

# 最新前厅部月度工作总结与计划(汇总7篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 前厅部月度工作总结与计划篇一

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。

## 前厅部月度工作总结与计划篇二

### 一、服务管理

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。

### 二、资产管理

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。

### 三、能源管理

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。

### 四、成本费用控制及管理

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。

### 五、卫生管理

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。

## 六、安全管理

## 七、培训管理

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。

## 八、日常管理

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层），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层指示的方针工作，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！

## 前厅部月度工作总结与计划篇三

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

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。

## 前厅部月度工作总结与计划篇四

### 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。

### 前厅部月度工作总结与计划篇五

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台

迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重

中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

## 前厅部月度工作总结与计划篇六

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。

## 二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

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，并且要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。

## 三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

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。

## 四、培训学习不放松。

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。

## 五、安全时刻记，节约要认真。

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。

## 六、硬件维护保养不落下。

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。

## 前厅部月度工作总结与计划篇七

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。