

# 2023年园区接待员 公司前台接待工作计划 (精选6篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 园区接待员 公司前台接待工作计划篇一

随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。在这一方面主要按以下几点开展工作：（需要和客服部合作展开，具体负责人：魏鉴明）

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。在今后的交车环节上必须要在客户结算清单上附加一份预约宣传单以增加预约率，同时增加客户对预约服务的认知度，并和车间主管在[20xx—10—24至20xx—10—26]时间内商量出对待预约客户的提前先做保养和维修的方案。从而体现预约的优势这也是我们以前没有做到的！

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；定期培训为每周星期一周五。不定期培训为凡是有新技术通知和qi通知当天组织培训把内容弄懂为止！

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对sa注重产品基本知识和实操相结合，特别是实际接待能力的考核□sa维修技术注重理论知识和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

3、对新来员工进行分派班组做到一对一培训，在通过实操比赛的方式选出最好和最差的这样可以对新来员工有个激励和对老员工有个比较。

## 1、目标和表现形式

以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保公司利益最大化。专营店组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

## 2、实施手段及措施

采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。（和行政部沟通）

激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，潜在的号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面有选择的实施。

### 1、物质激励：

(1) 产值之星，流程之星，服务之星

(2) 考核标准，按照厂家各项规定和飞检流程及客户满意都回访。其中还包括（徒弟的评分结果在其中）

(3) 实施计划：每天每人一次流程跟踪，实际电话考核接电话流程。每周星期一做一次客户投诉抱怨分析评比出服务之星。

物质激励的特点：见效快，明确但持续的时间比较短。

## 1、岗位职责编制与优化

关键岗位职责按照广汽本田标准进行，岗位与岗位之间职责衔接流畅、融洽；层次分明，人员变动时的交接明确、清晰，做到责任到人。

## 2、岗位说明书

岗位说明书作为岗位职责编制与优化的结果，包括两个方面的内容：

岗位具体工作任务描述

岗位任职资格及能力评估

在培训时重新说明工作要求和各岗位的重要性。

## 3、能力提升计划

(2) 针对日常工作中出现的问题、漏洞等进行总结，形成备忘录；

(3) 每月分批组织人员到其他专营店参观学习，相互交流，共同提高；

(4) 利用周一的晨会，全体人员共同学习总公司的各项管理制度、经营理念、计划方针，进一步明确岗位职责，进一步加强工作效率。

(5) 每天的“激情一刻”中安排员工进行各自岗位技能展示（如服务背诵csi销售六方位绕车介绍等），并由部门经理当场点评，达到共同学习、提高的目的。

## 1、业务流程现状

目前的正常工作均按照各项业务流程的标准进行。存在的不足有交车流程和服务接待流程以及派工工作流程。交车流程中出现简化交车步骤的情况，比如操作讲解；服务接待流程中出现接待不及时的现象；派工工作流程中sa不了解车间可利用工作时间，致使交车时间的拖延造成客户不满。

## 2、规范化改善进程（优化中应扮演的角色，尤其是跨部门流程）

(3) 进行关联部门业务培训，比如服务部对销售顾问进行相关保险索赔知识的培训等。

## 园区接待员 公司前台接待工作计划篇二

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，

截止12月底，意向客户13个。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！

## 园区接待员 公司前台接待工作计划篇三

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业

主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

## 二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

## 三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

## 内部管理

### 一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

## 二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

## 三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份，可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯泡以及30多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

## 四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配

套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

## 园区接待员 公司前台接待工作计划篇四

- 1、遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。
  - 2、询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。
  - 3、热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。
  - 4、严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。
  - 5、对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。
  - 6、对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。
  - 7、与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。
- 1、接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。
  - 2、接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。
  - 3、电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。
  - 4、填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量



## 要求

- 1、热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。
  - 2、负责外来人员登记工作。
  - 3、负责外借用品的办理工作。
  - 4、接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。
  - 5、主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。
  - 6、仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。
  - 7、对客户服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。
  - 8、在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。
- 
- 1、负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。
  - 2、文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。
  - 3、节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。
- 
- 1、负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。
  - 2、邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

## 园区接待员 公司前台接待工作计划篇五

20xx年即将过去，我作为公司的一名新人，对未来充满了热情和激情。前台文员是我踏出大学校门的第一份工作。虽然来公司只有短短的两周时间，但是在各领导的关心及同事的帮助下，我迅速地融入了公司集体与部门团队中。我也积极学习了公司的文化与制度，努力提升自己的专业素质，认真完成各项工作。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，因此前台的工作是非常重要的，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真的做好本职工作。

### 一、 加强自身修养，提高服务质量。

- 1、 负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员进行处理，不遗漏、延误。
- 2、 负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。
- 3、 负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待作。

熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。 增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

### 二、 注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁。

- 1、 负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保

持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作。

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度。考勤管理是企业的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、 员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行。

1、 每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。

2、 每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。

3、 对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、 协助部门领导及其他部门完成各项工作。

1、 进行各类通知、通报、联络单的签收工作。

2、 负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。

3、 负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。

4、 协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。

5、 协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

七、 拓展知识面，不断完善自我。

1、 业余时间多看有关工作方面的书籍，不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和失误。

2、 要熟练掌握各类办公软件，提升各类公文的撰写能力。

3、 制定工作计划，逐一完成各项目标，从中积累经验，不断提升自我。

作为一名公司前台文员，我会努力提高自己的礼仪修养，文化知识认知度，加强自己的听、说、读、写能力，把自己培养成一个综合素质的人才。在未来的工作中，我会不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

## 园区接待员 公司前台接待工作计划篇六

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通；

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，创造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

### 二、行政及其他临时性工作

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保管；

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答

客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！