

公司前台工作计划范文

篇1：公司前台工作计划范文

对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，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。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，所以我一定要认真做好本职工作。

一，努力提高服务质量。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。

对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

五，以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

篇2：公司前台工作计划范文

三月份就要来了，全新一个月就要开启，在我的本职工作上，我一直保持着

一个很高的完成度。面对接下来的一个月，我希望自己可以依然保持一个高的标准，在前台这份工作上继续发光，去实现自己的价值，也为公司创造一些与众不同的价值，以下是我下一个月的工作计划：

一、增强个人形象

对于一名前台人员来说，个人形象无疑是很重要的。每一名客户第一次来到公司，面对的，接待他的也就是前台人员，所以说前台也是第一个和客户打交道的人，所以我们的形象感也是由前台人员第一时间传达的。这一个月的时间里，我对自己的形象时很注重的，每天保持淡妆微笑，在行为处事上也保持一个很高的标准，希望接下来的日子我也可以继续保持，将这份热情继续发扬下去。

二、提升服务品质

在前台这份工作上，我也已经有了很多的感慨。我认为前台人员最重要的就是要提高自身的而服务品质，不管是面对刚来公司的客户，还是再次来公司的客户，以及来公司处理纠纷的客户，我认为我都需要保持一个最好的服务态度。他人往往就能从我们的服务态度中看出我们公司的服务品质。所以前台这份工作也有着非常大的责任。我会在接下来的三月份继续提升服务品质，为公司的形象做一个好的开场。

三、保持高度严谨

平时繁琐的事情比较的多，所以时间也非常的忙碌，在一天的工作当中，我必须学会分清轻重，也必须明白如何进行安排。所以我会每天下班之后为第二天的工作在心里做一个安排，这样有节奏有目标的工作会比毫无目的的工作更加的实用。其次保持一个严谨的工作态度是非常重要的，有时候我们犯错就是因为粗心，而粗心是我们工作当中最低级的错误。所以无论如何，我都会在接下来的一个月保持严谨认真的态度进行工作。

来到公司也有几个月了，这几个月的时间我有了很大的成长。一个月接着一个月的流逝，让我知道了时间的无情，所以我会把自己更多的精力投入进我的工作，让每一天都变得充实，也每点时间都运用到了地方，至少将来回忆起时，不会觉得浪费。我已经准备好了，不管是接下来一个月，还是接下来一年，我都能够坚持向上，勇闯下去。

篇3：公司前台工作计划范文

20××已经与我们渐行渐远。回望，一些想法与目标在繁忙的事务性工作中被沉没，没能如期完成;年终评优没有取得好的成绩也反映出大家对客服工作还有更多的要求和期盼。新世纪的第一个年月在201×年完毕时也将划上句号，有突破性的做好客服部的工作，取得公司领导及各部门同事的认可，为公司的稳健进展奉献力气是我们201×年的主要工作方向。结合公司领导和各前台销售部门的要求，我们主要从以下几个方面着手开展工作：

一、细节入手，不断的结合现实状况调整适应记得在公司组织的一次培训中，讲师讲到过一个关于银行的案例：当全部的银行都还在站着排队的时候，有银行已经开头供应取号机和座位供客户坐着休息等候了;当全部的银行都有座位时，有银已经开头供应免费的饮水供客户享用了;当全部的银行都开头供应饮水时，有银行已经开头放一个美女在大堂为大家主动供应询问解决问题了.....这就说明，现在是对的或许一年后就是错的;过去是好的;放到现在或许就是个一般。一切都在发生转变，唯一不变的就是世界每天都在变化。只有不断的求索和突破才能跟随、赶超!

1.在部门内部从工作的入手到完成，已经依据实践形成一整套工作指引标准。并在工作过程中不断的依据新要求和新进展进展调整完善。而后言出令行，促使员工在客服部较快节奏工作下能高效的做好各项工作。对新进的同事而言，通过学习工作指引标准，也能尽快的熟识工作方式和方法，降底公司的新人培育本钱。

2.随着包销机的无规律的增长及笔记本业务的增加，配送工作也变的更加琐碎而缺乏连续性。新旧业务的转变导致一样甚至更多的时间和精力的付出比原来做的工单要少，这也对配送员工的工作带来了新的考验。常常关注员工的心情及状态，并通过团体活动或谈心等措施失准时疏导（），保证大家的工作乐观性。也需要对现有的考核方法做出调整，给大家一个提升和进步的空间让优秀的老员工能长时间的留下来。

3.培训专业技能，提高员工解决问题的力量。公司提到新年让前台销售部门提工作要求，其中客户部提到盼望“送货人能和客户对应”。这也从一个侧面反映出局部员工对业务不熟识，处事应变力量缺乏、内部沟通机制不够等客观存在的问题。在现有技术员并不多的状况下，我们应当力争做到让每一个技术员对公司的全部大客户的需求、联系人、地址等都能像“国人通信”一样了然于胸。每一个人都能麻利的处理全部客户的一般性事务。在专业技术方面it行业的进展就象最出名的摩尔定律一样，飞速的转变着。我们只有不断的学习和进步，才能跟得上it行业进展的脚步。所以我们要利用周例会及定期特地的集中学习、联想组织的专业技术培训等各种平台加强专业技术学习。总结在工作遇到的突出问题，有方向有重点的攻关。使大家尽快掌握工作中的技术难点。

4.对于客服部的根本工作，除了能完成每天的配送维护任务外，还要进一步细化。比方像某些信用卡一样，送完货能够短信或电话知会一下业务员;不能按配送单要求的时间送达的，准时通知客户及业务员做出跟进处理。

5、尽快学习和掌握科码系统日常运行及维护工作;尽快将新系统中维护模块与客服部的实际工作结合运用起来。促进客服的工作进一步正规化、信息化。

二、开源节流，拓展it外包业务

不负公司的信任和期望，时刻以公司的利益为依归;维护公司的利益，敏捷安排，尽力节省每一分本钱。利用和开发觉有的信息资源，做好二次销售和it外包业务。

1.各种配送方式结合，削减配送本钱

随着台式机的出货量的削减，相应的是笔记本送货的增加。台式机方面协调相关部门的单据传递及送货时间的安排;多与客户沟通，尽可能将一样或邻近的片区的集中在一起配送。从而降低单趟平均本钱。笔记本及一体方面鼓舞和要求员工多采纳坐公车、打的等方式来而降底车费的支出;长途还可以利用快递来削减人力本钱的支出。

2.科技就是生产力

从最初的用光盘安装到用硬盘单机克隆，再到批量网克，再到pe下移动硬盘克隆。每一次技术的进步都或多或少的提高了我们的工作效率。所以我们应当不断发觉和引入前沿技术，并组织大家学习培训，将之应用到工作中去。促进生产力的进展和提高。

3.支持和促进it外包业务团队的不断进展

从8月份it外包业务团队转到客服部至今，始终保持逐月增长的趋势。第四季度累计系统开单毛利XX元，超额顺当的完成了期初所制定的目标。虽然目前这点业绩对公司来说是微缺乏道的，但信任在公司领导的指正的帮忙下，外包相关业务会按预期的目标取得长足的进展。it外包团队年目标为全年系统开单毛利完成XX万元。

三、相互理解，换位体验

目前普遍存在的一个现象，就各部门之间的不理解。店面不理解客服为什么到现在还没有把货送到客户那里;或是不理解商务为什么没有把我要的货调到店面。客服不理解店员为什么要送这么多赠品给客户，为什么总在赶着客服送货;为什么总要同意客户那多么要求。我认为这主要是大家都不了解对方的难处，客服不知道店员为销售一台电脑要负出多少努力;店员不知道客服为了完成配送维护任务有时连中午饭都没有时间吃。而这些光凭换位思是很难体会得到的。所以假如各对口关连部门能够互派员工到对方部门见习，在学习和了解相关业务的过程中也就能理解到对方工作中存在的难处;从而理解对方的行为，更多的和谐的相互协作，而削减相互指责。多与相关部门同事沟通，发觉问题准时提出来并一同找到解决的方法。而不是关起门来各说各做。那一世

四、保持良好的精神状态，乐观进取

有人说：“精神状态是个宝，事事到处离不了”。时刻保持良好的心态，有了良好的精神状态，才能做好各项工作，克制各种困难，镇静的应对工作中消失的各种问题。乐观向上，在工作保持有一股子拼劲，不甘落后，学习和借鉴先进的方法和阅历，努力在公司领导的指导和帮忙下把各项工作做好。

五、做好各项日常事务

1.帮助行政部做好公司内部日常网络及办公设备的维护保养工作。准时处理

各种突发故障，保障大家工作的正常进展。

2.常常强调安全意识，催促安全行为。避开消失财物损失。

3.定期核查doa及样机库库存，确保账实相符;确保故障机型能准时得到修理清理。

4.完成公司领导和相关部门交办的其它工作。

篇4：公司前台工作计划范文

在20____年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(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阅历，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；奇妙的问答客人。

尽量让每一个客户满足。

(2) 加强礼仪学问学习。

如业余时间仔细学习礼仪学问，公共关系学。了解在待人接物中必需要遵守的礼仪常识，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。也可以上像美莲凯的课，讲的学问都是很有用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3) 加强与公司各部门的沟通。了解公司的进展状况和各部门的工作内容，有了这些学问储备，一方面能准时精确地回答客户的问题，精确地转接电话。

假如学问某个部门没人，会提示来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣扬。

(4) 努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要留意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

在完成本职工作的同时主动主动为领导出谋划策，收集有利信息、献计献策，协作领导管理好本部门。现将20____年度工作支配如下：

- 1、帮助经理制订、监督、执行公司的行政政策、制度。
- 2、仔细完成公司下达的各项目标任务。
- 3、协作监督、执行公司行政方面费用支出状况。
- 4、帮助经理制定本部月、季、年度工作计划及总结报告。

- 5、负责处理本部与其他部门外事活动的协作工作。
- 6、负责文书的管理及全公司文员业务指导、培训、管理工作。
- 7、负责公司生活用品的催调工作。
- 8、负责公司、本部门会议记录并整理睬议纪要。
- 9、帮助经理对公司内部公布重要信息、通知、通告工作。
- 10、负责外来信函、报纸分类、包裹邮寄与派发。
- 11、负责行政资料整理归档、文书打印。
- 12、负责公司内部员工通讯名录整理。
- 13、负责保证公司通讯畅通无阻。
- 14、按《档案管理制度》要求，做好档案的检点移交、编号、编目检索、统计、保管和平安等工作，对过期无利用价值的档案资料，经有关领导组织鉴定后方能作销毁修理，做好公司资料的__。
- 15、文件、资料、表单、报告等打印、校对、排版。
- 16、电话接听、记录转达。
- 17、房产软件信息输入、使用。
- 18、传真、收发、复印、通知。
- 19、每日留言板登记。
- 20、办公室接待。
- 21、办公室管理及办公室财和物的管理。
- 22、完成部门经理临时交待的工作。

工作中存在的不足：

作为刚入公司不久的员工，在工作过程中还存在很多不够熟识的地方，且做事不够仔细仔细，难免略显浮躁。

因此，在新的一年里，我将秉承着将“仔细仔细”作为第一工作态度的思想，随时留意改正自己性格的缺陷，不断进行自我否定，培育自己主动学习的意识和习惯，吸取先

进的阅历，用学问来武装自己、提高自己，全力以赴为公司服务。本人承诺，履行好自己的职责，包括公司临时支配的工作，工作确定的听从。如若自己的工作出了问题，工作未完成，不管是在质量上、平安上的问题等，自愿扣除当月5%~10%的工资，同时年薪按5%扣除（含当月已经扣除的工资）

篇5：公司前台工作计划范文

我个性比较开朗，办事认真，信奉“明明白白做人，实实在在做事”的原则。无论在什么时候、做任何事，我都会认认真真地对待。我还是个善于学习，敢于挑战困难的人。公司前台文员一职，对我而言是一次机会，它能够充分展现自己的理想和抱负。我非常珍惜也非常感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的机会。我将把这份感激之情化为工作的热情，扎实苦干，一丝不苟地完成领导交给我的任务、

1、在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作、

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作、

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2、在行政工作中，我将做到以下几点

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领

导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

3、提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4、其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁。

篇6：公司前台工作计划范文

工作方案：

1、做好客人的询问、接待、合同登记.微笑服务始终，接待客人或回答客人的询问时，娴熟运用“您好、欢迎光临、感谢、请稍等、对不起、欢迎再来、请慢走”等礼貌用语.

2、热忱接听电话，制定来电来函记录，受理客人电话预订、来电、来函时，做到纪录精确、转达准时快捷.

3、熟知各类线路产品的特征、留意事项和价格等信息，能快速娴熟地为客户做好解答.

4、具体记录现金日记账，准时报财务.

- 5、每天按时搞好前台卫生清洁，营造清爽干净的窗口形象。
- 6、整理睬员档案，常常主动给会员打电话，做好出团游客回访。
- 7、协作其他各部门工作，为公司最新活动和线路做好宣扬推广，接到团队准时转到业务部门。
- 8、完成领导交办的其他临时工作任务。

前台目前存在的问题和解决建议：

1、价格总表.由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就是前台销售的指南针.最好有长线和短线价格表分开，加上签证或护照办理价格表等等.表格包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等.前台人员必需时刻都要打开这些表，特殊是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期.

2、行程.各条线路的每天详细支配和参观景点，酒店支配，含餐状况，交通状况.以及该线路的一些留意事项.前台人员要熟识每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解.由于客人当打算参团的时候，最多询问的就是行程的内容了.对于每条行程的酒店状况、航班状况、含餐状况必需清晰明确.

3、游客出游意向登记表.假如游客在询问时情愿留下他们的联系电话，那么说明他出游的意向特别剧烈并且很有可能选择我们旅行社.登记表分为询问日期、游客姓名、联系电话，出游线路、出游日期、出游人数、说明、经手人、跟踪状态等等.跟踪状态分为成行、取消、推迟等.

4、机票卡.现在机票出票和记账以及收账都是特别混乱的，必需要保证卡里充分的备用金，每个月应当要查账核对余额和利润.