

## 2024 年前台工作计划范文(通用 30 篇)

### 2024 年前台工作计划范文 篇 1

时光从不等人，在上半年的工作中，我拼尽全力才好不容易在工作上跟上了时光的步伐。到了最后，我好不容易抓住了时光的尾巴。缓下脚步来看看，没想到居然已经过去了一半的旅途。看着自己在上半年走过的路，崎岖又颠簸，但我确实从艰辛的道路中，学会了在这条道路上好好走下去的方法！如今趁着这上半年的尾巴还在，我也是该为今后的工作做一些打算了，既然是旅途，那就不能一直在这样的路上摔倒，为此，我好好总结了上半年的经验后，为下半年拟定了一个工作计划。

首先，开始计划前，我要先对自己的情况有所了解，从上半年的工作中，我学会了，前台的基本工作，并尝试在实战中磨练自己的工作能力，到了现在，大概只能算是个有点经验的新手。而且在人际关系上没有放开，只与同岗位的同事有相互的认识。

以上是我对我上半年的简单评价，那么对此，我的下半年前台工作计划如下：

虽然学会了工作方式，但却没有很好的运用到工作中去是我目前最大的难题。略显僵硬的服务让很多的顾客在我的接待后都没能露出笑容。

所以在下半年的工作中，我决定先从练习接待入手，多去看看那些优秀酒店的接待视频、教程，多去和优秀的同事们学习，虽然会花上一定的时间，但是我相信，只要能学好，这一切都是值得的。

然后就是心态方面，根据主管的评价，我虽然是有心为客人服务，但是我却没有足够的经验去判别客人的需要，没法达到客人想要的程度。

面对这样的情况，我感到这不仅是我的经验不足，还是我的知识储备不够充分！我准备从心理上改变自己，在下半年买一些这方面的书籍和资料，在闲暇的时间可以多看看，多和同事沟通，交流。

作为一个前台，还是在酒店工作的前台，要做到的，就是让客人

感觉到宾至如归的服务，这对亲和力和与人沟通的人际交往能力是非常有要求的。上半年来我一心只想着搞好工作，反而忽视了同事间的人际交往。

所以，下半年的目标，我定位在至少要在年底，认识自己常见的那些同事！虽然也许他们的岗位都各不相同，但客人也不会相同，这可能正好符合锻炼的条件。

我知道提升工作能力不是一朝一夕就能达成的，但是不给自己定一点目标，又怎么会有动力去进步？我会在下半年朝着现在的目标前进，争取将自己的工作做到最好！

一年的前台工作下来，我能按时完成上级交代工作，虽然不很熟练，经过和领导、员工的交流，也逐渐适应。根据自己的实际情况，据此也有了新的工作构想和计划。

仪表、着装。加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。电话接听和转接，收发传真、信件和报刊。做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误；及时将收到的邮件送到主人手中。

客户的接待。基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员；及时打扫会客后的垃圾。卫生。尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域；咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成；定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。做好物品领用，购进的登记。做好低值易耗品的分类整理工作。管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。做好办公室设备的维护和保养工作。

文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。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。

对于出差人员的出入时间事件地点的登记。力所能及的主动承接外出人员的工作。接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作。

作,完成各种临时的指派工作,让工作有条不紊的进行。

新的一年,要继续维护好公司的形象,加强自己的综合能力。尽管前台文员的工作是繁杂的小事多,但是任何事情都有个累积,小事顾全了才能做大事,沉淀到了个度,就是质的飞跃。

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。

(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。

(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。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作,确保节假日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。

(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。

(5)做好信息保密工作:保存好办公室常用文档,做好存档保密工作;要及时、准确、全面的收集各方面信息并做好存档工作。

(6)做好文书工作:及时完成领导交办的各种文稿,学习各种文字材料的写作,提高自身写作功底。

办公室文秘这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排,认真落实岗位责任制,确保工作井然有序;

还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

4、提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加集团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。

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己的个人能力，提高自己的业务水平，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，我认为网就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

## 2024 年前台工作计划范文 篇 2

时间过去了。转眼间，我在远大梅雨新城管理处工作了一个多月。对于刚开始工作的我来说，由于一个多月对物业前台工作一无所知，已经有了一定的了解。

20 年已经成为过去，现在又迎来了 20 年。我希望有一个跨越式进步

1. 塑造自我形象：严格遵守客服人员的服务行为规范，着装整洁得体，举止文明大方。微笑，热情对待客户和同事。

2. 对于客户信息的处理，及时记录《客户服务信息记录表》上的客户来电和来访信息。

(1)对于客户的简单帮助，在其能力范围内，给予立即解决。

(2)进行维修时，做好登记工作，及时通知维修部同事进行维修。

客户投诉应及时向相关人员或领导报告，并迅速处理。投诉处理：明确记录投诉事件发生的时间、地点、投诉部门被投诉人或投

诉人的联系方式等。如果能解决, 尽量给客户合理的解释, 接到投诉后及时处理, 在投诉处理后两天内回访。

(4) 每天下班前一小时查看当天的客户信息登记, 发现不及时办理的, 应予办理。

3、

**钥匙管理:**未领楼或委托楼装修钥匙按单位顺序摆放, 核实钥匙借用人, 明确登记借用时间和归还时间, 谁借用钥匙谁登记。每两天检查一次密钥是否与注册表匹配。如有不符, 及时查明原因。

4. **邮件收集:**及时记录《邮件收发登记表》上收到的业主邮件的所有详细信息, 并要求业主在登记表上签字确认后才能收到。

5、

**数据整理:**针对《车辆管理服务协议》《缴费通知单》《物品拮据凭条》《放行条》《装修许可证的明细表》等。认真填写试卷, 每天将数据输入电脑, 每半年对试卷数据进行处理、装订、归档。

以上是我的新年工作计划。我会尽力把所有的计划付诸实施。同事也要求领导督促纠正我的缺点, 让我提高自己, 提高工作质量。期待新的一年有更大的突破。

2024 年前台工作计划范文 篇 3

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过 3 个年头了, 在此, 我订立了 20xx 年度工作计划, 以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。相信只要我再接再厉, 在接下来的一年中, 我会做的更加的出色!

1. 在日常事物工作中, 我将做好以下几点:

(1) 协助各了公文的登记、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, 行政前台工作计划。

(2) 了信件的收发工作。

(3) 低值易耗品的分类整理工作。

(4) 于各协助工作。

(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,大家工作的需要。

(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,节假日期间企业的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

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,我将做好以下几点

(1)各服务:与各之间信息员的联络与沟通,系统的、的传递信息,信息在企业内部的传递到位。

(2)员工服务:的将企业员工的信息向企业反馈,员工与沟通的桥梁。

(3)协助企业企业规章制度。

3.个人修养和能力,我将做好以下三点:

(1)参加企业安排的基础性管理培训,提升自身的专业工作技能。

(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,很快地提升自己的个人能力,自己的,那么就社会淘汰。当然要提升,要的平台,我企业我最好的平台,我会把握这次机会,使工作和自身修养同步,自我的最高价值。

4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)的其它临时性工作。

企业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;还要性地工作,工作的新思路、新办法和新经验;工作性的,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

最后，感谢各位领导能够提供给我这个工作平台，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这段时间对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信企业明天会更好。

#### 2024 年前台工作计划范文 篇 4

回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好！之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在来年重点做好以下几个方面的工作：

##### 一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始

就了解工作的要求及学习目标,使老员工通过对比找差距补不足,以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工,部门以各种形式进行表彰奖励,使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

商业的核心在于创造产品,酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准,提供“五心”服务。

**简:**工作程序尽量简化,工作指令尽可能简单明了,意见反馈要做到简明扼要。

**便:**要让客人从进店到出店,处处感受到方便。

**快:**客人的需求要以最快的速度得到满足。

**捷:**服务员的反应要敏捷,对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对,然后进行服务 **好:**客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即:服务。

**五心服务:**为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

## 二、外围绿化环境整治

外围绿化一直是由员工自行管理,由于缺乏技术和经验,有些绿色植物养护的不太好,明年将联系一家合适绿化公司,达成协议,解决这一问题。

## 三、减少服务环节,提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节,很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决,而不是被推来推去,因此推行“一站式”服务势在必行。

客人入住酒店以后,对各种服务电话均不清楚,虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明,但大多数客人都不会认真看,需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码,而电话也总会被转来转去,如此很不方便客人,使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。



(一)成立宾客服务中心。目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽？

在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望!!!我还想进步…

有幸，天助自助者我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着‘快乐工作’的旗号，也让我在自己的生命中又创新高!一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节!

意识到了问题的所在，最重要的就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐

明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足！与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像‘扁鹊行医‘，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里！同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执！从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情！

这一年的我，用我们秉承丰大国际八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大“的精神理念来概括，一点也不为过！

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的！

勤俭：‘笨鸟先飞‘谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食！

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强！

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受！

这一年，最火的汉字无疑是“微“，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下！

这一年，我在丰大，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的丰大国际见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己！

这一年，我在丰大！

这一年，我把丰大国际当成了家！

## 2024 年前台工作计划范文 篇 5

### 一、前台工作职责

1、前台接待的职能有(1)、接待, (2)、问讯, (3)、输单, (4)、验卡, (5)、体验, (6)、会员卡的管理, (7)、电话转接服务, (8)、员工会客, (9)、紧急情况处理, (10)、衣柜管理;

2、寄存处的职能:(1)、会员意见, (2)、场地维修督管, (3)、音响控制与播音, (4)、物品存放, (5)、物品认领。

#### 一. 上班准备

- 1、音乐(每天连接电脑音响播放轻音乐)
- 2、电脑(启动电脑, 检查摄像头、键盘有无异常, 应正常运行)
- 3、从文件柜中拿出表格(核对数量, 摆放整齐工作台面)
- 4、拿出会员卡(核对数量, 摆放于方便工作处)
- 5、店长处拿收据, 核对数量。

#### 二. 卫生区。

- 1、擦玻璃及所有前厅工作台面
2. 地面清洁
3. 前厅桌椅、文件、和前厅门口

#### 三. 礼貌规范

##### 1、忘记带卡

2、顾客在办完会员手续, 双手递给顾客, 面带微笑, 礼貌语: 这是您的收据, 请收好, 恭喜您成为我们的会员)

3、电话接听前语: “您好, 奥莱克健身, 有什么能帮您的吗?” (前台人员不熟悉时, 告诉顾客: “您稍等, 让我们奥莱克的健身顾问稍后给您回电”。)问对方是哪位会籍顾问给的信息, 怎样称呼对方, 后做电访记录。(详见电话访问)将此信息给当日值班经理跟踪。

4、顾客离店时, 必用敬语 “谢谢光临, 请慢走。”

#### 四. 收银流程

#### A. 磁卡流程

- 1、将银行卡磁条朝下快速刷卡。
- 2、pos 机屏显示银行卡账号, 按“确认”键。
- 3、输入消费金额, 核对无误后按“确认”键。
- 4、将 pos 机数字键朝顾客方向, 请顾客核对消费金额后输入密码按“确认”键。
- 5、打印银联凭据第一联, 请客人签字后保存至保险箱。
- 6、第二联凭据及银行卡双手递给客人。(用敬语“请收好”)

#### B. 现金收款流程。

1. 要求仔细核对现金数额:50 元以上面额现金要求正反两面验钞。
2. 确认无误后将现金存入保险箱。

#### C. 填写收据。

1. 确认:日期、卡种类型、数据单价和消费金额一致。经办人签字。
2. 填写完毕后将第二联交给客人, 第一联和第三联同对应款项(现金, 刷卡凭据)入库。

#### 五. 会员管理信息流程。

- 1、给会员照相保存, 让客人先行离开并完善会员资料。
- 2、卡号, 姓名, 卡种, 电话, 金额;会员生日, 会籍顾问, 备注栏填写身份证号码及老会员详细资料。
- 3、确认无误后保存。
- 4、会员资料档案入库归类。

#### 六. 当日营业报表流程。

- 1、晚上下班前完善当日营业表, 当日现金额, 当日刷卡额, 共计额, 当日电访, 当日来访, 当日新办卡, 待收余额, 总营业额合计。
- 3、确认无误后打印签名。
- 4、交于店长处。

#### 七. 下班前半小时工作。

1、整理会员档案,会员卡,重要文件放于文件柜中。(会员卡核对数量,写入交接本中)

2、整理收据,核对数量,无误后放入保险柜中。

3、内容:当天营业情况:刷卡,现金,共计,卡种(当天更改及重要事项)

## 二、薪酬与提成制度

### 一、薪酬分配原则

前台的薪酬由基本薪酬和绩效考核分数发放。绩效考核分为日常行为规范考核。日常行为规范考核满分为100分,考核分数决定基本薪酬的发放比例。此项考核由门店管理层根据前台的日常表现、工作态度和团队合作等综合方面进行考评。

### 二、基本薪酬

(一)试用期:月基本薪酬=1500元(日常行为规范考核分数/100)

(二)正式期:月基本薪酬=1650元(日常行为规范考核分数/100)

(一)出全勤100元/月(以26天计)

(二)每月有4天公休日(每星期休息一次,不累计,提前一天申请)

### 四、日常行为规范考核

1、工作时间内迟到、早退、空岗。(—1分/次)

2、违反公司日常仪容仪表规范,着便装接待顾客。(—1分/次)

3、访客登记、体验券登记、每日约见登记、电话班登记不规范。(—1分/例)

4、先收钱在开票

5、家庭卡,亲情卡,只给一张。

6、卫生不行(—1分)

7、规范用语(—1分)

8、未正确执行会员入会流程。(—1分/例)

9、无正当理由拒绝接受临时性工作。(—1分/次)

10、俱乐部营业时间内手机无故关机。(—1分/次)

- 11、会籍同意书一经交予收银员后擅自涂改者。(—1 分/次)
- 12、工作过程中造成会员投诉, 视情节轻重。(—1 至—3 分/例)
- 13、会员进入场馆没有登记(—1)
- 14、到访者没有登记, 没有健身顾问带领(—1)
- 15、每日教练签字错误(—2)
- 16、与会员谈论企业运营情况或议论其他会员。(—3 分)
- 17、员工考勤作弊(—3)
- 18、泄露公司机密文件及数据。(开除)
- 19、和客人起冲突(—3)
- 20、私人物品前台不能存放(—1)

#### 奖励机制

我想不出来你们想想

#### 福利制度

- 1、为员工购置季节性工作服、食品、提供部分生活用品。
- 2、合作一年以上的员工, 每月提供医药福利金 100 元。
- 3、被评选为先进个人者, 免费提供学习和晋升的机会。管理制度

#### 度

1、对于违反行为准则可根据《员工手册》予以警告、处分、甚至开除处理;

2、若会籍顾问正常离职, 最后一个月工资将在离职日一个月后予以发放;

3、若非正常离职, 需完成所有离职流程后, 自离职手续完成之日起一个月后予以发放最后一月工资;

4、如离职后由任何涉及赔偿问题, 将由其最后一个月工资中扣除

#### 2024 年前台工作计划范文 篇 6

##### (一) 规范管理制度, 完善工作流程

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。

## (二)事务性管理工作

### 1、办公礼仪的细化工作

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。

### 2、办公文档的汇总工作

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。

### 3、各气站整改工作

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。

## 二、做好协调工作，起到纽带作用

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。

三、继续做好日常性的管理工作,增加部门员工的凝聚力,使企业的发展 and 个人的发展相结合。

1、12年,公司将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。

2024年前台工作计划范文 篇7

## 1、引导思惟：

主动展开实践、适用、有用的任务，脆持以“容身企业、效劳企业”的理念为引导，走片面、调和、继续成长之路，发掘潜力，开源撙节，勤奋添加业务支进，做好外部经管，片面晋升任务效能，慢慢进步部分的经管火平宁效劳量量，构建联结协调、康健向上的任务情况，完成部分标准化、轨制化、常态化经管。

## 2、外部经管：

1、造定并履行《前厅部平常检讨细则及实行方法》，经过明白的丈量尺度、宽格的检讨轨制，到达各岗亭片面标准做业。

2、增强职场任务量量的事后掌握、现场掌握、过后掌握，着眼于细节效劳，闭注主人需供，看重主人感触感染，确保向主人供应“自动、热忱、正确、敏捷”的效劳。

3、计划员工职业生活生计，对前台、商务中间、总机管区员工慢慢试止轮岗任务，到达丰盛员工任务履历，添加员工任务技艺，进步员工任务兴致的目标，挨制企业一专多能的复开型人才。

4、完美各种表单纪录、数据剖析、操纵步伐等任务，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继承搜集与整顿客户档案，为来宾供应亲情化、本性化、定造化效劳添加素材并供应保证。

6、正在节能降耗圆面。增强设备、装备的颐养与保护，延伸使用寿命；前台节流定单、注销单、如写错了用涂改液涂改后再利用，削减果小我私家缘由而致使糟蹋；总机正在早 9:30 事后，将话务台闭失落一台勤俭能耗；餐厅能用兴纸不消新纸，能用速印纸不消复印纸等。

7、看重平安提防认识，贯彻履行店内各项平安规章轨制及公安部分的有闭规则。

## 3、任务经管

1、狠抓经管。中层职员履行力决议旅店运转才能，18 年旅店将继承遴派部分中层职员中

2、进步效劳。以三星级旅店效劳尺度及流程为根据，对员工效劳战流程进一步一致，同时减鼎出交换、进修，从思惟上间断中止任务惰性，强化履行力度。

3、运营创支。18年将继承正在菜品格量及营销任务上新陈代谢，做到菜品的人无我有、人有我劣；营销部分离北区开辟进度及现阶段实践状况提出销售方式，争夺业务额完成新冲破。力度吸纳去自员工及来宾的宝贵定见及倡议，正在人道化效劳上狠下工夫。

4、深化培训。由止政部牵头，由具有相干专业技艺职员对各部分员工停止效劳认识、效劳技艺培训；经过散中进修的方法宣讲旅店相干轨制及理念，明白岗亭职责。

5、开源撙节。发掘支进新增方法，公道应用后园园地标准泊车费支与；基于现在旅店各项开收较年夜的状况，继承促进节能加排任务，强化员工勤俭认识。

6、进步报酬。落实旅店闭于与部门员工签定绝对牢固休息条约并购置保险事件；正在旅店事迹增加的同时正在员工炊事、节日福利收放、举行各种文艺举止等圆面有所晋升。

新的挑衅已然光降，我们谦怀着收成的高兴，迎去了布满盼望、催人奋进的20xx年。风正济时，合理扬帆远航；任重讲远，仍需急流怯进。让我们一致思惟，刚强疑心，联结斗争，不屈不挠，以加倍高昂的斗志、加倍踏实的风格，正在新的一年里披荆棘、怯坐新功、再创光辉！

## 2024年前台工作计划范文 篇8

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、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。

二、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。

三、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。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！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。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

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 XX 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。

1. 在日常事物工作中，我将几点：

(1) 协助各了公文的登记、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) 了信件的收发工作。

(3) 低值易耗品的分类整理工作。

(4) 于各协助工作。

(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，大家工作的需要。

(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，节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

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，我将几点

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

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

## 3. 个人修养和能力，我将三点：

(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。

(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，很快地提升自己的个人能力，自己的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

## 4. 工作

(1)协助人力资源部工作

(2)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；还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验；工作性的，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。

### 1. 在日常事物工作中，我将几点：

(1)协助各了公文的登记、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，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作。

(4) 于各协助工作.

(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, 大家工作的需要。

(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、高地交办的其它工作。

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, 我将几点

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

(2) 员工服务: 的将公司员工的信息向公司反馈, 员工与沟通的桥梁。

(3) 协助公司公司规章制度。

3. 个人修养和能力, 我将三点:

(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, 很快地提升自己的个人能力, 自己的, 那么就社会淘汰。当然要提升, 要的平台, 我公司我最好的平台, 我会把握这次机会, 使工作和自身修养同步, 自我的最高价值。

4. 工作

(1) 协助人力资源部工作

(2)、的其它临时性工作。

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; 还要性地工作, 工作的新思路、新办法和新

经验;工作性的,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。

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文员,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,在接下来的一年中,我会做的更加的出色!

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过3个年头了,在此,我订立了度工作计划,以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1)发扬吃苦耐劳精神。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。

2)发扬孜孜不倦的进取精神。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。

3)当好助手。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。完成自己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。

4)熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。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。

以上,是我对工作计划,可能还很不成熟,希望领导指正。火车跑得快还靠车头带,我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望,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,我在新的一年工作就会更加的出色。



## 2024 年前台工作计划范文 篇 9

### 1、热身运动

大约 10 分钟，可以使得身体微微出汗就可以了。

随意选择：跑步机、椭圆机、台阶器、单车等

### 2、力量运动

星期一，目标肌肉：胸，动作：平板杠铃卧推 4 组 x8 个、上斜哑铃卧推 4 组 x10 个、平板哑铃飞鸟：4 组 x12 个、蝴蝶夹胸：4 组 x10 个、器械飞鸟：4 组 x8 个

星期二，目标肌肉：背，动作：高位下拉 5 组 x10 个、俯身杠铃划船 5 组 x10 个、单臂哑铃划船：4 组 x10 个、直臂下压：3 组 x10 个、山羊挺身：3 组 x20 个

星期三，目标肌肉：肩，动作：杠铃颈前推举 4 组 x8 个、单臂哑铃侧平举 3 组 x8 个、俯身飞鸟：4 组 x8 个、单臂哑铃前平举：3 组 x8 个、斜板俯身哑铃后扬：5 组 x12 个

### 星期四，目标肌肉：肱二

肱三，动作：哑铃交替弯举 4 组 x8 个、集中弯举 4 组 x8 个、斜板弯举 3 组 x10 个、窄距卧推 4 组 x8 个、反手颈后臂屈伸 4 组 x8 个、拉力器单臂下拉 3 组 x10 个

星期五，目标肌肉：腿，动作：自由深蹲 4 组 x10 个、45 度倒蹬 3 组 x10 个、器械股二弯举 5 组 x8 个、蛙跳 2 组 x35 个、单侧提铃提踵 4 组 x100 个 x2、坐姿腿屈伸 2 组 x12 个

### 星期六(单)，目标肌肉：胸

腰腹，动作：双杠臂屈伸 3 组 x 力竭(能做就做)、俯卧撑 3 组 x 力竭、上斜哑铃飞鸟 3 组 x10 个、卷腹 2 组 x 力竭、转腰 2 组 x40 个、卷侧腹 2 组 x 力竭、提铃体侧屈 3 组 x12 个

### 星期六(双)，目标肌肉：背

腰腹，动作：引体向上 3 组 x 力竭(能做就做)、高位下拉 2 组 x12 个、坐姿器械水平划船 3 组 x10 个、卷腹 2 组 x 力竭、转腰 2 组 x40 个、卷侧腹 2 组 x 力竭、提铃体侧屈 3 组 x12 个

星期日, 休息或跑步 慢跑 20 分钟、快跑 5 分钟、慢跑 15 分钟、快跑 5 分钟、慢跑 15 分钟

## 2024 年前台工作计划范文 篇 10

物业管理是以服务为主, 客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此, 服务中心将把服务放在第一位, 坚持“以人为本”的服务宗旨, 规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值, 使物业发挥最大的使用效能。

### 工作思路:

强调成本控制意识和成本管理程序;

强调团队的有效运作和服务流程;

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化;

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化;

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

### 目标设置:

客户综合满意率不低于 90%;

服务综合及时率不低于 85%;

业务技能培训 100%;

### 小区

绿化完好率不低于 90%;

绿化覆盖率不低于 60%;

管理费收费率一期逐步达到 70%;

二期收费率达到 90%;

生活垃圾日清率为 100%;

### 工作重点:

根据对 20xx 年的工作回顾和反思, 20xx 年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行, 以提高管理服务效能, 营造和谐生活环境。

(1) 制定、完善工作手册, 使员工翻开手册即可操作, 如《管理制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程, 熟悉管理程

序,达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训,通过不断的强化学习,不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关,定期进行考核评比,对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要,如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境,是我们非常重视的问题,以往的管理经验告诉我们,保洁工作责任到人,督导、检查、培训落实到位,才能充实发挥每个人的潜能,认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识,使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况,强化对工程维修的监管力度,与各部门积极协调配合,完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状,由于综合因素较多,将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通,听取业户的意见。接受合理的要求及意见,采取有效措施进行相应的整改,提高管理质量;对于超出管理标准的要求,按国家及有关规定向业主耐心解释,并加强对物业管理行业的政策宣传,以转变以往固有的观念,争取业主的理解,对经解释无效拒交管理费的业户,将通过法律途径解决,使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设,建立与业主的良好沟通,共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组,实行业主自治,共同管理。

物业前台工作计划二:

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平,在xx年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化,员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展,业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量,业主满意率达到85%左

右。

(二) 进一步提高物业收费水平, 确保收费率达到 80%左右。

(三) 加强部门培训工作, 确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程, 部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作, 及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作, 做到有检查、有考核, 不断提高服务质量。

回顾 xx 年, 工作中充满了艰辛与坎坷, 却收获了成长与成绩, 展望明年, 迎接我们的是机遇和挑战。为此, 客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标, 为公司发展贡献一份力量。

- 1、 狠抓团队的内部建设, 工作纪律。
- 2、 定期思想交流总结。
- 3、 建立经理信箱, 接受各员工建议, 更好的为业主服务。
- 4、 完善管理制度, 根据工作标准, 拟定操作标准。
- 5、 人员的招聘、培训。
- 6、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、 交房工作的准备、实施。
- 8、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、 完善业主档案。
- 10、 费用的收取及催缴。
- 11、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作, 建立回访制度。
- 12、 组织学习培训, 提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、 定期走访, 征求业主意见, 不断提高服务质量。
- 14、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、 负责办理入住、验房, 交房、装修的全部手续。
- 16、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、 根据业主要求开展其他有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量,对不合格的服务及时进行调整。

19、定期召开各部门服务质量评定会,不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作

## 2024 年前台工作计划范文 篇 11

### 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。

### 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、岗位操作技能与综合应变能力。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。

### 酒店前台工作思路报告锦集

#### 一. 人员团队的组建。

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。

## 二. 注重培训工作

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。

## 三. 加强员工的推销意识和技巧

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。

## 四. 开源节流、增收节支

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。

## 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

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。

## 六. 注重与各部门之间的协调工作

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。

## 2024 年前台工作计划范文 篇 12

### 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、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，激励其发挥自身最大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。

面对 1 月份酒店前台工作中的各项挑战自然需要好好斟酌一番,至少回顾以往的工作可以很好地明白自己与酒店其他同事相比存在着哪些不足,这样的话就能够提前找准自己酒店前台工作中的目标并为了将其实现而努力奋斗着,毕竟对待当前的酒店前台工作慎重一些总不会存在什么问题,因此我根据当前酒店业绩的数据分析制定了酒店前台 x 月份工作计划。

x 月初的国庆假期对我们酒店的发展而言是不容错过的,所以作为酒店前台的自己应该要提前咨询那些老客户是否有着度假的意向,这样的话便可以根据酒店推出的新活动来吸引这部分客户前往酒店进行住宿,如果对方对价格方面有什么疑惑的话自己也可以讲述清楚酒店活动的具体优惠有哪些,只不过针对国庆设立的酒店优惠活动还需要其他部门的配合才能够有效地起到宣传作用,若是不能够提前进行准备的话则很有可能会坐视这个时机白白流失,所以自己在酒店前台工作中需要在客户咨询完毕以后借机询问对方在国庆期间的打算并进行宣传。

到了月中以后自己也应该要打起精神做好为客户排忧解难的准备工作,为了做到这点则需要自己多学习一些酒店的信息才能够将其介绍给客户,而且若有需要用到外语的地方则意味着自己这个月的准备工作还是存在着不足的地方,因此我还是需要通过长时间的学习才能够在酒店从容面对任何类型的客户,其中需要谨记的便是遇到难以做主的问题需要及时请示经理才能够做出相应的打算,否则若是做出的'承诺无法实现的话将会使酒店的形象受到一定的损失。

月底到来以后便需要针对酒店在 x 月份的营业额做出相应的分析,这样做也是为了根据数据的分析找出酒店营业额上升或者下降的原因,然后通过相应的总结便可以找到影响酒店营业额的重要因素并想办法将其改进,对于酒店前台来说做好这方面的工作可以对今后的工作计划起到很好的参考作用,所以在 x 月份的月底自己应

该做好这方面数据的整理与分析工作并上报给酒店经理进行汇总，实际上我也相信自己在 x 月份的酒店前台工作中不会做得比当前阶段差。

对下个月的工作展开相应的计划以后便可以发现其中的可操作性还是很大的，只不过作为酒店前台的自己还是要在工作计划的大致范围内行动才能获得预计的效果，而且我也相信在之前工作经验的积累下可以将 x 月份的酒店前台工作任务完成得很好。

### 2024 年前台工作计划范文 篇 13

XX 年至 XX 年一直在北京 x 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：

(1)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；

(2)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；(3)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；

(4)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；

(5)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；

(6)督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

(7)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；(8)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；

(9)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；

## 2024 年前台工作计划范文 篇 14

### 1、保平安促运营

正在以后情势下，为了包管旅店各项任务能一般停止，运营没有受任何政策性的影响，旅店将严酷依照请求，请求前台欢迎处做好挂号闭、上传闭，依照市公安局及辖区派出所的划定对每位进住的主人停止进住挂号，并将材料写入电脑，当真履行公安局下收的其他各项告诉。其次，再对全员强化各项平安应慢常识的培训，做到中紧内松，没有给主人带去任何感民上的严重感战没有平安感；正在食物平安上，出台了一系列的平安卫死请求战划定和有闭食物卫死平安的应慢法式，无力的包管奥运时候没有产生一路中毒事务；正在治安圆面，夜间删岗加兵，增添放哨次数，对可疑人、可疑物做到具体扣问挂号轨制。

### 2、抓培训，提教养

营业常识取办事方法是表现一个旅店的办理程度，要念将营业常识取办事方法连结正在一个根本之上，若是培训任务没有跟上，新老员工的更新又快，将很轻易致使员工对任务缺少热忱取营业程度松弛，出格是对一个运营六年的企业会曲接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及旅店的成长战岗亭需供为方针，提升员工熟悉培训任务的主要性，主动指导员工自发进修，磨砺技术，加强合作岗亭投身下一步企业各项鼎新的自傲心。培育一收办事劣量、技术有特点的下教养员工步队，安定企业正在秦皇岛市场中的杰出心碑战社会效益。到达从尺度化办事到人道化办事再到打动力办事的慢慢降华。也为此，旅店将打算每个月停止需要的一次培训，培训体例首要是方向讲课取现场模仿方式。

### 3、开源节省，低落本钱，提升人均花费

节能降耗是旅店一向正在宣扬的标语战狠抓落实的平常任务，上半年各项能耗取客岁同期比皆有所降低战勤俭，下半年依照付总发言精力，办理将更细化，正在“节能降耗”的根本上企业提出了“挖潜降耗”的标语，既是若何正在现有做了六年的“节能降耗”

根本上再尽力，寻觅、发掘各环节各法式，使各种动力正在包管运营的根本上再“降”一面。旅店下一步将正在各地区面位装置末端计量表，如火龙头端装置火表、各地区装置电表和取邮政分浑各公费用地区。

同时对空调的开闭节制、办公室用电皆将再次停止公道的调解取计划；其次，旅店将按照物价下跌指数战对同业业考查、领会，实时、随时地对产物（房、餐）停止价钱浮动，使企业更能矫捷的操纵市场静态战提升事迹，没有错过机遇；借有旅店正在详细合作大将各地区所利用的装备请求到各部分，各部分又请求到班组或小我背责。办事员及办理职员正在一般办事战办理进程中，应随时注重查抄装备利用环境，共同工程部对装备调养、维建，更好的准确的操纵装备。借请求办理职员要按期报告请示装备环境。

客房圆面，各类供主人利用的物品正在包管办事量量战数目的条件下，请求尽可能耽误布草的利用寿命，同时，节制好低值易耗品的发用，成立收放战耗损记实，实施勤俭有奖，华侈受奖的赏罚轨制。（那个我们一向正在做）如眼下因为奥运会进行，北京车辆遭到单商标战单商标正在时候上的受限，部门主人去秦必需住上两天赋可前往北京，如许客用品就能够正在勤俭上做文章。那些皆是藐小的潜伏的勤俭认识，是对市场环境的操纵表现。

#### 4、对峙立异，培育立异认识

立异是旅店生计的动力战魂灵，有立异才有生机战朝气，有立异能力感触感染到旅店发展的兴趣，正在今朝对旅店产物、营销手腕斗胆立异的根本上，正在新的市场情势下，将要鼎力培育全员立异认识，减年夜立异行动，对陈腐掉队的体系体例要停止立异，对硬件及硬件产物要停止立异，对营销体例、方针市场的挑选也要立异，再进一步展开立异勾当，让旅店正在立异中获得不竭的前进取成长，如，顿时旅店要进行的出品拆盘角逐，目标便是让厨师从思惟上明白甚么叫艺术拆盘的同时又勤俭了本钱战提升了菜肴团体层次。正在包管眼下推出的“5515”根本上，借要立异出良多近似

的买面战思绪。更进一步走正在市场的最前线，影响市场。

#### 5、严酷本钱节制，增强细化核算

节制各项本钱付出，便是删支创支。是以，本年下半年旅店将增强本钱节制力度，对各部分的各项本钱付出停止细分担理，由本来的每个月停止的清点物质改成每周一次，对各项耗损品的利用提出改良定见战倡议，从而强化员工的本钱节制认识，真正做好旅店各项本钱节制任务。

#### 6、增强装备举措措施维建，不变星级办事

旅店颠末了六年的风风雨雨，硬件举措措施也随着陈腐、老化，面临合作很剧烈的市场，也可道是任重讲近。经常呈现工程成绩影响对客的一般办事，减上客租率频下，维保不克不及实时，形成举措措施装备维建量删年夜。关于高级次的主人会跟着市场上拆建新型、奢华旅店的呈现而流掉一部分，（年末旅店中间将删开两家，一家定位三星级，一家商务旅店）为此，旅店正在有打算的斟酌打算年末改换客房、餐厅部门地区地毯，部门木造拆饰喷漆战部分粉刷。尽量的为旅店争夺住客率，提升旅店的经济效益。

### 2024 年前台工作计划范文 篇 15

总结过去，展望未来，在追求更专业化酒店服务的道路上，前厅部还有很多路要走，还有很多知识需要学习，还有许多经验需要积累。前厅部旨在提升部门服务质量、服务创新、梯队培养、为指导思想；以下为 20xx 年整体工作计划汇报内容：

#### 一、部门团队管理建设工作

部门管理核心就是让团队不断成长，团队建设在于绩效管理运用，确保能激发员工的工作潜能、维护部门顺畅运行。以下是团队管理建设实施计划：

##### 1. 给团队思想及工作目标

不断给团队灌输“正思想”、“正能量”，时刻把大家攥在一起，团结到一起，向目标前进。工作中时刻给团队信心和勇气。保持在任何情况下不被下属负面的情绪和思想所左右。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/315010043031011213>