

2023年前厅部年度工作计划 酒店前厅部 工作计划(优秀8篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇一

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。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇二

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。

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。

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。

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。

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。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇三

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。

- 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、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9：30过后，将话务台关掉一台节约能耗；餐厅能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行店内各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇四

制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记，公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作，茶水的准备，酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清洗和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、档次，以及经营的策略，从实际出发，去灵活掌握。

一、 主要培训人：前厅部主管

二、 时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中穿插。

三、 方式：采取分岗位、分主次重点讲解

四、 原则：由点到面，由详细到系统

五、 主要培训内容：

1. 参观熟悉前厅各个岗位的分布；介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。

2. 根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。

3. 针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序；行李员引领客人入住程序；商务中心复印、订票、收发传真、商品销售；大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。

4. 介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。

5. 学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。

6. 讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。
7. 结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。
8. 在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节(参照案例总结和员工自查)

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

一、上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮；左胸前佩戴胸牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

二、在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

三、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。

四、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

五、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

六、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

七、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

八、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

九、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

十、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇五

要求领班在中午及下午客流高峰时期在大堂内迎宾

熟记已签协议的客户及公司的相关信息

接待预定客人要求在客人抵店前做好周密的准备

二、如何充分发挥前厅作为酒店信息中心的职能

向各部门通报住店客人人数，姓名及相貌特征以便更好的提供服务

将上门散客的信息资料及时反馈到销售部跟进

将住店客人反馈的信息及时通知到相关部门

对客人所提出的各种合理化建议以书面方式汇总至周总处

三、特色管家式服务的职能职责及人员安排

在保证前台人员配置合理的前提下，现安排三位领班兼任行政管家一职。

据实际操作情况及客人的接受程度向公司提出管家式服务的可行性报告。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇六

1、新年及春节酒店系列活动的推广培训

2、《员工手册》培训3、专业技能培训

1、岗位技能比武

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位职责及制度培训

4、《酒店知识》培训

1、服务规范及标准语言培训

2、岗位英语培训

3、专业技能培训

1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

1、仪客仪有及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

1. 新年圣诞系列活动的推广培训

2. 《酒店知识》培训

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建

立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

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。

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，才能给顾客

好的服务。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇七

制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记，公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作，茶水的准备，酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清洗和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、

档次，以及经营的策略，从实际出发，去灵活掌握。

（一）主要培训人：前厅部主管

（二）时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中穿插。

（三）方式：采取分岗位、分主次重点讲解

（四）原则：由点到面，由详细到系统

（五）主要培训内容：

1、参观熟悉前厅各个岗位的分布；介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。

2、根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。

3、针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序；行李员引领客人入住程序；商务中心复印、订票、收发传真、商品销售；大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。

4、介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。

5、学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。

6、讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。

7、结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。

8、在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节（参照案例总结和员工自查）

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

1、上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮；左胸前佩戴胸牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

2、在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

3、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。

4、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

5、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

6、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

7、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

8、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

9、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

10、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

前厅部年度工作计划 酒店前厅部工作计划篇八

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。

2. 传教于团队工作方法

结合部门员工经历、学习和成长环境，针对性看待每一个员工的素质。作为部门负责人，在工作中不但要提出问题，还要启发下属有思考问题的能力和解决问题的方法。做一个有良好思考能力和解决问题方法督导者。

3. 给团队压力、帮助、鼓舞

工作中给团队一定的工作压力是十分必要的。做好自己的角色定位。优秀的管理者一定是一个优秀的鼓舞者，管理一半是鼓舞。鼓舞的目的就是为了更好地推动工作。学会使用鼓励与激励。

1、标准化、量化管理的建立与宣贯

1) 奉行“写我所做、做我所写、持续改进”，完善适合部门运作的管理模式。

2) 拟制部门标准化培训计划，培训要有签到、评估、记录，可查询、可追溯。

3) 对部门全员进行标准化考核，有试卷、有成绩单，所有记录可查阅。

2、部门各类分析数据的建立

差距，适时改进。

断提升服务品质。

训计划。

3、部门检查机制的建立与完善

成立内部培训小组，推进日检机制，由各督导级负责日常巡查、纠正、改进；进行定制合理的检查机制与计划，避免日久走形式。

4、部门常态会议的建立与完善

督导重点。

内容，了解员工诉求。

4、工作计划与总结机制的建立

1) 各关键岗位每周、每月、每半年、每年均应有工作计划与总结。

2) 建立工作计划检查机制，与绩效挂钩达到有计划、有条理的工作状态。

5、绩效管理、奖罚机制的建立

通过总结20xx年绩效考核成效及不足，完善部门相关考评细则，通过奖、罚分明原则，落实围绕全员绩效考核，确保提升整体员工工作效率及激励成效。

1. 部门培训制度的建立与完善

分类部门培训制度，细化各项培训内容，着重以新人系统化

培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

- 1) 岗前培训，部门培训课件的制作，形成最基本的培训教材。
- 2) 在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

- 4) 确保培训必须有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

2. 前厅部系统培训法则

首先培养员工敬业乐业的职业意识。利用各种场合各种机会，采取各种形式，对员工进行思想培养。

第一步“说”：要培训的内容进行分解，并逐一讲解给员工，讲清楚、讲透彻、讲到位。第二步“看”：即观察员工自己动手实操的能力和实效，让员工动手是非常重要的。

第三步“评”：即对员工的实操进行评述，对不足之处进行指导和纠正。“评”就是总结。

要让受训者清楚地知道自己哪些地方不足，哪些地方是缺陷，并帮助找到提升和改进的方向。善于发现员工的亮点，给以鼓舞，这帮助员工树立信心。

化，使培训的内容不走样。量化主要是指把培训内容所要求的时间、效率、度量单位等等一一进行量化，以保证培训的标准统一、快速高效。

回顾过去，部门以及个人的进步还微不足道，不足之处才是进

步最大的阻碍，在20xx年，将对20xx年取得进步加以巩固，让自己更加专业，对不足之处进行针对性改进，期望在20xx年年终，能突破现有瓶颈，实现新跨越。发挥优势、改进不足，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队，也使自己成为一个更具有专业素养的酒店职业经理人！

最后衷心祝愿酒店管理公司及新都酒店在新的一年里兴旺发达，明天一定会更加美好！