

最新前厅工作计划表 前厅部工作计划大全

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

最新前厅工作计划表 前厅部工作计划大全篇一

报：徐店

事：5月20至26日周工作计划

时：20xx年5月20

- 1、维护前厅整体形象，安排保洁对大厅内外玻璃擦拭清扫，（需要田经理配合，周二开始）。
- 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（更衣柜到位后，进行卫生监督检查，每天如此）
- 3、前台仪容仪表规范化，要求工装、头花工鞋规范化、化淡妆（周二开始发夏装）
- 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（中层管理对员工进行培训，各部门加强沟通）
- 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（将之前所定销售技巧贯彻执行每天督促检测）

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。

1、当月营业额任务为16万，截止20号目前仅完成当月任务50%。8万6千元。

2、与销售部经理共同制定本周销售计划，销售量。

3、宣传单页已经发完，需要印发单页，印发销售名片

4、网络销售再次跟进，协商团购价格。

5、原有客户进行电话拜访每天下午xx:00至16:00

6、销售部提成核算、及提成标准、报销规定落实（需要徐店指导）

1、增加保安对消防认识，本周开始每天对消防器材巡查检验（逐步完善、预计六月份消防安全整体培训）

2、加强保安安防意识、夜间巡查楼层，停车场，有异常情况即可汇报。（加强培训，不能间断）

3、停车场卫生（下月1号开始统一清理，因本周只有两名保安都是夜班，停车场光线不足）

4、本周停车场画停车线（工程部、保安部合作）需要徐店指导

(预计周四)

四、本周先规范各部门基本流程，相互配合，六月份制定酒店各部门详细工作计划！不足之处请徐店指示。

目前尚欠缺正规化服务理念，欠缺品牌形象认识，对客服务规范性不到位！

最新前厅工作计划表 前厅部工作计划大全篇二

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，根据这一个月工作需要，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、8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。

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化休假。
- 5、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。目的是为了提提高员工对客服服务的熟练度。
- 6、协助营销部门做好会议与团队的接待。
- 7、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。
- 8、12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12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，在大堂协助处理部份突发事件，并收集宾客意见。
- 9、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。
- 10、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。

11、根据20xx年的工作，拟定好20xx年的工作计划呈总经理办公室。

在充满挑战的20xx年，部门将通过内外培训、业务交流，努力提高前厅人员的综合素质，增强前台的营销技能。前厅部全体员工在酒店领导下立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为酒店奉献自我，争取完成酒店下达的经济任务指标，创造前厅部的新形象、新境界。

最新前厅工作计划表 前厅部工作计划大全篇三

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□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。

- 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“培训是给予员工最大福利”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。

最新前厅工作计划表 前厅部工作计划大全篇四

1、了解酒店的基本情况，如：酒店的规模、经营方针、设施设备、经营模式、经营项目、在当地的优势等。

2、与人事部沟通，熟悉酒店的人事架构，酒店的规章制度，前厅部各岗位员工的薪酬待遇，并与人事部落实部门员工招聘的具体要求、员工到职日期。

3、熟悉酒店周边环境、交通设施等。

4、与酒店总经理沟通，了解酒店工程进度以及有筹备期间的其它相关工作的进度。

5、落实前台、办公室、行李房所在位置。

1、制定部门规章制度。

2、制定部门各岗位职责及工作流程。

3、制定部门筹建期间培训计划，落实培训内容。

4、与人事部沟通，确定培训地点，并请人事部配合提供相关的培训用具。

5、接见应聘人员，并于当月结束前对面试人员进行筛选，确定人选。

6、继续关注大堂的施工进度。

7、关注电话线、网线的安装进度。

8、编排房间号码。

9、与前台电脑系统、公安系统、门卡系统的供应商沟通，初步确定设备的培训及安装时间。

10、对前厅部所需营业单据、经营所需物资、用具进行定版、定量。

1、对新员工进行专业技能培训（理论与实操相结合），并做好跟踪考核。

2、落实前台电脑系统、公安系统、门卡系统的培训时间，配

合供应商做好培训工作，并对员工进行考核。

3、搜集、汇总酒店及上川岛的基本信息，并列为员工培训内容。

4、完成酒店电话号码的分配，并列为员工培训内容。

5、下申购单，印刷经营单据，申购经营所需物资、用具，并要求于4月初到货。

6、继续跟进大堂的施工进度。

1、对上个月培训的内容进行全面性考核，找出员工未能达标部分，有针对性的进行强化。

2、前台电脑系统、公安系统、门锁系统安装完毕，进入测试调整阶段。

3、测试电话、网络是否稳定。

4、参加酒店的开荒工作。

5、再次检查营业所需用品是否申购齐全，并全部准备到位。

6、申请前厅收银备用金。

1、强化员工的专业技能和系统操作技能。

2、留意各系统运作、电话、网络是否正常运作，有异常的及时通知供应商来调整。

3、每月对固定资产进行盘点，并做好记录存档。

4、做好成本控制。

- 5、做好客户维护与跟踪。
- 6、酒店开房率高峰期，要准备好足够的物资，并及时进行补给。
- 7、收集客人意见，并提交总办。
- 8、通过实际操作，汇总员工这几个月期间专业技能未达标的地方。
 - 1、对管辖区域进行全面检修。
 - 2、做好固定资产的盘点及维护保养。
 - 3、合理安排员工补休，以节约成本。
 - 4、汇总客人资料，并做好存档。
 - 5、对旅游旺季员工操作未达标的项目再次进行培训，并做好考核。
 - 1、对固定资产进行年度盘点。
 - 2、完成20xx年工作总结□20xx年工作计划。
 - 3、对员工进行年度绩效评估。

最新前厅工作计划表 前厅部工作计划大全篇五

制订营销部年度工作计划、每月工作计划，审核各班组工作计划；根据酒店安排、分析营销部人员配备及各班组工作状况、制订全年人员配置计划。根据岗位特点、业务需要、人员素质用所需达到的目标，对各班组及员工进行合理分工。

每日直接参与部分日常销售工作，检查，督导员工的服务态度，操作程度和标准是否规范、检查各班组和各班次的工作记录、检查领班的在岗情况，考核状况和完成任务情况。每月定期对部门主管进行营销业务知识和管理知识的培训与考核；每周定期与部门员工沟通两次，了解员工的思想状况。

参加酒店每日办公晨会；参加酒店每月的总结会议，汇报工作，听取酒店决策层指示；组织部门每周一召开领班例会，研讨上周工作问题，布置本周工作；组织部门每周二召开员工例会，总结上周工作，布置本周工作；必要时组织部门人员召开专题研讨会。

满足顾客的合理要求；引导违纪员工，并适当处罚，以此告诫其他员工。

每月、每季、年度总结本部门的工作和营业收入情况，向酒店作出书面汇报；每日听取各营销组的工作汇报。掌握部门的工作情况和客房的销售情况，并布置当日工作；根据收到的顾客反馈意见，及时调整、改善服务；负责与其他部门进行协调、沟通；签署和审核部门的文件、报表；根据工作需要和人员状况，调整部分岗位人员；尽可能掌握顾客信息，完善内部管理，提高服务质量；部门人员进行日、周、月的工作业绩评估。