

最新酒店前厅部工作计划内容(优质10篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

酒店前厅部工作计划内容篇一

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。

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。

酒店前厅部工作计划内容篇二

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。

酒店前厅部工作计划内容篇三

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。

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。

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。

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。

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。

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。

酒店前厅部工作计划内容篇四

- 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。

酒店前厅部工作计划内容篇五

8、随时与市场营销部及高尔夫方面保持良好的沟通，做好会议团队及高尔夫客人的订房工作，同时与管家部共同做好高峰期的房间控制工作。

3、对各部门固定资产进行分类管理，明确资产存放地点，以备随时查看固定资产的管理情况，防止资产流失。

3、同时督促住宿员工严格遵守酒店的规定，按时熄灯、不违规使用用电设备、节约用水，以最大限度的节约能源。

3、熟悉酒店库存物品情况，减少采购物品次数，如本部门需使用固定资产等非紧急使用物品可采取出库或从其他部门供用、调拨等形式，节省成本费用的消耗。

3、在夏季蚊蝇较多时，各部门夜班及早班对工作区域内的蚊蝇进行清理。

1、对员工进行标准操作流程的培训，提高员工业务知识及服务技巧；

2、对员工进行优秀的服务案例分析培训，提高员工处理问题的灵活性；

4、对员工进行日常常用英文培训，提高服务品质；

5、对预订部及前台员工进行卖房销售技巧的培训，强调员工在接待过程中“只要是到前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。

1、关心员工，体恤冷暖，加大员工团队建设力度，稳定员工队伍，讲究制度与人性相结合的管理方法，定期找一线部门

员工进行谈话，主要是围绕工作与生活为重点，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，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（如果职能范围解决不了的上报酒店管理層），让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

作流程与系统相结合的操作中还存在一些不足，将逐步进行完善、调整，最终使员工更好的利用标准操作流程及系统操作为客人提供更优质的服务。要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，但是本人会根据集团及酒店管理層指示的方针工作，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；视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任。

我深信前厅部在全体员工的努力下，工作也会越来越顺畅，能够真正做到酒店的门面，呈现标准的五星级前厅服务。更深信在酒店管理層的领导的带领下、在酒店全体员工的共同努力下，金泰珑悦海景大酒店的生意会越来越红火，祝愿金泰酒店的明天会更加辉煌！

酒店前厅部工作计划内容篇六

职衔：夜班经理(night manager)

工作时间如下：

工作范围如下：

- (1) 为酒店夜班中之最高级的负责人。
- (2) 记录当天晚上所发生的重要事情。
- (3) 巡视酒店范围。

- (4) 抽查当天空房及待修房情况。
- (5) 与保安部当天晚上之最高负责人紧密联系, 监察夜班员工之操作及酒店范围内之可疑人物。
- (6) 签核夜班接待员的客房营业统计表。
- (7) 处理客人登记及房间编排上遇到的困难。
- (8) 监察属下员工之工作、操作及仪表。
- (9) 改进及提高前堂房务之水准及效果。
- (10) 处理属下员工之纪律问题。
- (11) 监察前堂部耗用品的消耗量。
- (12) 处理住客及前堂部员工之投诉事宜。
- (13) 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (14) 监察直属之各小组的操作情况及工作程序。
- (15) 提高部门内之各小组的款待水准。
- (16) 核准换房, 更改房租, 支出及退款等事宜。
- (17) 处理及报告客人在酒店内遇到的意外事情。
- (18) 处理及报告客人用餐或饮酒后不付帐之事宜。
- (19) 处理及报告客人在酒店内之财物失窃和损毁事宜。
- (20) 处理及报告酒店财物之损毁事宜。

(21) 负责开启及关闭客房双重锁事宜。

(22) 根据酒店规章, 处理紧急情况下之事宜, 如火灾、住客死亡或严重染病等。

夜班经理(大堂副理)之工作职责及范围

(23) 协助评核员工之工作表现及态度。

(24) 欢迎及护送贵宾到其客房。

(25) 确保酒店晚间之清静状况。

酒店前厅部工作计划内容篇七

1月份

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

2月份

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

3月份

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

4月份

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

5月份

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

6月份

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

7月份

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

8月份

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

9月份

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

10月份

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

11月份

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

12月份

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。

酒店前厅部工作计划内容篇八

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、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。

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。

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。

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限时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。

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。

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！

酒店前厅部工作计划内容篇九

1) 服从酒店的各项工作安排，认真完成酒店下发布置的工作任务。根据酒店要求标准，立足于自身条件，不断地加强前厅部各项硬软件服务项目，对于员工和服务，以五星级标准要求 and 培训，在软件服务上不断提高。本部将积极联系奥普公司，更改软件设置，完善服务功能。将进一步完善员工的行为准则和 workflow，同时在坚持标准化，程序化的同时，追求个性化、人性化、细微化服务。培养员工的酒店意识、服务意识、质量意识。进一步调动员工的服务热情，落实本部提出的“主动热情、高效准确、不厌其烦”服务三方针。重视业务培训，特别加强对会议团队和网络商务散客的接待的专题培训，适应酒店发展战略的需要，以优质服务赢得客户，为酒店的品牌建设，经营目标的完成发挥重要作用。

(2) 加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服

务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合。20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规程，完善工作流程，保持前厅部对客服务质量。

(1) 计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2) 计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

(3) 加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经

营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的顺利接待。

(2) 全年度将高度重视酒店网络客人的接待工作，充分做好接待的准备工作，全面考虑接待细节和预案，在接待中，前厅部将协调各方面的力量，从房间安排检查、用餐的安排、客人迎送等各项服务用心服务，仔细检查，合理安排，充分展示了酒店的形象，促进网络散客销售。

酒店前厅部工作计划内容篇十

(1) 服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2) 客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意

见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

(1) 前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

(3) 为节约费用，部门将会严格控制每月的服务和办公用品的领用，对于有故障的设备设施，本着轻重缓急的原则，能维修使用尽量维修使用，复印纸严格控制，大堂前台灯光按客人情况灵活控制关闭；礼宾部在无客人情况下及时关闭行李房灯光，大堂副理加强对全酒店和分部的节电节水的巡视检查，规范大堂内外灯光的开放时间控制；部门还将对电话的使用进行了严格的控制，对时长，通话事由规定限制，严禁公话私打，通过各项措施，使本部费用得到有效控制。

(1) 高度重视部门员工培训，努力提高员工的工作业务水平和个人素质，部门每月各分部将根据实际工作需要安排有针对性，有特点的培训计划，并全程跟踪培训过程，考核培训人员，培训质量要求高。全年本部计划安排各类培训涉及内容有：员工礼貌礼仪、仪容仪表、语言技巧、各分部操作程序，接待细节，业务流程、外语、分部基础知识、市内和酒店应知应会知识、案例分析讲评等等。同时进行了员工业务知识的实操考核与知识考核，应知应会知识考核，礼貌礼仪的考核等。

(2) 将关心员工，努力做好员工的保障工作，为员工创造轻松愉快的工作氛围。

前厅部对员工的综合素质要求较高，工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大。针对这一特点，前厅部将始终强调部门和管理人员做好员工坚实后盾，切实解决员工在工作和生活上的困难。同时要求管理人员以身作则，起到表率作用。员工在工作中提出的问题和合理化建议，部门都会认真考虑或采纳，不断完善本部工作；部门各级管理人员均要求在服务一线为客服务，现场督导，激励员工，减轻员工的工作压力，并且培养员工之间同心协力的良好风气。

前厅部作为一线部门，由于接待客人多，信息交换量大、业务涉及面广，因此，安全工作对于前厅部格外重要，前厅部安全工作主要涉及住店客人的信息、帐目和行李寄存、总机火警监控和紧急广播管理、部门消防安全等等。为此，部门将制定和强调入住登记及户籍传送制度，严格按照桂林市公安局出入境管理处要求，前台员工严把入住登记关，保存好入住客人的登记资料，系统存档，并及时向公安机关传输客人资料。将完善了住店客人查询访客制度，避免不法分子对客人侵害。另外，部门将对礼宾部行李寄存制度和交接班制度进行了修改，并对进出行李房人员严格限制，从各方面加强员工的安全意识。