

## 酒店前台 2025 年计划（29 篇）

20\_\_年至 20\_\_年一直在北京\_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；

(10)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。

### 酒店前台 2024 年计划 篇 3

一直在北京\_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；

(10) 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。

#### 酒店前台 2024 年计划 篇 4

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、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；

二、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；

三、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；

四、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；

五、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；

六、督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

七、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；

八、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；

九、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；

十、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，要通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在给客人解决。

## 酒店前台 2024 年计划 篇 5

### 1、来馆参观人员

对于来馆参观人员，必须主动站立问好，“您好，欢迎光临。请问有什么需要帮助的”。第一次来访客人，必须填写《国奥俱乐部来访客人登记表》并及时联系会籍顾问接待。会籍顾问出来后，要先向客人介绍会籍顾问，“这是我们俱乐部的会籍顾问”或“这是我们俱乐部销售经理”，再向会籍介绍客人“这位是\_\_单位先生/女士”。客人参观完要走时，陪同会籍一起把客人送出门外并欢迎下次光临。后及时把客户资料反馈给会籍顾问以继续跟进。

### 2、体验卡客户

持体验卡来馆的顾客第一次来馆时先填写《国奥俱乐部来访客人登记表》，后由会籍顾问带入场地，前台人员要记住经常持卡来运动的顾客的姓名及联系方式，及时反馈给会籍，这样的顾客很大程度上属于潜在客户，加强跟进服务。

### 3、单次消费的顾客

对于此类顾客，让其先交押金(羽毛球 200 元，台球、乒乓球、沙狐球、健身 100 元)，给对方办张临时储值卡，进入场地刷卡。当顾客运动完结帐时，可以向顾客介绍其他卡类别，若其感兴趣，可以让会籍顾问为其做详细介绍；若不感兴趣，可以跟顾客说明临时卡可以带走以便下次继续消费，尽量不办理退卡。若不同意，就找其余额，办理退卡。然后把把卡带走的顾客的信息传达给会籍顾问，并经常邀请其来运动。

#### 4、年卡会员及储值卡客户

会员进馆时，要主动热情地问候，适当地寒暄与赞美，与会员建立并保持良好的关系。在刷卡消费时，告诉会员此次消费的金额和卡内余额，并给其小票。在储值卡客户余额不多时，尽早提示会员进行充值并告知会籍顾问继续跟进。顾客走时，尽量送顾客出门，并欢迎下次光临。

#### 5、电话来访客户

电话要在响三声内接听，用标准普通话问候“您好，俱乐部。请问有什么需要帮助的”。声音尽量轻柔甜美。对于一般性的咨询，前台人员予以答复；而对于涉及价格、卡别方面的业务问题，应及时把电话转接给会籍顾问。如果会籍顾问不在场馆时，把客人的姓名及联系方式留下来，让会籍顾问尽快地给客人回电答复。

#### 6、办卡流程

#### a. 储值卡

办卡时输入顾客卡号、姓名、性别、卡类别、金额、生日、联系方式、公司单位、会籍顾问等信息，并做好《卡别明细表》。

#### b. 年卡

年卡由于属于专人专用卡，除填写上述信息外，还要给顾客输入照片，以便日后确认，并做好《卡别明细表》。

#### c. 金卡

金卡的办理需有公司领导的签字。金卡顾客来馆时，先向顾客说明金卡的意义与用途，并告知此卡为专人专用卡，在电脑里输入顾客信息并拍入大头照。

#### d. 特殊卡别及赠卡

特殊折扣卡及赠卡的办理，必须由销售经理同意并签字后方可办理。

### 7、承办活动及赛事

若场馆承办活动或举行赛事，使场馆不能正常使用时，前台及会籍顾问需提前打电话通知会员。

### 8、发票机的使用

对于来消费的顾客有提出开发票要求的，为其开发票并盖上财务专用章，在《消费明细表》“备注”栏注明“已开发票”，以便财务核对。开发票时应严格按照消费金额输入，不可多开。

## 酒店前台 2024 年计划 篇 6

前面过去的几个月也挺快，第一个季度，第二个季度的工作已结束，我在\_\_酒店其实也只能算是一个新员工在这里的同事们都比我来的时间久，我还是今年\_年初才来到\_\_酒店在这里工作了\_个月的时间，对于酒店前台的工作还是不够深入，只能说是初级的前台工作人员，跟我们酒店的那些精英比起来我还是有一定的差距，但是我还是不断的在工作中找到自我的，半年的工作说过去就过去了，但是我的工作能力也是不断地提高，相比较来说我在\_\_酒店前台第二个季度的前台工作还是有明显的进步，不管是工作能力，还是日常的一些工作流程，我都是应付的得心应手，第三个季度就要来了，对于未来的工作我也充满的向往与期待，我很相信自己在下一个季度的表现会更加的好，这是我一直以来对自己的要求，想要变成一个更加优秀的前台，工作计划是少不了的，我对于自己第三季度的工作也有一些想法：

### 一、不断地去改善自己

虽说有了前面两个季度的工作经验，但是还是免不了日常出现的一些问题，在上个月就出现了一些工作中的突发事件我还是不能够及时的处理，造成了一些不好的影响，这些问题还是有待加强，不管是在自身的应变能力上还是工作能力还是得继续发展，第三季度的工作首要的就是加强自身的素养，这很重要，对于一名前台的工作人员来说这是必备的技能。

在下一个季度的工作中，在礼仪礼节这些方面还是要继续的学习，礼仪方面是永远学不完的，面对各种各样的顾客要用到不同的礼仪礼节，这是对客人的尊重，也是一名前台工作人员的基本素养，我会很注意自己礼酒店前台仪礼节方面的工作细节，还需要不断的去提高去学习。

在接待方面也要加强，严格遵守酒店的制度，在登记入住方面不能下前两个季度一样了，必须严格一点，下个季度在登记入住这一块要更加的严格，不能有半分松懈，退房工作也要做到效率更快不能让顾客久等，在前面两个季度中，退房这一块做的不是很好，好几次顾客就产生了意见，所以在退房这一块必须做到更优质的服务了。

## 二、认真服从配合

酒店前台工作着，就是要服从领班的命令，对于工作上必须做到下达的命令要积极配合完成，这样才是一名优秀的酒店前台，

在下个季度中依然要保持好这种习惯，坚决服从好主管领班的工作安排，不能有个人情绪，未来还需继续加强。

酒店前台 2024 年计划 篇 7

## 一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

## 二、给员工灌输开源节流、增收节支意识，控制好成本

开源节流、增收节支是每个企业不矢的追求，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收；过期报表的重复使用；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

## 三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部计划出台了新的政策，高价房政策，接待员在了解酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，强调接待员：只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

## 四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，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。

#### 五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店所存在的不足：

#### 1、酒店系统的局限性

酒店所采用的系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，通过每个模板查出来的数据也不一致，导致数字量化的准确度不高，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，加大管理上的难度。比如客人预存款我们都只能通过手工记账，消费手工账单再录入，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对酒店的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

## 2、薪酬制度过于固定

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过一到三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工 作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得酒店的薪酬体制不能激励员工的积极性，

员工每个月都是拿的固定工资，建议完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满激情去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

## 酒店前台 2024 年计划 篇 8

### 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公安部门的有关规定。

### 三、对外销售

1、第三季度上门客销售任务，根据上季度的实际完成情况、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。

## 酒店前台 2024 年计划 篇 9

本次前台培训分月份进行：

一、一月份：前台接待各班次的工作职责及服务用语的规范

1、前台接待的岗位职责及各班次的工作要求。

- 2、前台交班本的管理制度。
- 3、前台服务规范用语。
- 4、熟记酒店协议公司名称及新房价。
- 5、加强新员工的培训工作。

## 二、二月份：规范工作仪容仪表及时间观念

- 1、前台接待礼仪培训。
- 2、对客交流的措词语气、目光、手势、微笑的培养。
- 3、时间观念的重要性。
- 4、礼貌礼节。

## 三、三月份：规范前台预订及入住程序(一)

- 1、散客预订。
- 2、预订变更及取消。
- 3、散客入住。
- 4、团队入住。

## 四、四月份：规范前台预订及入住程序(二)

- 1、预订未到。
- 2、超额预订。

- 3、处理特殊订房要求程序。
- 4、加床服务。
- 5、熟悉凌晨房、半天房的开房程序。
- 6、如何提高登记入住的快捷方法。

#### 五、五月份：前台其它服务流程的规范

- 1、宾客续房程序。
- 2、宾客换房程序。
- 3、留言工作程序。
- 4、租车、留物服务程序
- 5、订餐、订会议室程序。

#### 六、六月份：VIP 客人接待的服务流程

- 1、VIP 客人的排房技巧。
- 2、前厅服务 VIP 接待要求。
- 3、VIP 客人接待的服务程序。
- 4、前台接待 VIP 的注意事项。

#### 七、七月份：熟悉酒店星评的相关知识

- 1、熟悉饭店星级标准与星评知识。

- 2、酒店星评的注意事项。
- 3、熟悉前厅接待的服务质量标准。
- 4、前厅服务的情景模拟练习。

#### 八、八月份：酒店境外人员登记管理内容

- 1、境外人员登记入住的相关知识及要求。
- 2、境外人员的电脑输单操作。
- 3、外事单的填写与上传。
- 4、熟悉内/外宾登记、护照知识。

#### 九、九月份：客房的排房技巧与方法

- 1、熟悉掌握团队客、会议客、散客、公司客等排房技巧与接待技巧。
- 2、淡季时排房的要求及注意事项。
- 3、客房升级销售的推销技巧。

#### 十、十月份：电脑程序操作的规范

- 1、前台电脑操作输单技能。
- 2、报表的打印及手工报表的制作程序。
- 3、客史档案的制定。

4、熟悉电脑知识及五笔打字。

十一、十一月份：酒店英语

1、酒店基础英语。

2、酒店前台接待英语。

3、前台预订、入住等英语情景对话。

4、接听/挂断电话程序。

十二、十二月份：前台问讯服务的规范

1、前台问讯程序。

2、酒店各营业点的营运知识。

3、周边景区知识及交通。

酒店前台 2024 年计划 篇 10

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零\_\_年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的 20\_\_年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20\_\_年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较 20\_\_年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对 ok 房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把 pa 部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

## 酒店前台 2024 年计划 篇 11

### 一、培训目的

让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

### 二、培训班期安排

试用期 3 个月，分 3 假：30 天、60 天、90 天，部门分段培训，逐段考核。前 30 天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间 30 天安排跟轮班员工，边培训边实践；后 30 天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

### 三、前台培训内容

培训计划需时 30 天，分三个阶段完成。

#### (一)前面 10 天：

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解熟悉前台各类通知、表格及记录本。
- 4、熟记各大单位，商务客房名单。
- 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
- 6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

#### (二)中间 10 天：

- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
  - 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
  - 3、培训前台卖房技巧。
  - 4、培训VIP接待程序、熟客订房及入住程序。
  - 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。
- 后10天
- 1、培训更改房租程序。
  - 2、了解客房升级的情形及标准。
  - 3、入住登记程序培训。
  - 4、结帐退房程序培训。
  - 5、团体入住及结帐程序培训。
  - 6、培训查ED房的程序。
  - 7、培训转换房间的程序。
  - 8、客用箱的使用程序培训。
  - 9、客房参观及住客生日的处理。
  - 10、补单的跟进程序。
  - 11、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。

12、各类信用卡结算方法的培训。

13、以上培训均结合相关上机操作。

14、受训员总结培训内容。

15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

(三)后 60 天：

1、前台培训集中与前 30 天，后 10、60 天着重于实际操作。

2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

(四)考核

试用期内进行三次考核，按 30 天需达到的`要求，60 天应具备的技能，90 天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退。

酒店前台 2024 年计划 篇 12

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，室内绿色植物品种更换 自 20\_\_年月 10 月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由 PA 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，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换 目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品 更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

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。

1. 宾客服务中心的职能 宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

## 2. 宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使第一范文网接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

## 酒店前台 2024 年计划 篇 13

### 一、经营情况

年计划任务\_\_万元，实际完成\_\_万元，超额\_\_万元，（其中散客门市收入\_\_万元，平均房价\_\_元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长\_\_万元。

### 二、主要工作

#### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，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。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。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。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，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、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们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，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议\_\_个；\_\_次，VIP\_\_次，共接待人数\_\_人次。如会议、会议、会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待会议时，由于接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

### 3、扎实有效地开展好第\_届优质服务活动

第\_届优质服务活动于\_月\_日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第\_届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

#### 4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

### 三、工作中存在的不足

#### 1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

## 2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

## 四、明年工作计划

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务；

## 酒店前台 2024 年计划 篇 14

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的广度和广度，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。

3、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。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

6、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。

7、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，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

酒店前台 2024 年计划 篇 15

## 一、培训目的

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/415003330241012010>