# 202\_酒店前台工作计划优秀6篇

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-01-17

*工作计划可以帮助我们更好地与上级沟通和协调，提高工作的顺畅性和效果，工作计划可以帮助我们更好地分配资源，合理利用时间和人力，提高工作效益，以下是小编精心为您推荐的202\_酒店前台工作计划优秀6篇，供大家参考。8：30参加晨会9：30参加员工...*

工作计划可以帮助我们更好地与上级沟通和协调，提高工作的顺畅性和效果，工作计划可以帮助我们更好地分配资源，合理利用时间和人力，提高工作效益，以下是小编精心为您推荐的202\_酒店前台工作计划优秀6篇，供大家参考。

8：30参加晨会

9：30参加员工点名，安排布置当天的工作。

9：50—11：00协调与其它部门之间的事项，完成总经理指定的工作任务，根据订台情况通知和检查各班组的人员调配情况，巡视各班组员工的卫生打扫情况，督导检查领班主管本时间段内的工作的情况等。

11：20抽查各班组的卫生打扫情况。

11：40—12：30在大厅门口迎接客人，到各班组巡视员工的站岗情况。

12：30—14：00巡视各班组员工在席间服务时的服务质量，处理席间服务时客人所提意见或投诉等事件。

14：00—14：30巡视各班组的收尾工作，检查各员工的节能意识工作质量和效率。

14：30根据客人离店情况和房间的收拾情况合理安排员工开饭，吃过饭后检查各班组最后的收尾工作，完毕后下班

17：00点名，安排布置工作

17：05—17：30协调与其它部门之间的事项，完成总经理指定的工作任务，根据订台情况通知和检查各班组的人员调配情况，巡视各班组员工的`卫生打扫情况，督导检查领班主管本时间段内的工作的情况等。

17：30抽查各班组的卫生打扫情况

17：40—18：30在大厅门口迎接客人，到各班组巡视员工的站岗情况。

18：30—21：00巡视各班组员工在席间服务时的服务质量，处理席间服务时客人所提意见或投诉等事件。

21：00—21：30巡视各班组的收尾工作，检查各班组员工的节能意识工作质量和效率。

21：30员工开饭，组织召开每天的班后会，总结当天的工作情况，安排明天的工作事项。

一、认识领班的基本工作职责

在工作中做好督导，协助，榜样。

二、日常工作的流程和计划

1。单据报表存档。

2。算帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理。

3。每周工作计划及总结。

4。每月考勤及排班等。

三、学习积极主动管理

1。主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难。

2。以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务。

3。不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身的热情和潜力并提高服务质量。

4。多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正。

5。营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致。

6。主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助。

四、自身的改进及提高

1。学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧。

2。改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考，果断地做出处理。

3。培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口。

4。学习如何进行有效的管理。

5。建立良好的人际关系。

四月在期待中带来，三月过往工作中的一些问题也可以在四月份进行加强和提升了，现在展示自己对四月工作计划。

一、做好基本工作

每天早上提前半个小时来都岗位上做好准备工作，把需要及时处理的文件和任务及时整理出来，及时拨打电话与来访客户沟通，了解沟通的具体情况，以此解决一些问题。

对于超出权利外的一些特殊事情，及时上报给领导，同时学会自己处理一些来及消息，毕竟领导的时间有限。有主动到我们前台询问我们酒店情况的人员，除了简单的介绍我们酒店的情况，之外，还会准备好我们公司早就安排的简介信息给客户观看，方便客户了解，对于有需要安排餐饮和住宿的客户，做好基本的安排。

首先调查那些房间已经退房，或者空余，一定做到房间一定是收拾干净的房间，避免出现在三月份因为仓促安排到没有及时收拾的房间。

还有在客户退房只是同事保洁员，做好卫生打理和调整。保证在第一时间有空闲干净的房间供客户使用，当然，对于那些客户需要订餐的或到酒店餐厅用餐的人员，我们必须要明确保证在他们用餐的时间到来是及时安排好就就餐工作。

二、重点学习礼仪

因为过去忽视了礼仪的重要性，在过去的几个月里我吃足了苦头，现在到了四月份，虽然工作依然有些紧，但是我也必须加强对于工作礼仪学习，提上日程。在酒店拥有良好的礼仪礼貌的前台人员更人客户喜欢，我也希望自己朝着这个方向发展。毕竟做一个有礼仪的人也符合我们酒店的要求，这样更加能够有利于我们酒店，我们是酒店的形象，既然要展示在客户面前，所以对于自己的穿着，谈吐我都会按照酒店的规范来实现基本的要求，学习时间利用下班后时间提升自己的礼仪，我会认真的遵行一点，那就是做一个有规划，有目标的前台人员。

三、提高办公效率

在我们前台，我们除了要招待一些陌生的访客之外，更多的是要在最短的时间来安排客户，毕竟酒店的主要业务还是住宿和餐饮，这两点，我们作为前台，也必须要掌握，为了熟悉办公方式，提高办公效率，积极与同事配合，在一些基本的软件应用方面，积极提升，主动学习，不会去逃避，很多时候把办公的效率提高起来才是。当然首先要保证客户的个人体验，让他们感受到我们酒店办事效率快，安排也快速，服务更加会到位，不会浪费任何客户的时间，避免客户等待，更多的时候是主动去完成客户的任务。

一、领班计划的含义与特点

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下达的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

二、领班计划管理的主要任务：

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的.各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得的经济效益。

三、领班计划的编制

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

(1)全局统一的原则，以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

(2)各方面平衡协调的原则，做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

(3)严肃认真的原则、

(4)成员参与原则

(5)灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

(1)部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

(2)本班组的实际情况

(3)以前班组的工作经验与教训等(被模式化的操作、被制度化的尊则等)

一、认真履行部门岗位职责，服从酒店各项工作安排，保质保量的完成酒店各项工作任务，加强与酒店其他部门的沟通协调工作。

1)服从酒店的各项工作安排，认真完成酒店下发布置的工作任务。根据酒店要求标准，立足于自身条件，不断地加强前厅部各项硬软件服务项目，对于员工和服务，以五标准严格要求和培训，在软件服务上不断提高。本部将积极联系奥普公司，更改软件设置，完善服务功能。将进一步完善员工的行为准则和工作流程，同时在坚持标准化，程序化的同时，追求个性化、人性化、细微化服务。培养员工的酒店意识、服务意识、质量意识。进一步调动员工的服务热情，落实本部提出的“主动热情、高效准确、不厌其烦”服务三方针。重视业务培训，特别加强对会议团队和网络商务散客的接待的专题培训，适应酒店发展战略的需要，以优质服务赢得客户，为酒店的品牌建设，经营目标的完成发挥重要作用。

(2)加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合，20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常管理工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规范，完善工作流程，保持前厅部对客服务质量。

(1)计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2)计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常管理工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

(3)加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

二、将对本部各项资源合理安排，科学调度，齐心协力做好各项接待工作。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的.顺利接待。

(2)全年度将高度重视酒店网络客人的接待工作，充分做好接待的准备工作，全面考虑接待细节和预案，在接待中，前厅部将协调各方面的力量，从房间安排检查、用餐的安排、客人迎送等各项服务用心服务，仔细检查，合理安排,充分展示了酒店的形象，促进网络散客销售。

三、本部将高度重视对客服务质量，重视客人意见，坚持服务规范标准化，更注重了细致服务和个性化的服务。从软硬件上不断完善服务。

(1)服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2)客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

四、将培养员工“开源节流、增收节支”意识，配合各销售业务部门努力为酒店创收，科学控制部门费用。

(1)前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

一、层级关系

1、直接上级：财务部副经理

2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班

二、任职资格

1、认同金源理念，坚持原则、廉洁奉公；

2、中专以上文化程度，年龄在25——35之间；

3、英语四级以上，有较强的外语语言表达能力。具有两年以上的饭店收银工作经验，了解饭店收银运转系统；

4、熟悉国家财经法律、法规、方针、政策和制度，掌握酒店管理的有关知识；

5、具有独立处理现场事件的能力；具有一定的沟通和协调能力。

6、身体健康，能胜任本职工作。

三、岗位职责

1、遵守公司的相关财务规章制度和相关管理规定；

2、协助经理对收银队伍进行培训，对收银员进行业务指导，组织学习和辅导收银员掌握有关的财会知识和金融知识，加强收银员的外语及结账等方面的基本训练；

3、负责收银员的日常排班、考勤，针对不同的营业状况，对收银员的班次进行灵活调整；

4、负责检查各收银员的办公环境及卫生情况、负责检查所属员工的仪容仪表、服务态度和工服、工号牌的穿戴情况；

5、负责班组的组织指挥的协调工作，及时正确地完成财务部经理下达的任务，保证前台、餐厅等收银网点以及外币兑换工作有条不紊、迅速、准确、不出差错；

6、负责现场监督、指导各组领班的工作，与相关营业点协调，及时处理、解决工作中发现的问题，保证收银结账工作顺利进行；

7、检查、考核收银人员的工作情况，提出对收银员的奖惩意见，最大限度地调动、发挥班组人员的工作积极性；

8、配合会计人员、应收人员核查应收账款的回收情况，及时跟踪；

9、对突发事件在与大堂值班经理协商后，按照规定的权限金额予以处理，事后上报财务经理。

10、承办财务经理交办的其他工作。

工作职责：

1、负责财务收银结算的全部工作内容的督导和培训，负责财务结算与各部门工作的协调，以及处理一般性疑难问题。

2、配合审计主管，解决挂账客户结算，负责收账的账单复查工作。

3、负责检查收银领班的工作记录和交接班记录，检查所属员工的仪表仪容和日常工作的准备及工作程序的执行情况，不定时抽查收银员的备用金。

4、为收银员、外币兑换员安排工作班次，检查考勤记录。向财务经理报告所属员工的工作表现，评定员工奖惩和晋升情况，解决客人在结算工作中的投诉和其它有关问题。

5、经常与前厅接待主管、审计主管、客房经理和主管以及大堂值班经理保持联系，掌握客人的动向及付账结算情况，以避免发生跑账、漏账及坏账损失。

6、解决财务收银岗位在电脑使用操作程序中发生的故障，负责与电脑维护员联系，随时检查清除电脑病毒，避免停机事故。

7、及时向总经理、财务经理报告客人拖欠账项的余额、时间，结算明细账和解决措施。

8、负责餐厅、娱乐pos机的维护和保养，负责pos机更新菜单价格。

9、配合资产财务部办公室协调各种账单查询，解决收银员长、短款问题。

10、完成资产财务部经理安排的其他方面工作。

工作清单：

每日：

1、每天查阅各营业点工作日志及交班本，传达酒店新的政策或促销方案，解决员工工作中的难题。

2、检查收银员的出勤、着装、微笑、各班次接班情况等。

3、协助解决收银员在工作中遇到的问题。

4、营业前检查收银机及其辅助设备是否正常运行，及时排除故障。

5、协助收银员做好团队客或会议客的结账工作，做好与其他部门的协调工作。

6、检查收银机钥匙是否正确保管，收银发票纸带是否正确保管。

7、完成部门经理下达的其他工作任务。

每周：

1、组织周列会，帮助收银员分析工作中的疑难问题，并提供解决方案；

2、定期整理已离店但未结清账务客人的账单及相关附件，分类保管理以便于客人再次抵店时为其结清账务，超过三个月未退账单应及时转财务后台管理。对上周发生的漏单或待处理账单提出解决方案并跟进最终处理结果。

3、负责对收银员进行财务收银结算全部工作内容的督导和培训，负责财务收银组与各部门的协调工作。

4、每周三检查信用卡待处理账务，对预授权即将到期账务及时进行结账处理。

5、经常与前厅接待主管、大副、财务审计主管进行工作沟通，并整理收银本周工作情况及不足，以便下周召开周例会时及时提醒或进行相关业务知识的培训。

6、负责会所、总台pos机的维护和保养，及进更新经营部门新品价格并录入电脑。

7、配合审计主管，加强酒店所有挂账单位账单及相关附近件整理工作，并要求每班收银员做好单据移交及保管工作。

每月：

1、组织班组月会，主动与审计主管沟通落实上月收银员工作中出现的差错，并结合收银员差错集中或较困难的问题给予集中培训。

2、拟定本人及本组当月工作绩效及工作重点，以此为标准来考核个人工作绩效，并以此为中心来组织本组相关业务培训或业务技能考核。

3、对本组管理人员进行工作沟通，帮助其认识自已工作中的不足或需加强的方面，以此推动本组员工整体素质的提高。

4、完成财务部经理下达的其他工作。

工作流程：

1、每日准时到岗；

2、9点之前到各营业点抽查收银员仪容仪表，交班记录并签名或盖章；

3、查看各餐厅营收情况，翻看原始单据有无收银漏单现象；

4、10点查看团队应收报表，收取各签单单位挂账单，检查签单金额是否与应收款报表相符，挂账单上是否有签单单位名称，有效签单人签字。对于签有合同的旅行社、散客单位检查房

价是否正确，业务单是否完整，根据审核无误的账单对应列出各单位应收款明细表，月末装订成册；

5、11点与酒店出纳核对应收款到账情况，及时结清已到账单位款项，列出末到账单位名称与对方单位取得联系并发出催款通知，做到月月对账、月月清账；

6、列出长达3个月未到账单位名称，说明未到账情况，及时上报销售部经理和财务经理；

7、下午2点半根据前台的用房统计表查看用房数和入住人数，同时记录未用餐人数，每月与餐饮部进行核对，及时上报财务经理；

8、月末检查团队应收收款报表有无挂“餐饮部”“销售部”“娱乐部”账单，及时催要款项到位，对未催回部分列出经办人名字上报财务部、人力资源部，并从当月工资中扣回款项；

9、月末跟催销售部做出协议单位佣金单与网络公司回扣单，及时审核交财务总监审批；

10、记录平时发生的突发事件及收银员工作中出现的日常问题进行分析，并于收银员例会上进行解析。

收银主管工作流程

一、厅面收银工程程序

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一，它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基??

其工作内容主要包括：

（一）班前准备工作

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的账单及收据，检查账单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的账单及收据办理退回手续，并在账单领用登记簿上签字，餐厅账单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

（二）正常操作工作程序

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员，服务员开点菜单一式四联，第一联给收银员录入电脑、第二联厨房、第三联传菜、第四联服务员；酒水单：第一联吧台留存，第二联收银员，第三联服务员。

2、收银员收到点用单和酒水单后应在单据上签字并及时准确的录入电脑。点菜单的号码不要录入，以便审核。若没有收银员签字，厨房有权拒绝出菜品。

3、收银员需熟记各类菜式的编码。

4、如遇没有电脑名称的菜品或酒水，应先问其价格，再录入电脑作临时加菜，并记录在交接班本上。

5、遇到客人退菜或退酒水，应让服务员开退单并由餐厅主管级以上人员签字，方可操作。

6、如收银员操作失误造成退菜或酒水，应由收银主管级以上人员签字，方可操作。

7、以上两种情况原因须在账单上注明。

8、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客账单号码输入电脑内，收银机将自动编制该账单号，待客人结账时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入，输入完毕后即可等待客人结账。

（三）结账工作流程

1、餐厅结账单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结账时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，请客人签字认可，然后凭账单与客人结账。

3、客人结账现付的，厅面人员应将两联账单拿回交收银员账结后，将第二联结账单交回客人，第一联结账单则留存收银员。

4、客人结账是挂账的，则由厅面人员将客人挂账凭据交收银员办理挂账手续后，两联账单都交收银员处理。

①客房挂账：如客人要求挂入房账内，首先请客人出示房卡，查看该房间客人可挂账余额。若宾客在总台账户内的余额的所消费金额内，总台收银员可以办理挂账并报明收银员姓名，客人房号及消费金额，如可挂账应请客人在账单上签字认可。

②外来挂账：与酒店有协议可结外来挂账的，必须按协议所规定的有效签单人签字方可挂账；签字做担保方可。

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！