

酒店前台个人工作计划 (精选7篇)

篇1：酒店前台个人工作计划

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整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

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，要立即起身主动问好。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，耐心细致，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，要注意礼貌用语，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，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总;如果无法判断可转给祝莹。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，会犯迷糊;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。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，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。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，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传。

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

篇2：酒店前台个人工作计划

为更好的完成领导交给我们的任务，全面做好各项接待任务，完善部内的工作责任制，提高我店的知名度和影响力，我部结合实际况特制定计划如下：

协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题；

每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录；

制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度；

掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施；

做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录；

督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德；

与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账；

对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在给客人解决。

篇3：酒店前台个人工作计划

一、保安全促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所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，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧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，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。

同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，

酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时地对产品房、餐进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会;还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。

客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。这个我们一直在做如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

六、加强设备设施维修，稳定服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，年底酒店旁边将增开两家，一家定位三，一家商务酒店为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

篇4：酒店前台个人工作计划

一年之初我们又开始了新的工作，作为酒店前台，必须要做好工作

让工作清晰明确，提高工作效率，从而搞笑完成工作任务。

一、入住酒店客户

每天都有很多人来到我们酒店入住或者用餐，在来到酒店的第一时间想要了解我们酒店就是通过我们前台工作人员，对待这些客户我也做好了以下工作安排。因为我们前台都是两人的配置，所以在工作中让我们处理问题时有了更多的方便。

1、对待每一位来访的客户不管是是否在我们酒店入住用餐，都会热情招待，做好最基本的礼仪。

2、关心每一位来访客户的信息，做好信息登记，如果有需要可以询问客户的一些问题，解决客户的难题。

3、对于可入住客户会直接联系酒店部门来招待，让客户有可以及时找到自己需要的房间。

4、及时做好信息流通梳理，避免出现酒店客房已满，没有位置的尴尬情况，对于来到酒店却没有找到合适的地方时，可以给客户联系方式，并且及时通知客户入住。

5、做好数据录入和处理，每天客房人来人往，避免因为误会，也避免出现工作失误，都必须做好登记，每一位入住客户都要做好入住时间和离去时间的整理，及时通知保洁人员清理客房卫生，完成客房布置。

二、加强自身建设

最为一个酒店前台我们关系到的是酒店颜面，我们必须要保证字的一言一行都必须要高标真，符合要求，没有任何出格的行为，让每一个来访客户都非常舒心，让客户愿意接受，同时我们也起到宣传的作用保证自己工作的时候能够给酒店带来足够的价值。

1、提个自身素养，对于上班要求穿着的工作服我们每个人都必须要时刻保证上班就必须穿着。

2、我们前台上班需要比其他同事上班要早，因为我们要招待客户，同时要做好轮班，因为酒店是24小时工作的，分为白班和夜班，我就必须要保证自己上班时间不会出现差错，及时接替同事的工作岗位，完成工作任务。

3、多学多用，还要活学活用，做一个终生学习的人，多说行行出状元，每一个行业都必须我们要做好完成好保证自己在工作过程中完成工作任务，保证自己在工作中不会犯错。

4、对待自己的工作要诚恳，对待客户也要诚恳，用心服务，用心工作，把工作做好才能得到客户的认可。

5、加强工作效率，每天上下班时间遵守公司规定，严格按照公司的规定时间去工作去上班保证自己工作准时高效。

对于自己安排的工作计划，将是我今年工作的方向也是我工作的步骤，我会按照计划来工作做好每一步工作，同时完成工作任务，得到公司和客户的认可。

篇5：酒店前台个人工作计划

这一年的工作已经是完毕了，还是有些事情需要催促到位的，对于这一年的工作我也始终都比拟重视，前台工作是比较繁忙的，我需要把这件事情做的特别专心，作为一位前台工作人员，我对自己特别的有信念，也是比较细心去落实好的，只有持续做好本职工作，做一位合格的酒店前台，让自己在这个过程中积累经历才是好的，对于这一年的种种经受，也是需要做出一番总结。

在一年的工作前台工作中，我还是特别专心的，我也知道态度是特别的重要，现在我也始终都在保持着那种心态，这一年来的工作当中我学习到了许多，究竟做这么一份工作还是需要以前规划好，我对这一点是特别的有信念的只有没有断的去提高这方面的工作经历，我们酒店的工作气氛也是特别没有错的，这一点我从从来都没有会疑心，真的是让我感觉特别的好，我也始终都在本着这样的心态，只有持续做好这份工作才能够一点点的积累，我现在也特别受用，这上一年来的工作当中是可以得到充分的熬炼的，有些细节是应当持续做好。

作为前台是需要端正效劳的，顾客来到酒店第一映象就是我们做前台工作的，我真的是感觉特别的紧急，在这一点上面这是无比关键的，所以我也去学习了许多礼仪在这方面我是特别重视的，想要让自己变得更加的优秀，第一就是要让顾客们满足，让顾客满足了才是对自己力量好的证明，虽然这一年时间已经过去，可是我也学习积累很多，的确是能够从中吸取经历，接待是一件特别严谨的事情，有许多礼仪方面的学问，我们酒店也是会没有定期的去给我们培训，关于礼仪方面学问的确还是需要进一步把握，我也的确是感觉特别的好。

当然这一年来有缺乏，做一位前台工作人员，的确是需要时刻提高力量，我们酒店也是特别的没有错，我作为一位接待工，有些事情是应当催促自己的，接待工作虽然累，有的时候自己做的没有好也会的收到的顾客的没有满，所以还是需要仔细的去思索这些，我也肯定会连续仔细思索的，只有接待好每一名顾客，让顾客们第一映象感觉到特别的好，做好前台工作，这让我也是感觉特别的好，也会在下一年度连续提高效劳质量，20_年是特别重要的一年，我很感谢，也情愿用平常心对待。

篇6：酒店前台个人工作计划

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中每一点一滴，员工之间

相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌运用，员工养成一种良好态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期时候进行合理调配，以领班或助长为中心随时支援忙档区域，其他人员各负其责，明确各自工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务立即进行为客人服务。

5、物品管从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域卫生要求砂发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较中，往往会出现客人排队现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步提升自助餐服务质量，制定了自助餐服务体实操方案，进一步规范了自助餐服务操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面投诉，作为改善日常管及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员重要组成部分，能否快速融入团队、调好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。上作好充分思想准备，缓解了因角色转变不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队步伐。

2、注重员工成长，时刻关注员工心态，要求保持良好工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析形式进行剖析，使员对日常服务有了全新认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

篇7：酒店前台个人工作计划

一、认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二、积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三、细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。