

2023年足疗店工作总结与计划优质

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。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。

2023年足疗店工作总结与计划优质篇一

- 1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。
- 2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。
- 3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

1.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客户服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客户服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

3、 话务服务的基本要求：

- 1) 电话转接及留言服务：之后再来电。
- 4) 报警电话的处理：
 - a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。
 - b. 通知总经理到火灾区域。
 - c. 通知驻店经理到火灾区域。
 - d. 通知工程部到火灾区域。
 - f. 通知保安部到火灾区域。
 - g. 通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务：

程序与规范：

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

(五)商务中心员工素质要求：

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程序和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息(如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等)，了解中国历史、地理;熟悉酒店设施、服务项目。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

2) 回答问讯和查询电话服务：

查询电话服务的程序和规范如下：

a. 对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

2023年足疗店工作总结与计划优质篇二

通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善20xx年市场营销部销售工作计划完成任务及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。

营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。

强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。

制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，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，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，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。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

xxx年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

2023年足疗店工作总结与计划优质篇三

十月份是需要计划和谋略的一个月，首先对于我们酒店行业来说，十月份是必定非常火爆的，国庆长假的到来，加上今年的旅游肯定十分非常热门的。因此对于这一点，我们也应该做好准备，迎接这一次突破业绩的机会。

对于今年国庆的分析，首先我们位于的是一座旅游城市，这就已经决定了我们销售业绩的走向，其次在十月份这个月份当中，我们所占有的机会是很多的。首先地理位置极佳，其次酒店新装修，环境已经升级，价格也稍微调整了一下。这些有利条件都是可以帮助我们提高酒店业绩的。作为一名酒店的前台，我想我也应该对自己的工作进行一番详细的计划了。

作为酒店的一名前台，首先我们的职业微笑是很重要的。领导对我的评价也还是可以的，我在待人待事方面处理的也是井井有条的，服务的客户也从未有过投诉我的情况。我对自己的外表比较满意，所以我在服务的同时，保持非常高度的自信，这让对方也感受到了我们企业的自信力，因此对我们也是非常的放心和安心的。一般在网络上订立的订单，绝大部分都是选择好评的，我也收获到了很多很高的评价，这让

我也非常的骄傲和开心。未来一个月，我会继续保持，并且加以完善。

酒店前台是一个企业的初次形象，还记得酒店领导录用我的那一天跟我说，她相信我能够为我们酒店树立起一个非常标准的形象，也能够给其他的员工树立一个很好的榜样。后来我真的做到了，收获了很多的肯定。对于十月份的工作而言，我想我应该继续保持服务的态度，坚守职业礼仪，我不会辜负这一份份的期待和信任，我一定会做好本身的工作，继续发展自我。

前台工作和客户沟通的机会很多，有时候如若话一旦说错了一点，那么带来的影响就将会是非常大的。因此在接下来每一天的工作当中，我对表达以及处事方面，都应该保持认真和严谨，一步步去做好，以防出现任何一点小的失误，带来一些不好的影响。我会降低失误率的概率，从而增强自己的工作准确率和执行力。

十月份，我做好了准备去迎接这一场洪流，希望我可以顶住压力，拿下最好的战绩，鼓励自我，加强自我建设，快速成长。

2023年足疗店工作总结与计划优质篇四

作为客房的服务员，在接下来的一周里，我还要加大清扫服务的力度。为什么这样做呢？因为过去一周里有顾客投诉客房没有打扫干净，这导致我也被批评，为了不让自己再受到批评以及顾客的投诉，我有必要去加强自己打扫客房卫生的力度。所以在下面的一周里，我在打扫的时候，会努力的把房间里各个角落都清扫一遍，用拖把把地拖两遍，一遍拖湿的，一遍拖干的。房间里的垃圾全部都用垃圾袋装好打包带走，并清新空气，把床铺好，换新的被套枕套，给顾客一个全新的体验。

新一周里，我会时不时的去检查空房间里的卫生，保障房间里的卫生是干净的。在发现有没有打扫好卫生时，立刻进行打扫，不要等到顾客去说才打扫。在顾客退房后，对房间里的物品进行检查，以免有顾客不小心留下来物品，或者是丢失房间物品，尽可能的维护顾客和酒店的权益。

每天早早起床，等待清扫房间，积极的接受指示，准备好打扫的工具，随时候命，给顾客好的印象，展示酒店好的形象。我会更主动的揽下卫生工作，不会被动接受工作。在工作的时候，会细致的做好，每个方面的工作。不管是卫生，还是铺床，我都会认真做好，让顾客感到满意的。

新的一周，我会努力遵守酒店各项规定，上班不迟到，按时完成工作，工作不偷懒。做好服务工作，面对顾客保持真诚的微笑，做好打扫服务，把客房服务员的职责真正的做好。任何时候都不去做有违规定的的事情，不给酒店造成不必要的损失。

在下周，我要完成自己制定的各项工作计划，把客房服务做好，不管是哪一方面，都去努力的完成。我相信自己可以做好，在积累了那么多的工作经验后，我对客房服务这项工作是越做越顺手了。对未来一周的工作，我怀抱新的希望迎接，我想我可以比过去那一周工作做的好的。

2023年足疗店工作总结与计划优质篇五

4、酒店将与郑州铁路职业技术学院和贵州亚泰职业合作，届时将有大量实习生进入酒店。

结合当前人力资源急需主任部长级人才，加快课程开发，加强督导的专业化培训；加强训导师建设培养更多的讲师人才和教练型管理者；推动学习型组织建立，提高管理者的专业化管理水平，引导管理者从控制式管理向教练式管理转化；强化各讲师的教导水平和训练效率和规范化，促进人才快速成长。

专业：加强专业化学习，加强同行交流与对外学习，开阔视野与思路；

务实：根据麒麟山景大酒店实际情况找到最适合酒店发展的各种培训方式，培训执行脚踏实地。

高效：日常性工作条理化，加强时间管理，提高工作效率；

创新：在企业文化建设、学习氛围营造、课程开发等方面不断创新。

分享：营造互动学习型组织，相互学习，相互分享相互提高。

1、加快培训讲师人才队伍建设

a□开办训导师培训班一期；

b□平时的上门听课与课后指导，指导部门培训员开展培训；

c□利用每期协调会后进行学习，精选管理小文章，共同学习；

d□对训导师的个人职业规划与指导，加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。

e□训导师考评，对训导师辅导结合考评指引工作开展方向，激励训导师更多地投入到培训工作中。

2、不断开发并完善基层管理课程

a□完善入职岗前培训与转正培训课程；

b□领班与主任的晋升辅导课程；

c□开发经理人培训课程

适时的与外部培训机构合作，妥善培训光盘，设计课程学习方式，案例设置等，开发适合深圳麒麟山景大酒店的经理层课程。

d□专业化销售与客户管理培训课程

为建立专业化销售队伍，开发出适合深圳麒麟山景大酒店销售人员学习的专业化销售训练课程。提高销售人员队伍的专业化。

3、规范培训教材

更方便讲师的授课与学员的学习，编写或完善几本小册子：《酒店案例手册》、《员工手册》、《酒店产品知识手册》、《酒店英语学习手册》结合培训授课、考核、比赛等形式，综合利用起来。

对于管理培训教材，除购买光碟、书籍，讲师备课，一边开发课程，一边整理教材，不断完善深圳麒麟山景大酒店培训各类教材。

要求各部门收集并整理部门的培训资料，各讲师完善自己的主讲课程，以规范格式形成部门培训手册，报人力资源部备案。

4、营造学习型氛围

b□协调会：培训协调会的学习，每期管理故事及案例分析，并分享一些管理理念，引导各部门在会议中各部门互相学习。

c□店报：利用店报这个学习的平台，引导员工进行学习，利用“案例分析”、“好书推荐”、“管理小故事”、“英语学习”及管理与服务版面等，引导全店员工进行学习与思考。

5、加大对各层级管理人员培训与辅导比重

b□引导经理层：利用培训卡、移动商学院、外送培训、请讲师进来等形式，对各部门总监、经理、副经理进行培训。课程内容要针对性强，加强培训后跟进，正式培训后进行评估总结；平时加强与各部门负责人沟通，对人力资源部所的工作与服务中的的问题，及时提出建议与协助。

c□指导训导师：开展一至两期内部讲师培训，并利用平时会议和单独辅导等形式，在对管理理念进行引导，对管理技巧进行探讨和分享，指导各部门训导师开展起部门的日常管理和培训工作。

d□训练督导层：开发系列督导培训课程，对全公司部长与主任进行专题培训。

e□培养储备干部：对返公司的优秀大专本实习生，晋升为资深员工的中专实习生作为储备干部进行训练，平时进行工作指导，协助进行职业生涯规划指导。

6、完善培训体系

利用培训协调会等形式指导各部门训导师开展培训，对训导师进行培训，对部门培训进行指导，对各部门服务与工作情况进行调查，建立适合深圳麒麟山景大酒店的培训方式，使酒店的培训以务实、灵活的方式纳入到培训体系中。

一、新员工培训

1、入职岗前培训：

a□该项培训与主要课程将由培训老师来负责。

b□人力资源部正式发文通知各部门新入职员工培训。

c□所有入职员工必须修完入职课程，并参加考核，如果考核不合格，则参加下一期考核，并利用个人假日参加学习，无法通过入职培训考试，除人力资源部总监特批外，将不予转正。

d□对现有培训课程不断修正，分为企业文化、产品知识、管理制度、职业形象、礼仪礼节、消防安全、军事化训练、参观酒店等几部分；对于实习生增加职业生涯规划、茶话会、培训总结等内容。

2、入职在岗培训：

推行在岗培训跟踪表，加强培训监督，保证一线部门均按此操作，在提高入职在岗培训的效率，减少新员工导致的服务质量不稳与客人投诉现象；同时锻炼基层骨干员工的或领班的指导新员工能力，建立新老员工间良好的师徒关系。

3、新员工转正培训：

让麒麟山景大酒店的服务理念尽快地复制到新员工身上，使服务理念能更快速地传承，快速产生优秀员工，并逐渐在全员形成优质服务的良好氛围。

二、基层管理培训

1、晋升辅导培训

a□课程开发：完善此系列课程，成为20xx年培训课程开发的重点，让酒店能更快地培养出合格的基层管理人员。

b□培训形式：每季度开展一期晋升辅导培训，每部门资深员工或优秀实习生可参加，部门可安排参加，人力资源部可指定参加，个人参加须申请经人力资源部同意。做好成绩记录，结合人力资源部晋升管理制度。保证基层管理人员的素质并

形成管理人员主动学习的积极性。

2、管理专题培训

利用酒店现有的多媒体设备，以及申请各种培训光碟，开展针对经理、主任的专题培训，由人力资源部现场负责，设计考核试卷或学习总结报告，培训结束后由人力资源部进行考核与跟踪检查，并将考评情况汇总报总办。以此提升专业管理技巧。

销售专题的培训要求所有销售部人员都要参加，并参加考核，提升现有营销人员的专业化水平。

三、中层经理培训

1、外派培训

根据当前的工作需要，结合20xx年度各机构推出培训，安排合适的人员参加培训。经理偏向于管理知识类的系统化培训，提升现有管理者的综合素质。如旅广东省旅游局办的部门经理上岗资格培训等。训导师参加一些开阔思路的培训，了解先进管理技术与训练技巧，更好地为全店培训服务。

2、外请培训

安排一次，在培训安排上减少成本，提高针对性，训前做好师资考评及和讲师之间的沟通工作。

3、户外拓展训练

提升部门经理的综合能力，进行强化训练，送出部分中层管理人员参加强化培训式训练。根据明年干部训练需要，必要时安排一期户外拓展训练，培训团队凝聚力，创新意识，战斗意志力等，由人力资源部设计主题与培训目标。

四、专题培训

1、产品知识竞赛与培训

由人力资源部组织开展产品知识赛，动员全店员工学习产品知识，进行竞赛选拔活动，对优秀部门及优秀个人进行奖励。

2、宴会服务培训

根据工作需要安排一些宴会服务培训，主要为非餐饮部门的宴会服务，为大型宴会时加班提前培训备用宴会服务人员。由中餐厅负责培训。

3、消防培训

安排一期消防轮训或消防演习，培养全员消防安全意识，提高消防技能水平。由保安部与人力资源部一起实施。

4、医疗急救

请专业急救讲师，对前厅部、管家部两部门的主任、经理及健身房教练领班进行专业急救训练，其他部门如餐饮、保安、培训等可由经理参加。

5、化妆技巧培训

根据需要组织一线部门员工参加分妆技巧培训，针对女员工化妆，请外来培训讲师，讲授职业淡妆的化法，桑拿部技师与娱乐部dj与业务员参加，夜间妆容的学习。由人力资源部寻找合适的外部讲师，培训内部化妆较好的人员。

五、培训讲师队伍建设

1、对部门培训讲师人才的培训和辅导

b□平时的上门听课与课后指导；

由培训主管多去各部门听课，并开展关于部门培训与讲师授课技巧的辅导，在听课结束后对培训员进行指导，以提高部门培训效率，提升讲师开展培训工作的水平。

c□利用每期协调会后进行学习；

选取管理小故事形式结合典型的当前本店发生案例，组织训导师进行学习与分析。从网络寻找优秀小文章放在人力资源部咨讯中，实现资源共享，搭建学习的小平台。

d□对训导师的个人职业规划与指导，推荐书目。

加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。

2、训导师考评

季度津贴考评奖励优秀训导师，引导部门培训工作开展。年度考核，激励并挽留讲师人才。

3、内部授课津贴

对消防、军训、日语等跨部门的培训支持，讲师利用业余时间进行培训的发放津贴，由人力资源部进行考评。

4、训导师旅游活动

安排一期训导师的外出旅游活动，加强训导师之间沟通协作，提高大家工作积极性。

六、英语及其他语言类培训

1、岗位英语培训

提高岗位英语应对水平，培训结束形成培训总结报告，报人力资源部与受训部门。

2、英语角

营造学习英语的氛围，组织英语爱好者建好英语角，利用各种形式，游戏、歌曲、演讲、对话，看英文电影等灵活多样的形式，强化员工的听说水平，激发学习英语的兴趣。

3、英语等级考试

结合晋升考核，引入英语等级考评，晋升管理人员必须通过相应等级的英语考试。分为初级、中级、高级，各不同岗位不同职位对英语的要求而定，为晋升考核的一部分，达到规定级别发放外语津贴。

4、其他语言类培训

2023年足疗店工作总结与计划优质篇六

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x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x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xx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。

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。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、岗位操作技能与踪合应变能力。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。