# 前厅工作计划范文大全16篇

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-04-26

*前厅工作计划范文大全 第一篇一、xx月份前厅部工作总结：1、xx月份营业收入房费总收入xxxx元平均房价xx元总开房数xx间出租率xx%旅行社团队收入xx＊元会议团队收入xx元①、在员工的实践\*作中，对其出错、易错的问题，进行针对\*的在岗培...*

**前厅工作计划范文大全 第一篇**

一、xx月份前厅部工作总结：

1、xx月份营业收入

房费总收入xxxx元

平均房价xx元

总开房数xx间

出租率xx%

旅行社团队收入xx＊元

会议团队收入xx元

①、在员工的实践\*作中，对其出错、易错的问题，进行针对\*的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战\*的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②、前厅部通过理论培训及实际\*作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月对部门优秀员工进行评选，用处罚

**前厅工作计划范文大全 第二篇**

在四月份工作中客流并不大，由于季节\*的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在四月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅\*墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对\*玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的\*卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物\*较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

纪律:前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽\*，出现违反纪律最底50元罚款。

服务：前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意\*语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好.一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

销售：在销售中主要激励员工的推销\*，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标\*的去开展销售工作，男宾在本月的推销中\*非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

下月计划：

1：在人员心态上进行稳定，并对稳定的员工进行技巧培训。

2：对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位等。

3：对设施设备进行检查，消除安全隐患，对员工进行安全知识培训。

4：加强对于领班级别管理人员的监督和教育，使其得到提高。

5：加\*生的保持同时避免长时间的死角卫生，坚持做好日常卫生与周计划卫生。

6：加强部门与部门的相互沟通，建立更好的\*团队。

**前厅工作计划范文大全 第三篇**

前厅是客人留下第一印象和最后印象的地方。有一定的经济效果；有协调作用；建立良好的客户关系是一个重要的部门。为前台办公室的职能制定以下工作计划：

>一、人员队伍的组建。

酒店筹备期间，除了硬件准备，最重要的是组建员工团队。前台机构的设置和人员配备会影响酒店的成本水平，需要从实际出发，精简机构，明确分工。要进行优胜劣汰，为优秀员工提供岗位技能的知识培训，以现场培训为主要手段，定期进行评估、测试和考核，并给予具体的.指导和教育，不断提高员工的业务技能，使前台员工达到酒店人员的标准。

>二、注重培训

作为酒店的门面，每个员工都应该直接面对客人。员工的态度和服务质量反映了酒店的服务水平和管理水平。所以员工的培训是最重要的任务，前台要制定详细的培训计划。凭借良好的服务技能和熟练的业务知识，我们可以提供优质、高效、快捷的服务。只有对员工进行良好的培训，员工才能有出色的技能为客人提供优质的服务。

>三、强化员工的销售意识和技能

前台工作人员，尤其是前台工作人员，必须掌握前台的促销艺术和技巧。把握住客人的特点，根据客人的不同要求进行有针对性的销售，向最需要的客人推荐最合适的产品，达到事半功倍的效果。在努力提高入住率的同时，力求效益最大化。

>四、开源节流

为了保护环境，走可持续发展的道路，“开源节流”是每个酒店的追求。前台工作人员也要积极应对低碳运营，控制成本，开展节约资金和费用的活动，既能满足客户的绿色需求，又能为酒店创造经济效益，一举两得。可以从日常生活做起，关掉水龙头，关掉不必要的电源开关，再利用用过的A4纸背面，等等。

>五、重视并采纳客人的意见，提倡个性化服务。

经常咨询客人的意见，关注客人的投诉。客人意见是获取质量信息的重要渠道，也是改善经营管理的重要信息。听取和征求客人的意见，及时向上级反映和汇报，采取积极的态度，妥善处理。为了最大限度的让客户满意。倡导个性化服务，吸引客户注意力，提高客户满意度，赢得更多回头客。

不及物动词注重与各部门的协调

酒店就像一个大家庭，前厅是整个酒店的神经中枢部门，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作联系。如有问题，要积极协调相关部门解决，避免事态恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，如果不解决处理得当，会给酒店带来一定的负面影响。因此，工作联系、信息沟通以及部门之间的团结协作尤为重要。

**前厅工作计划范文大全 第四篇**

为更好的完成领导交给我们的任务，全面做好各项接待任务，完善部内的工作责任制，提高我店的知名度和影响力，我部结合实际况特制定计划如下：

>一、部内设置与分工

1、设总监一名、主管两名、领班四名

2、总监职责：对内进行统筹管理，分配工作，协调各部门之间的关系，负责完善接待的调度和指挥。

3、主管职责：了解饭店的各项服务设施，随时掌握当天及近几日内的接待和预定情况，并熟悉前厅所属的各班组岗位职责、工作流程、人员状况。

4、领班职责： 熟知各自岗位的所有工作程序，了解当日的重大活动做好工作安排及客房的销售工作。

5、员工要求：

（1）具有一定的组织协调能力和上进心。

（2）具有较强的责任感和吃苦耐劳的精神。

（3）具有扎实的协调能力，应服从各级领导的管理和安排，积极有效的完成所负责的工作，遇到问题应主动与上级领导沟通交流，并妥善处理好内部同事之间的关系，以集体利益为重。

>二、部内管理制度

1、例会制度：为贯彻饭店工作精神的畅通和快捷以及员工之间的定期交流，我部决定每周周一举行一次部内例会。由总监主持，本部人员必须参加每次的例会，做好详细的记录，并为部门工作发表自己的看法，提供良好的建议，员工之间更应互相交流工作经验和心得。

2、培训制度：本部成员对饭店新的销售政策，新的设备要充分了解，在与客人沟通技巧上要有所突破，根据具体情况开展针对性的培训。对不同岗位每月培训一次，培训员为主管，并定期进行考核，不合格人员不得上岗。

3、奖惩制度：本部员工应上交“个人工作承诺”、“个人技能发展计划”，承诺中应详细陈述在本年度内自己所希望达到的目标和高度。在每年末，将根据每位员工的实际表现、结合他们所定下的目标，为每位员工进行考核。

>三、严肃劳动纪律是部门工作的根本

本部规定对违反规章制度的员工进行罚款：迟到一次5元，第二次10元。以次叠加。安全卫生制度严格按照部门卫生责任书执行，总监及主管不定期的抽查、发现问题及时处理。我部实行“部门责任制”。

1、总监负责各部门的协调、预定部及本部的全面工作，定期向主管副总汇报部门近期工作。坚持“分工到人、责任明确”的原则。

2、主管赵琴玲负责前台收银、总机日常工作。

3、主管赵立红负责前台接待、商务中心及行李的日常工作。

4、各部门的领班即为安全卫生责任人，出现问题总监、主管、领班、当事人各罚款。

>四、职工队伍的建设

接待人员在多年的拼搏中，在体力上、思想上，已不容易跟上现今社会的高速发展，拜金主义明显化、工作热情、销售理念比较陈旧，所以在人力资源方面，必须适当注入新鲜血液，让新的为旧的带来信息，带来活力，让旧的为新的带来经验，相互影响，共同进步，并适时调整工作岗位，提拔一些年轻的管理人员，淘汰一些不适合的员工。要从思想上、技巧上、口才上、品质上进行规范的，系统的培训。

>五、职能明确，做好三服务

预定部门把工作目标从单纯的预定接团，逐步调整到服务上来，要明确为：

1、为客人服务

2、为销售员服务

3、为饭店服务

为客人服务要体现在细致入微上，a类团队要保证有专人盯会，所有问题都想在客人的前面，为销售员分忧。部门计划购置2个无绳电话，将8300与外线电话直接放在此号上，这样值班人员保证不漏掉每一个预定电话。

>六、充分发挥客户档案的作用

客户档案是饭店的宝贵资源，本部设xxx为客户档案管理员，负责饭店客户档案的收集和管理，定期为销售部门提供信息，也为经营部室提供客人的喜忌等信息，充分体现个信化服务。

从总台的情况看，存在的主要问题是总台的职能不明确，员工也缺乏相应的培训，工作效率较低。因此，为使这一部门更有效率地工作，首先应该明确总台的具体职能和工作内容。其次，要加大对总台的培训工作力度，并建立相应的奖罚制度。另外，要建立一个温馨、舒适的工作环境，让员工有个家的感觉，并定期组织一些有益的活动，增强员工的归宿感和凝聚力。当然，最重要的问题是要真正以客人为中心，为顾客提供个性化服务，让客人真正满意。

本部作出一些改进，具体为：

（1）顺应现代旅游消费种类多样化、消费结构多元化的特点，为客人建立个性化服务，满足客人文化娱乐、康乐健身等不同需求。

（2）各部门，为客人提供完善的服务，树立起酒店“热情好客，耐心周到”的服务风格。提高酒店的等级声誉，以招来客人并在客人心中要树立高质量、高层次的服务形象。

（3）积极与其他部门配合，完成酒店下达的营业指标，开展各种综合服务，引导客人消费，增加酒店收入，为酒店多创利润。

>七、服务质量的反馈控制

通过质量反馈，找出服务工作在准备阶段和协行阶段的不足。

1、 外部系统：餐饮部、娱乐部、客房部、前厅部在工作区域放置宾客意见表，由各部门收集后报本部。

2、 内部系统：销售员、服务员、厨师、中高层管理人员，在日常工作中发现的问题，要召开总结会，说出问题，找出偏差。

本部门每月对两个信息反馈系统作出分折，计算出宾客满意率，在饭店，这样才有利于胜服务质量的改进和不断提高，更好地满足宾客的需求。

**前厅工作计划范文大全 第五篇**

1、接听电话语言技巧培训

2、针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训

3、接待员的礼节礼貌和售房技巧培训

4、新员工应知应会的的培训

5、完成了历史迟付账的整理工作

6、每日对大堂内及外围的巡视工作

7、顺利的完成了本月团队接待的工作

8、每周一次对本部门的卫生大扫除

9、员工离职后重新安排班次

下月计划

1、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务(全月)

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量(全月)

3、前台新员工到岗后的业务知识培训(第一周)

4、控制满房时的房态工作(第一周)

5、继续做好团队接待工作(全月)

6、试工期员工转正的考核工作(第二周)

年度工作计划

①、与销售部一起努力，开拓市场份额，建立销售渠道，努力提高酒店市场占有率。

②、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客卡片”的形式建立接待处的第一手资料。

③、继续实行售房销售提成奖励制度，激励前台的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

④、每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚的了解酒店客房出租的实际态度。

⑤、注重各部门之间的协调工作。部门与部门在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

**前厅工作计划范文大全 第六篇**

20xx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

>一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

>二、内部管理：

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命;前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费;总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗;商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及xxx门的有关规定。

>三、对外销售

1、20xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

>四、员工培训

1、树立“培训是给予员工福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

>五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气管理

要加强宣传、教育将“提倡节约、反对浪费、开源节流”观念深入员工心中增强员工节约意识同时更要加强这方面管理在水、电及空调使用方面我们将根据实际情况开放并加强督促与检查杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象并加强员工澡堂管理严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

我们将参照以往有关标准规定并根据实际情况重新梳理制定各部门办公用品、服装及劳保用品领用年限与数量标准并完善领用手续做好帐目要求按规定发放做到帐实相符日清月结并对仓库物品进行妥善保管防止变质受损

3、加强车辆乘车卡及电话管理

建立车辆使用制度实行派车制严禁私自用车与车辆外宿并加强车辆油耗、维修管理以及车辆护养确保酒店领导用车及用车安全对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格管理及登记制度防止私用

>六、内外协调促效率

总办酒店对外接待窗口酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调重要部室今年我们将利用已有外交资源继续加强与有关部门联系为酒店经营发展创造一个良好外部发展环境

同时根据部门职能我部将注重与店内各部室衔接协调各部室工作及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁事务并对酒店各项措施决定落实情况进行督促并编汇每月工作会议纪要使酒店各部门工作月月有安排日日有行动

>七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料写作水平与质量及时完成酒店各种文件、材料起草、打印及发送工作要加强档案管理建立档案管理制度对存档有关材料、文件要妥善保管不得损坏、丢失

2、及时宣传报道酒店典型事迹加大对酒店宣传力度大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出先进典型极力推介酒店树立良好酒店外部形象提高酒店知名度

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

**前厅工作计划范文大全 第七篇**

>一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是餐厅的形象窗口，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餐厅的管理水平，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。

>二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

餐厅经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去餐厅的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的餐厅行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因餐厅的硬件设施的陈旧、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、豪华餐厅的出现而流失一部份，作为餐厅的成员，深知客房是餐厅经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为餐厅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，同时灌输餐厅当局领导的指示，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，尽可能的为餐厅争取住客率，提高餐厅的经济效益。

>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”，作为餐厅行业的接待部门，为了保证餐厅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，客人的资料通过餐厅的上传系统及时的向当地xxx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、响应餐厅领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多餐厅一直在号召这个口号，本部也将响应餐厅领导的号召，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餐厅领导。让员工真正感受到自己在部门、在餐厅受到尊重与重视。

**前厅工作计划范文大全 第八篇**

20xx年即将结束了，在这里，首先感谢酒店领导对前厅工作的大力支持和帮助。20xx年是茉莉花国际大酒店进一步提高经济效益、创收创利的关键一年。前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定20xx年度工作。要点如下：

第一季度(1-3月) ：

一月份

1、完成接待、收银、总机各分部的岗位知识培训，培训前厅部员工对客服务技巧，仪容仪表，提高员工的对客服务意识，方式偏向模拟操作培训。

2、28日，对新员工进行全面考核，针对个别员工进行一对一教导。

3、针对老员工进行业务操作中存在问题的探讨，并提出解决方案，将培训转化为平时工作中的指导与修正，完善总台操作细节。同时进行对客服务技巧，仪容仪表，提高员工的对客服务意识和服务质量，方式偏向实际操作指导与督促。

4、组织全体员工进行一次规章制度的学习，加强制度化管理体制。

5、组织一次全体员工活动，增进感情，解决员工之间的矛盾，促进前厅部和谐发展。

6、月内有组织、有次序地进行员工调休，以备春节在岗员工充足。

7、上述计划的开展实施主要目的是实现前厅部和谐氛围，提高前厅部整体接待能力和质量，以一个崭新的面貌迎接春节高峰的来临。计划目标是突破前厅部服务质量现状，达到更高一层的标准，宾客投诉率降低50%，好评率提高30%，争取顺利完成春节高峰期宾客接待任务。

二月份

1、协助市场营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。

2、针对前厅部全体员工进行全面的监督指导，在实践中发现问题、解决问题，并组织员工分析、学习实际案例，再度提高服务质量。

3、监督指导前厅部春节宾客接待工作，严格控制订房数量及房价。

4、22日-25日将对部门的全体员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，对员工进行精神激励，提高员工对工作的积极性。

5、27日准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培养对象。

6、上述计划主要目的是提高服务质量，加强员工技能。计划目标是顺利完成春节高峰期的宾客接待，并且使总台服务暂时定格在一个较高的标准上。

三月份

1、5日，对春节期间，前厅部接待任务完成过程中存在的问题、服务中体现出的优点进行总结和分析，议会的形式进行讨论，并作详细记录作为实际案例进行学习。

2、10日根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，综合考虑相关问题，对较弱的员工进行强化培训。

3、密切合作，主动协调与酒店其他部门做好业务结合工作。根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。16日组织销售部、客房部、前厅部领班级别以上员工交流会。

4、18日-22日求教销售部，邀请销售经理对前厅部员工进行一次销售谈判技巧培训，传授技巧和经验，提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率。为酒店淡季销售做好基础准备。

5、以上计划实施的目的是为了促进酒店内部各部门之间的和谐，互相学习、互相借鉴、共同发展。实施计划所要达到的目标是前厅部总体销售水平更进一阶，与其它部门沟通无障碍，将前厅部与其它各部门摩擦降到最低点。

第二季度（4-6月）：

四月份

1、根据员工的兴趣爱好，计划在8日举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助市场营销部做好团队接待、散客预订接待工作。

3、对五一黄金旅游周各类活动的推销及接待工作进行准备，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

4、进一步加强前厅部员工的强化培训，增强对总台员工工作的监督指导。

5、以上计划实施的目的是利用四月份酒店淡季空闲，对总台工作做出相应调整，查缺补漏，及时弥补，为五一黄金周作准备。所需达到的目标是，总台所有员工都可以保证以饱满的精神状态进行工作、不带着情绪上班、同事关系良好、沟通顺畅、注意力集中、错误和失误率在2%以下。

五月份

1、全力以赴做好五一黄金周的接待工作，争取为酒店创造利益最大化。

2、15日，对五一黄金周期间，前厅部接待任务完成过程中存在的问题、服务中体现出的优点进行总结和分析，议会的形式进行讨论，并作详细记录作为实际案例进行学习。

3、以上计划实施目的是为了提高前厅部总体接待能力，再为酒店创造利益的同时也将消防安全防范意识强化。计划目标是将前厅部接待能力提高到一个新的阶段，消防安全意识深入人心。

六月份

1、计划在5日对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。 进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。并为端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

2、15日邀请客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

3、以上计划实施目的是为了进一步提高前厅部员工语言沟通能力，并充分了解和掌握宾客心理变化，以便更好的对客服务。计划目标是使前厅部员工对宾客消费心里有一定的了解。

第三季度（7-9月）：

七月份

1、七月份是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在茉莉花国际大酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，计划在2日对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。

2、 8日，组织全体员工组织学习规章制度，巩固制度管理成果，将制度变成工作习惯。

3、监督指导总台团队操作相关工作，配合市场营销部完成七月份旅游团队接待工作，使旅游旺季接待工作有一个良好的开端。

4、以上计划实施目的是为了更好的迎接旅游旺季的到来，提高前厅部旅游团队的接待能力。其目标是完善并确定旅游团队接待的标准服务流程，将团队接待失误率降至最低，甚至无团队接待失误。

八月份

1、1日-5日之间计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。

2、协助市场营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部门间的沟通、协调工作。

3、6日-10日之间计划组织一次部门协调会议，将七月份团队接待中存在的问题和我们的优势进行分析讨论。

4、落实G20峰会的各旅馆应注意的事项，督促做好四实登记及来访登记的工作

5、以上计划实施目的是进一步调整前厅部团队接待操作，发现问题、解决问题。计划目标是使前厅部接待工作质量提高到细致化操作的阶段。

九月份

1、做好中秋节客房促销活动的推销，力争圆满完成任务。

2、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，计划在23日-28日对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨（主要是互动式），主要偏向现场模拟演练培训。

3、合理调整员工班次，为十一黄金周做好充分的准备。

4、以上计划实施目的是为了重申和调整前段时间员工因繁重的接待任务而忽视的礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识等服务标准。主要目标是使前厅部员工工作重新焕发活力，有足够的工作动力迎接十一黄金周的到来。

第四季度（10-12月）：

十月份

1、十月份是黄金周的旅游期，在十月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能力达到一个新的高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。

4、20日-29日计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

5、30日、31日根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定十一月份的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突破性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的熟练度。

6、以上计划实施目的是为了更好的完成十月黄金周的接待工作，并从中获得经验，提高前厅部整体接待能力。其目标是顺利优质的完成十月旅游旺季接待工作，为酒店创造更多的效益。

十一月份

1、协助市场营销部门做好会议与团队的接待。

2、组织员工起草《前厅部员工年工作总结》，为《前厅部工作总结》奠定基础。

3、初步统计宾客接待量化数据，为前厅部年中数据分析做好准备工作。

4、联合并协助市场营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

5、组织员工再度学习会议团体接待流程，更好的迎接年终会议接待高峰。

6、以上计划实施目的是为了迎接年终和新年高峰期的到来。目标是年终接待宾客好评率明显上升。

十二月份

1、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，计划在十二月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，计划每天都要收集宾客意见。

2、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应和号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

3、总结20xx年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

4、配合营销部做好圣诞节促销及温馨回馈活动。

以上计划实施目的是为了承前启后，总结经验教训，准备新的一年。目标是使前厅部全体员工更好的总结和了解过去的一年，达到对员工的激励作用，为酒店留住优秀员工。

**前厅工作计划范文大全 第九篇**

>一、 全年接待情况

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为

工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

酒店房费营业额收入为万元，较去年同比

出租率 %，同比下降%；其中散客出租率：% ；协议客户出租率：% ； 团队出租率：%

平均房价元，同比下降%。其中散客房价：元 ；协议客户房价：元 ；团队房价：元

各项经营指标均有所下降,分析原因主要表现在：

1.随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争 ，酒店本身的优势逐步弱化；

2.酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；

3.营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

>二、加强业务培训，提高员工素质

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的.磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

>三、注重人性化服务

（1）、我们酒店是涉外酒店，酒店共接待外宾 名，涉及 个国家，所以我们总台每月都会接待名左右的境外客人，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。总台现有人员英语基础参差不齐，部门以接待日常用语为培训内容，并由人事部进行培训，争取在4月底全部拿到c级英语、日语证书。部分员工争取拿到b级英语证书，使培训工作具有其实用性和针对性。，

（3）、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从月至今现已征集到宾客意见书份，赠送小礼品份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。 四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行xxx门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认;对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存; 对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

**前厅工作计划范文大全 第十篇**

xx年上半年即将过去，回顾上半年的工作，主要是完成以下几方面工作：

一、克服人员紧张，稳定员工队伍，提高自我管理的专业水平。上年前台接待及礼宾人员流动量大，常常是收银兼接待又兼礼宾，工作辛苦，人心不稳，为了稳定仅有的一点收银人员，使前台工作正常运转，我经常是上了夜班上白班，在工作中也是尽量与员工多沟通了解他们的需求，为他们解决实际问题，加强思想教育，团队意识，为他们营造一个愉快的工作氛围。

同时跟进人事部，对缺岗相关岗位最及时补充，对新员工加强培训，渐渐补足人员也稳定了员工。目前我部门人员稳定。在自己方面加强了星级酒饭店管理专业知识的学习，通过学习不断掌握了星级饭店的专业知识，提高了自我管理水平。

三、加强员工业务培训，提高业务水平及服务水平。前期因接待人员及礼宾人员流动量大，新招员工不懂业务，收银员的业务水平也是参差不起，服务质量无法保障，为使新员工早日上岗，对新员工做了一系列的培训计划，全程跟进，手把手的教会，对有些收银业务略差的，针对某些掌握不好的业务做专项培训，高峰结账时更是全力配合。在日常工作中倡导“以客为先，以心待人”，的服务理念，不断提高员工的服务意识，加强服务标准。

四、积极有效的处理客诉，维护饭店利益，避免给饭店造成的负面影响。以前因人员少，我常顶班，其他员工上班时出现的客诉无人解决，当班EOD有时来解决也是敷衍了事，未能使顾客满意离开，现在员工稳定，同时又增加了白班大堂副理，我们每天都轮流在前台关注每个客诉问题，在维护饭店利益又让顾客满意的基础上，耐心的处理每项客诉，尽量使每个客诉顾客都能满意。

五、与客房部加强沟通，提高查房速度及查房的准确性，避免查房速度慢导致退房时间长，引起的客诉，同时要求客房服务员查房准确，按一次查房报房为准。明确责任。

六、客房中心成立，取消对讲机报房，使用电话报房，还大厅一个安静优雅的环境。客房中心成立后，与前台对接，前台增加了电话，取消了对讲机报房，执行电话报房，大厅比以前安静了许多，再也听不到对讲机里吵杂的声音在大厅里喧哗，与星级饭店的标准又前进了一步。

虽然在我部门与员工及相关部门的配合下取得了一点成绩，但距四星级要求还有一段距离，在下半年我部门针对饭店要着整顿，人人要自省，我也意识到自己部门还存在很多问题：对此类问题在下半年做计划实施

一、员工仪容仪表，服务礼仪，服务标准提高。

二、部门卫生质量监督。

三、礼宾员的工作标准及工作程序完善。并实施监督

四、加强员业务技能培训。不短提高业务水平服务水平，打造一支技术过硬业务精炼，服务优良的专业团队。

五、继续加强饭店管理的专业知识的自我学习，不断提升自己的管理水平，使饭店前台逐渐走向专业。

六、做好节能降耗监督，加强员工节约意识，合理控制人员成本，避免资源浪费。

**前厅工作计划范文大全 第十一篇**

XXX年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定XXX年度工作要点如下：

>第一季度(1-3月)：

1、完成礼宾、接待、收银各部的岗位知识培训，主要是针对新入职人员及在实际工作中出现较弱的方面进行必要的培训，培训前厅部员工对客服务技巧，提高员工的对客服务意识，方式偏向模拟操作培训

2、协助营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。合理安排员工休假。

3、2月中旬将对部门的员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，刺激员工的神经，提高员工对工作的积极性

4、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象。

5、3月中旬根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，综合考虑相关较弱的员工建议岗位变动处理

6、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切合作，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

7、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。为酒店新的一年开一个好局。

>第二季度(4-6月)

1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在4月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对五一黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底

4、计划在6月中旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。 进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

>第三季度(7-9月)

1、七、八月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在好来登酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。

2、做好中秋节客房促销活动的推销，力争完成任务。

3、计划出台一个“最佳员工”的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态。

4、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。

5、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部门间的沟通、协调工作。

6、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训。

第四季度(10-12月)

1、十月份是黄金周的旅游期，在10月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策

3、做好客房的预订工作，届时将合理理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。。

4、10月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理

**前厅工作计划范文大全 第十二篇**

>一、经营完成情况：月工作报告

1、5月1日至5月31日前厅部营业额：623598元，上月总营业额524182元同比增加99416元；

本月总售房数为1655间，上月总售房数为1336间，同比增加319间；

本月平均房价376元，上月平均房价392元，同比减少16元

2、本月签订商务合约0份，挂账合约1份

>二、本月工作内容：

工上月工作计划作内容

前台装了公安系统只能读二代身份证，扫描器未装好

2.中西日餐有32把备用钥匙存放在前台（前厅和厨房有人确认签名）

3.本月办了7xxx身年卡，9张月卡

4.本月办了28张VIP会员卡也已做好登记

5.本月开午夜房共156间

6.本月棋牌室共开31间，营业额8090元

7.前厅接待台处增加了四盆植物

8.客房中心从前前台领了30张房卡上去做取电卡

9.成功接待了7/5省领导入住本酒店的团队64间，林业局11间，8/5政协14间

**前厅工作计划范文大全 第十三篇**

一、全年接待情况

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为

工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

酒店房费营业额收入为万元，较去年同比

出租率%，同比下降%；其中散客出租率：%；协议客户出租率：%；团队出租率：%

平均房价元，同比下降%。其中散客房价：元；协议客户房价：元；团队房价：元

各项经营指标均有所下降,分析原因主要表现在：

1.随着各类特\*酒店和经济型酒店的竞争，酒店本身的优势逐步弱化；

2.酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；

3.营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

二、加强业务培训，提高员工素质

（1）、在日常工作中我们注意到员工\*作过程中服务规范化还能应付，但灵活\*的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际\*作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的\*官培训外宾\*件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外\*、支票收取与填写、外\*识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

三、注重人\*化服务

（1）、我们酒店是涉外酒店，酒店共接待外宾名，涉及个国家，所以我们总台每月都会接待名左右的境外客人，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。总台现有人员英语基础参差不齐，部门以接待日常用语为培训内容，并由人事部进行培训，争取在4月底全部拿到c级英语、日语\*书。部分员工争取拿到b级英语\*书，使培训工作具有其实用\*和针对\*。，

（3）、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从月至今现已征集到宾客意见书份，赠送小礼品份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行\*部门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市\*局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带\*的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们\*抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认;对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存;对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

**前厅工作计划范文大全 第十四篇**

1、维护前厅整体形象，安排保洁对大厅内外玻璃擦拭清扫。

2、前台更衣柜跟进，本周到位。更衣柜到位后将更衣室整体规范化，制定卫生管理制度并落实

3、前台仪容仪表规范化，要求工装、头花工鞋规范化、化淡妆。

4、强化对客服务语言规范化、简练化、业务培训加强业务熟练度。

5、培训前台积极与各部门配合，减少摩擦，做好与各部门中转调度工作。

6、做好前台销售计划，将前台销售知识，贯彻下去，落实到每个人。

7、账务跟进，配合财务将团购账务结算！股东签单账务、结算流程更加规范化！

8、出租车提成跟进。

9、周四增加前台新规章制度，规定制定后报徐店审批。

10、周例会再次进行突发事件案例处理培训。

**前厅工作计划范文大全 第十五篇**

>一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

就当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，酒店前厅工作计划。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。

>二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

我们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，也是利润最高的一个部门，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xx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xxx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都在号召的口号，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

计划每个月都找不同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，工作计划《酒店前厅工作计划》。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。

九月份的工作计划：

1、 协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作。

2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动（以茶花会的形式），主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。

3、为了冲刺黄金周xx月1日的旺季接待，本职计划在这个月对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨（主要是互动式），主要偏向现场模拟演练培训。

4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

十月份的工作计划：

1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。

4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

十一月份的工作计划：

1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的熟练度。

2、协助营销部门做好会议与团队的接待。

3、计划在本月下旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会。

3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

4、总结xx年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

5、根据xx年的工作，拟定好xx年的工作计划呈总办。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成；视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。

同时本职更是深信酒店在当局领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

**前厅工作计划范文大全 第十六篇**

某某年已经过去，回顾过去的一年，我在公司领导的指导和关心下，在大家的共同努力下，做出了一定的工作，但还有很多的不足之处。今年，我将按某某年度行政总部的整体发展规划及企业发展方向，本着“多沟通、多协调、积极主动、创造性地开展工作”的指导思想，发扬“以公司管理者的角度看待公司发展和管理”的工作作风，本着主人翁精神全面开展某某年度的工作。现特对某某年2月份到4月份工作制定如下计划：

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

某某年2月份到4月份前厅部外售分别为2月份29947元 、 3月份37213元、 4月份34645元、 合计101805元。 随着本行业市场日益竞争激烈的今天，本着稳定、努力、发展的大方针，特对某某年前厅部外售计划做以下保证：1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

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！