

# 公司前台接待工作计划汇编

## 篇1：公司前台接待工作计划汇编

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淹没，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待。新世纪的第一个年代在201×年结束时也将划上句号，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，为公司的稳健发展贡献力量是我们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、在实践中学习，努力适应工作

这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在，也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的二个多月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

### 二、学习公司企业文化，提升自我

加入到xx公司这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

### 三、拓展自己的知识面，不断完善自己

二个多月的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。

初入职场，难免出现一些小差小错；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，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。

## 篇2：公司前台接待工作计划汇编

前台工作，有些人或许觉得简洁，不起眼，但是对于我来说，首先我敬重这份工作，其次我知道自己乐观、开朗、主动的性格适合这份工作，同时我也觉得在前台可以学到与接触的东西是很多的。学校前台作为学校涉外窗口，须时常性与家长，同学接触，具有较重大的责任，前台接待直接代表学校形象和服务质量。

下面我从四个方面谈谈本学期工作目标

一、我知道在前台工作，是一个服务性的工作，所以我要时刻热忱、主动、主动。只要在工作我时间，就要保持一个良好的精神状态，让每一位来学校的家长都能感受到热忱的服务，这会使他们增加对学校的好感。同时作为前台接待，另一方面也代表学校形象，所以，这份工作的重要性就彰显于此了。

二、态度准备一切，我敬重并宠爱这份工作，那么我在做好吃苦耐劳的预备的同时，也要留意工作中的变通，留意细节，让每一位来访者都能感受到新希望的热忱周到服务。

三、任何工作都是相通的，职责明确不代表各做各的，互不相干。既然一起工作，大家就是一个整体，只要是学校的事，我们都有必要去处理好，学校的任何一分子都要以学校的总体大局为重。

四、工作中我或许需要做的事：接听电话、来访人员询问接待、对外宣布传达、前台整理、星币兑换和奖品管理、仓库整理、耗材发放工作等等。

我觉得，其实工作本身或许并不难，但我要留意的是时刻保持热忱，保持微笑，举止文明、大方，礼貌用语。认为正确而不怀疑在全校师生的共同努力下，新希望的明天将更加辉煌!

## 篇3：公司前台接待工作计划汇编

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持洁净大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发觉不够时要准时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要准时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣布传达册不够时也要准时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。假如前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫修理工修理；假如电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想方法解决。

二、接收传真，要留意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要准时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。假如对方是自动传真，可以不接收。发传真后要留意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要留意复印的资料完整否，避开复印资料

缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要准时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立刻起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，急躁细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要留意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!佛山邦普公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解状况后转给相关人员。生疏公司内部人员的办公电话短号。假如来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。假如有人找李总，要留意对方是不是真的有关公司的事情找李总;假如无法推断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚;领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯模糊;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在xx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;奇异的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪学问学习。如业余时间认真学习礼仪学问，公共关系学。了解在待人接物中必需遵守的礼仪常识，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布传达。

(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。

## 篇4：公司前台接待工作计划汇编

一、客户管理细化，确定并重点服务忠诚客户：

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)

- 1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象；
- 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。

## 二、预约率：

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(20\_\_-10-24至20\_\_-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!

## 三、人员培训：

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

- 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。

## 四、团队建设：

### 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)

## 五、考核激励制度：

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，潜在的让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。

## 六、岗位职责：

### 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

(1)每周安排工作空余时间进行两个小时的岗位专业知识培训，不定期考试，并将考试成绩纳入月底绩效考核当中；

(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，销售的六方位绕车介绍等)，并由部门经理当场点评，达到共同学习、提高的目的。

## 七、业务流程：

### 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)

(1)要求岗位员工找出各个流程的执行要点，通过剖析和自身总结细化相关流程；

(2)关联密切的部门员工实行轮岗式实习，时间设定为1个月左右，增加岗位了解；

(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。公司前台接待工作计划篇2