

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台工作计划(10篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。计划可以帮助我们明确目标,分析现状,确定行动步骤,并制定相应的时间表和资源配置。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文,希望大家可以喜欢。

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台工作计划(10篇) 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。

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xx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。

九月份的工作计划：

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台 工作计划(10篇)篇二

- 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，提升研讨的深度和广度，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。

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台 工作计划(10篇)篇三

- 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，提升研讨的深度和广度，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。

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台工作计划(10篇)篇四

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磨擦，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

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*去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

2023年酒店前台员工年度总结和下年计划 酒店前台工作计划(10篇)篇五

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、今年上门客销售任务，根据去年的实际完成情况、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。

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台 工作计划(10篇) 篇六

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

20__年2月份到4月份前厅部外售分别为2月份29947元、3月

份37213元、4月份34645元、合计101805元。随着本行业市场日益竞争激烈的今天，本着稳定、努力、发展的大方针，特对————年前厅部外售计划做以下保证：1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

2023年酒店前台员工年度总结和下年计划 酒店前台工作计划(10篇)篇七

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。参加继续教育后，汇报学习情况报告。

- 1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。
- 2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。
- 3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。
- 4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率。
- 5、完成领导临时交办的其他工作。

1、完成各类审计处理意见的整改工作。针对小金库以及专项资金审计后提出的意见，组织会计人员配合经济处和有关部门单位认真查找原因，对照分析，完成整改落实措施，进一步规范财务工作。

2、继续做好会计规范化检查的抽查工作。一项制度的建立必须有其持久性和严谨性做保证，从去年规范化检查工作取得的效果看，规范会计基础工作需要长期的坚持，既要做好日常基础建设，又要有长期制度的监督检查做约束。今年下半年要继续配合经济处做好会计规范化检查的抽查工作。

3、继续做好会计集中核算工作。重点做好上半年预算执行财务分析；配合局相关部门及时做好省运会资金保障工作；做好财务账簿等的标准化统一工作。

4、完善20部门精化工作。根据省级部门预算编制的要求，为保证预算数据的准确、完整，提高财政资金的使用效益，争取在编制20xx年部门预算时，尽量做到科学化、精细化，建议经济处建立追踪问效制度，对各单位的预算执行过程进行跟踪监督，项目完成后进行绩效评价，以此提高部门预算编制的准确性、预算执行的严肃性。

5、迅速适应角色，充分发挥委派会计作用。随着上半年新周期委派会计轮岗工作的调整结束，下半年委派会计人员要迅速适应新的工作角色，充分发挥委派会计主观能动性，重点了解新增单位现有财务人员配置及工作职责、修订完善财务规章制度，及时谋划财务管理模式，提出周期工作思路。

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台工作计划(10篇) 篇八

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、

工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下发的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都是为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得的经济效益。

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

(1)全局统一的原则，以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

(2)各方面平衡协调的原则，做到各个部门、各个环节、各个

人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

(3) 严肃认真的原则、

(4) 成员参与原则

(5) 灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

(1) 部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

(2) 本班组的实际情况

(3) 以前班组的工作经验与教训等(被模式化的操作、被制度化的尊则等)

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台 工作计划(10篇) 篇九

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、今年上门客销售任务，根据去年的实际完成情况、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。

2023年酒店前台员工年度总结和下半年计划 酒店前台工作计划(10篇)篇十

回顾以往在酒店前台岗位的'付出便能明白自身存在着许多需要加强的地方，尽管在前台工作中较为勤勉却很少取得令酒店领导感到满意的成就，因此当务之急是思考应该如何做才能够提升自己在前台工作中的潜力，为了弥补自身能力的不足还是应该制定一份合理的酒店前台工作计划才行。

由于自身在前台礼仪方面表现不佳需要在工作中得到提升才行，尽管其中存在着自己没有用心对待的原因也不能继续这般无动于衷，因此除了参加酒店组织的员工培训以外还要利用工作之余的时间学习礼仪方面的技巧才行，尤其是迎宾礼仪是前台人员在工作中需要表现出来的特质，除了熟练运用这方面的礼仪技巧以外还要将其融入自身的日常生活习惯才算是有所进步，因此每天需要至少抽空一小时演练礼仪服务的动作直至能够在无意识间表现出来为之，由于这是个长期性的工程需要在日常的前台工作中进行积累才能起到质变的效果，关键还是要具备着学习礼仪技巧的耐心才能够在后续的工作中坚持下来。

语言交流能力尚可却也仍需要在前台工作中继续加强，虽然能够熟练地与客户进行交流算得上自己的优势却也不能荒废这方面的天赋，仅仅凭借日常与客户之间的交流可无法获得较为深厚的积累，因此除了多接触电话转接类的工作以外还要抽空进行学习才行，工作之余也可以与同事进行模拟演习并思考客户来到酒店可能会提出哪些需求，对于自己无法处理的事务也要懂得及时请示酒店经理才能提升为人处世方面的能力，得益于自身基础不错的缘故导致语言交流方面的能力只需在前台工作中顺其自然便可。

熟记酒店相关规定并在处理好前台工作的同时做好相应的记录，对于前台工作中的琐事主要是在遵循酒店规定的范围内进行处理，若想从容处理这方面的事务还需思维敏捷才能够解决前台工作中的难题，必要时需要在前台工作中提前做好客户所需的房卡并提醒对方注意事项，负责电话转接的时候需要记录重要信息并在下班前交给酒店经理并等待下一步的指示，至于兼任收银工作的时候则要做好酒店营业额的分析才算履行自身的职责。

尽管不知道能否在后续的前台工作中贯彻这份计划却也要全力以赴才行，既然已经明白职场生活的不易就应该想办法在前台工作中提升自身的竞争优势，正因为自己在酒店前台工作中仍存在许多不足才需要通过计划的落实得到提升。