一边蹲下来将拖鞋放在顾客脚边，待客人换好拖鞋，再将客人的鞋子放入鞋柜。 喝粥签字返预约

1、 带顾客到大厅，给顾客盛粥。“姐：这是我们店的养生粥，根据季节搭配的，您尝尝”

2、 前台：“姐：您的护理做完了，气色好好啊，您感觉美容师的技术怎么样？”（如果顾客有异议，“姐：感谢您给

我们提的宝贵意见，我们一定改正。”）

3、 顾客签字，美容师“姐：麻烦您在档案上签字，我们在进行服务明星的评选，请在这里帮我打个分吧，您对这

次服务的感受是：非常满意、满意、一般，谢谢您”

4、 预约下次到店时间，美容师：“姐，根据您的护理需求，建议您下次xx日来，我帮您先预约一下吧，提前一天

我会电话提醒您的。”

换鞋，美容师把顾客的鞋拿过来，“姐：请您换鞋。”顾客使用后的鞋子放入指定的消毒区。

送客

1、 美容师和前台送客，给顾客开门，送至门外，“姐：您慢走，欢迎您下次光临。”

2、 雨天提醒顾客拿伞，顾客手提东西不方便时帮顾客撑伞送到车上。

3、 如果顾客需要，可帮顾客叫车，并送顾客上车。

xx姐：您好，我是完美女人xx会所的前台xx，您上次是xx时间来做的护理，现在的护理时间到了，您看是明天上午还是下午来做护理呢？

回答具体时间：好的姐，我查一下预约本，请稍等。让您久等了，您要的这个时间可以，我帮您预约了。我们会准备好房间恭候您的。您要有变化就提前通知我们一下，谢谢！

回答没有时间：那您看什么时候比较方便呢？

回答我有空再来：好的姐，您忙累了就来我们会所休息，祝您健康美丽！

（一）开场语

1、您好！我是完美女人xx会所的前台xx，请问，您是××女士吗？您现在是否有时间？为了使我们美容院更好的为您服务，我们想向您做一下服务调查。希望您协助我了解以下方面内容。

（二）针对不同的咨询内容

1、调查美容师的服务

您昨天到店做了xx护理，请问您觉得美容师的服务如何？

对服务满意时：感谢您的支持，您对我们美容院的服务还有哪些建议？

对服务不满意时：对不起，对于xx（姓名）的行为给您带来的不便请您谅解，我们会要求她改正的。

2、促销活动（新品推广）回访

我们会所最新推出了xxxx活动/新品，不知您是否了解/知道此消息？

顾客回答已经在做了：您认为我们美容院的推广活动产品/新品有没有吸引您的地方？

回答有：您认为吸引您的地方在哪里？回答没有：您认为还有哪些地方需改进/不足的地方？

您的建议对我们的帮助很大，我会将您的建议报给店长，并在以后的工作中对我们工作进行指导。

3、产品使用后的回访

您在我们会所买了xx产品，为达到更好的效果，我想向您了解一下您的使用方法及感受。

请问您在家是怎么使用/配合的？

请问您的皮肤现xx问题有改善吗？您身体的xx症状有改善吗？（一般要准备3-5个症状，尽量引导顾客说出好的感受以便能持续使用）

回答有：这产品非常适合您，您一定要坚持使用，会越来越好的。

回答没有：产品从吸收到改善有个过程，皮肤代谢的周期是30-50天，血液代谢的周期是3个月，您坚持使用一定会有效果的。

如果意见很大：我理解您的感受，给您添麻烦了，您说的情况我已经记录下来了，我会将您的问题报告给店长，让她尽快给您解决。

（三）、结束语

非常感谢您的支持和配合，如果您还有其他的建议和意见，可随时拨打我们会所的服务电话\*\*\*-\*\*\*\*\*\*。xx女士，下次再见！

1、电话拜访不宜过早或过晚，以免影响会员休息时间。

2、尽可能避开用餐时间。

3、通话后清楚说明你的店名及你自己的名字，并热情打招呼。

4、熟悉的客户可先做私人关心与问候语，降低商业气息感觉。

5、接着说明重点，简单明了，若会员有兴趣，为她办妥预约。

6、电话切记不要讲太久，若通话中感到对方忙碌应立即挂电话，并约定下次电话拜访再详谈。

7、电话拜访要有计划性，应先列出名单，与拜访重点，如此可避免重复或遗漏。

（一）短信祝福

尊敬的xx女士，生日快乐，完美女人会所全体员工祝福您，您今天可以到店享受免费护理一次，我们恭候您的光临！预约电话：

（二）电话祝福

xx姐：您好，我是完美女人xx会所的前台xx，今天是您的生日，我代表完美女人祝福您生日快乐。您可以到我们店享受免费护理一次，您看今天想做什么项目？

来：好的，您几点到店？

不来：没关系，祝您天天开心！

（一）预约工作

1、前台接待应准备好电话预约记录表，依会员来电预约之时间服务项目与预约美容师号码详细填写。

2、前台接到来电预约美容师，应详细告知被预约美容师，并事先做好服务准备。

3、事先预约有助于美容师安排工作时间。

4、事先预约有助于方便会员，让会员获得较快、较好的服务。

5、教育会员预约的时间若超过半小时，预约自动取消，被预约美容师将会另行分配工作，会员不得异议。

（二）收银依序检查项目

1、各项护理收费标准及特惠活动是否资料齐全、可提供展示给会员？

2、使用刷卡机时是否能做到迅速、确实、无失误？

3、确认收到的金额后，是否向会员复诵一次？

4、找钱的金额是否很清楚的告诉对方？

5、找钱时是否提醒会员清点金额？

6、收以高额纸币后，是否立刻收起来？所有现金是否当日存入银行？

7、刷卡机荧幕是否面向顾客？

（三）包装

1、包装时应将商品或护理卡逐一装入袋中，并轻轻提起。

2、应小心不要损坏商品及包装。

3、要注意美观、牢固、快速原则。

4、双手递给顾客，如东西较多可以帮顾客拿到车上。

（四）送客：

1、再检查一次是否有遗漏，有无未给予顾客应带走商品等。

2、提醒顾客个人物品是否带好了。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划七**

转眼半个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，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，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面。

另外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，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。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、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

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，即位客人办理入住登记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，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?

1、是对客人不尊重。

2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

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各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些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。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。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，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。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。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划八**

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是\"公司的形象、服务的起点\"。

因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。------接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。

四、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。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、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。

**物业前台工作计划 餐饮前台工作计划九**

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，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。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

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！