

2023年前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划(优质6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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗?以下是小编为大家收集的计划范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划篇一

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。

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。

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。

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。

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。

1、七、八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“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。

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，表扬表现优秀的员工，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xxx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xxx年的工作，拟定好工作计划呈总经理办公室。

在充满挑战的xxx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。

前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划篇二

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。更深信在酒店管理层的领导的带领下、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！

前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划篇三

第一季度(1-3月)：

一月份

- 1、完成接待、收银、总机各分部的岗位知识培训，培训前厅部员工对客户服务技巧，仪容仪表，提高员工的对客户服务意识，方式偏向模拟操作培训。
- 2、28日，对新员工进行全面考核，针对个别员工进行一对一教导。
- 3、针对老员工进行业务操作中存在问题的探讨，并提出解决方案，将培训转化为平时工作中的指导与修正，完善总台操作细节。同时进行对客户服务技巧，仪容仪表，提高员工的对客户服务意识和服务质量，方式偏向实际操作指导与督促。
- 4、组织全体员工进行一次规章制度的学习，加强制度化管理体制。
- 5、组织一次全体员工活动，增进感情，解决员工之间的矛盾，促进前厅部和谐发展。
- 6、月内有组织、有次序地进行员工调休，以备春节在岗员工充足。
- 7、上述计划的开展实施主要目的是实现前厅部和谐氛围，提

高前厅部整体接待能力和质量，以一个崭新的面貌迎接春节高峰的来临。计划目标是突破前厅部服务质量现状，达到更高一层的标准，宾客投诉率降低50%，好评率提高30%，争取顺利完成春节高峰期宾客接待任务。

二月份

- 1、协助市场营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。
- 2、针对前厅部全体员工进行全面的监督指导，在实践中发现问题、解决问题，并组织员工分析、学习实际案例，再度提高服务质量。
- 3、监督指导前厅部春节宾客接待工作，严格控制订房数量及房价。
- 4、22日-25日将对部门的`全体员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，对员工进行精神激励，提高员工对工作的积极性。
- 5、27日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养对象。
- 6、上述计划主要目的是提高服务质量，加强员工技能。计划目标是顺利完成春节高峰期的宾客接待，并且使总台服务暂时定格在一个较高的标准上。

三月份

- 1、5日，对春节期间，前厅部接待任务完成过程中存在的问题、服务中体现出的优点进行总结和分析，议会的形式进行讨论，并作详细记录作为实际案例进行学习。

2、10日根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客户服务意识，综合考虑相关问题，对较弱的员工进行强化培训。

3、密切合作，主动协调与酒店其他部门做好业务结合工作。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。16日组织销售部、客房部、前厅部领班级别以上员工交流会。

4、18日-22日求教销售部，邀请销售经理对前厅部员工进行一次销售谈判技巧培训，传授技巧和经验，提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率。为酒店淡季销售做好基础准备。

5、以上计划实施的目的是为了促进酒店内部各部门之间的和谐，互相学习、互相借鉴、共同发展。实施计划所要达到的目标是前厅部总体销售水平更进一阶，与其它部门沟通无障碍，将前厅部与其它各部门摩擦降到最低点。

第二季度（4-6月）：

四月份

1、根据员工的兴趣爱好，计划在8日举行一个“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、协助市场营销部做好团队接待、散客预订接待工作。

3、对五一黄金旅游周各类活动的推销及接待工作进行准备，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

4、进一步加强前厅部员工的强化培训，增强对总台员工工作

的监督指导。

5、以上计划实施的目的是利用四月份酒店淡季空闲，对总台工作做出相应调整，查缺补漏，及时弥补，为五一黄金周作准备。所需达到的目标是，总台所有员工都可以保证以饱满的精神状态进行工作、不带着情绪上班、同事关系良好、沟通顺畅、注意力集中、错误和失误率在2%以下。

五月份

1、全力以赴做好五一黄金周的接待工作，争取为酒店创造利益最大化。

2、15日，对五一黄金周期间，前厅部接待任务完成过程中存在的问题、服务中体现出的优点进行总结和分析，议会的形式进行讨论，并作详细记录作为实际案例进行学习。

3、以上计划实施目的是为了为了提高前厅部总体接待能力，再为酒店创造利益的同时也将消防安全防范意识强化。计划目标是将前厅部接待能力提高到一个新的阶段，消防安全意识深入人心。

六月份

1、计划在5日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。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。

并为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。

2、15日邀请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。

3、以上计划实施目的是为了进一步提高前厅部员工语言沟通能力，并充分了解和掌握宾客心理变化，以便更好的对客服务。计划目标是使前厅部员工对宾客消费心里有一定的了解。

第三季度（7-9月）：

七月份

1、七月份是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在茉莉花国际大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，计划在2日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、8日，组织全体员工组织学习规章制度，巩固制度管理成果，将制度变成工作习惯。

3、监督指导总台团队操作相关工作，配合市场营销部完成七月份旅游团队接待工作，使旅游旺季接待工作有一个良好的开端。

4、以上计划实施目的是为了更好的迎接旅游旺季的到来，提高前厅部旅游团队的接待能力。其目标是完善并确定旅游团队接待的标准服务流程，将团队接待失误率降至最低，甚至无团队接待失误。

八月份

- 1、1日-5日之间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。
- 2、协助市场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。
- 3、6日-10日之间计划组织一次部门协调会议，将七月份团队接待中存在的问题和我们的优势进行分析讨论。
- 5、以上计划实施目的是进一步调整前厅部团队接待操作，发现问题、解决问题。计划目标是使前厅部接待工作质量提高到细致化操作的阶段。

九月份

- 1、做好中秋节客房促销活动的推销，力争圆满完成任务。
- 2、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，计划在23日-28日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。
- 3、合理调整员工班次，为十一黄金周做好充分的准备。
- 4、以上计划实施目的是为了重申和调整前段时间员工因繁重的接待任务而忽视的礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识等服务标准。主要目标是使前厅部员工工作重新焕发活力，有足够的工作动力迎接十一黄金周的到来。

十月份

- 1、十月份是黄金周的旅游期，在十月上、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，保证接待工作能力达到一个新的高峰。

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、20日-29日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、30日、31日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，表扬表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定十一月份的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突破性的培训。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、以上计划实施目的是为了为了更好的完成十月黄金周的接待工作，并从中获得经验，提高前厅部整体接待能力。其目标是顺利优质的完成十月旅游旺季接待工作，为酒店创造更多的效益。

十一月份

1、协助市场营销部门做好会议与团队的接待。

2、组织员工起草《前厅部员工年工作总结》，为《前厅部工作总结》奠定基础。

- 3、初步统计宾客接待量化数据，为前厅部年中数据分析做好准备工作。
- 4、联合并协助市场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。
- 5、组织员工再度学习会议团体接待流程，更好的迎接年终会议接待高峰。
- 6、以上计划实施目的是为了迎接年终和新年高峰期的到来。目标是年终接待宾客好评率明显上升。

十二月份

- 1、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，计划在十二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，计划每天都要收集宾客意见。
- 2、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应和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。
- 3、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。
- 4、配合营销部做好圣诞节促销及温馨回馈活动。

以上计划实施目的是为了承前启后，总结经验教训，准备新的一年。目标是使前厅部全体员工更好的总结和了解过去的一年，达到对员工的激励作用，为酒店留住优秀员工。

前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划篇四

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、仪容仪表及礼貌礼仪培训

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。

前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划篇五

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：

- 1、 协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作。

- 2、 根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动(以茶花会的形式)，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。

3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月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。

4、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。

十月份的工作计划：

1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、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、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。

十一月份的工作计划：

1、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，表扬表现优秀的员工，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。

2、协助营销部门做好会议与团队的接待。

3、计划在本月下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。

十二月份的工作计划：

1、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。

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本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，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会。

3、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。

4、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。

5、根据20xx年的工作，拟定好20xx年的工作计划呈总办。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，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、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。

同时本职更是深信酒店在当局领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

前厅副经理工作计划 前厅经理工作计划篇六

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。