

酒店前台主管工作计划（精选4篇）

篇1：酒店前台主管工作计划

一、厅面现场管

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的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，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，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

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的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，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的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。各区域的卫生要求沙发表面、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的现象，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的接待准备，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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的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、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、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，请保留此标记员工的心态，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的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，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，了解他们近期的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，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、201x年工作计划

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅.体管.经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

篇2：酒店前台主管工作计划

一、培养员工的观察能力，提供个性化业务，创业务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与业务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范业务的基础上，提供个性化业务。酒店业务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。业务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供业务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的业务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化业务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进业务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的业务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其业务意识和业务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流业务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线业务中发现个性化业务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量业务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造业务。

日常业务中要求员工按照简、便、快、捷、好的业务标准，提供“五心”业务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：业务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行业务好：客人接受业务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：业务。五心业务：为重点客人精心业务、为普通客人全心业务、为特殊客人贴心业务、为挑剔的客人耐心业务、为有困难的客人热心业务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自201x年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由PA员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少业务环节，提高业务效率业务效率是业务的一个重要环节，很多投诉都是因为业务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和业务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”业务势在必行。客人入住酒店以后，对各种业务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要业务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的业务满意度大打折扣。我部将从减少业务环节来提高业务效率。

(一)成立宾客业务中心

目前总机和业务中心均是通过电话为客业务的两个岗位，有很多客人需要业务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到业务后再转给业务中心，这样很容易造成业务延缓或业务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将业务指令延缓传达或忘记传达，给我们的业务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个业务最急于去办，合理的去通知业务。为了减少业务环节方便客人，将总机和业务中心合并成立宾客业务中心，酒店所有的业务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客业务中心的职能宾客业务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收业务信息，并准确传递业务指令，确保业务能及时提供。

2.宾客业务中心的工作内容

接听电话并提供业务。总机和业务中心合并以后，酒店所有的外线电话和业务均由宾客业务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供业务，如此一来不仅提高了业务效率，保证了业务的准确性，还减轻了楼层业务员的工作量。

接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使第一范文网接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店处理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的业务无法保障。若宾客业务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客业务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客业务。

及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客业务中心进行电话更改房态，宾客业务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客业务中心来保管、分发，并进行登记。

失物处理。宾客业务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据

规定做出处理。

对电话进行统计分析。宾客业务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的业务水平。

篇3：酒店前台主管工作计划

1、增强员工的营业培训，进步员工的综合素养

前厅部的每位成员皆是旅店的抽象窗心，不只团体抽象要能承受磨练，营业常识与效劳技能更是表现一个旅店的经管火仄，要念将营业常识与效劳技能连结正在一个底子之上，必需抓好培训任务，假如培训任务没有跟上，很轻易致使员工对任务缺少热忱与营业火仄紧懈，是以，本职计划每个月凭据员工承受营业的进度战应用的状况停止需要的每周一次培训，培训方法重要是偏偏向讲课与现场模仿。同时正在每个月5日前向总办与人力资本部上交上月的培训总结与本月的培训计划停止监视。

2、增强员工的销售认识战技能，进步进住率

旅店经由了十九年的风风雨雨，跟着时光的逝去旅店的硬件设备也随着陈腐、老化，面临江门的旅店止业市场，合作很剧烈，也可道是任重讲远。果旅店的硬件设备的陈腐、老化，经常涌现工程成绩影响对客的一般效劳，关于高级次的主人会跟着拆建新型、奢华旅店的涌现而流掉一部分，做为旅店的成员，深知客房是旅店经济创支的紧张部分之一，也是利润最下的一个部分，是以做为旅店的每位成员皆有义务、有责任做好销售任务。要念为了更好的做好销售任务，本职计划对前台欢迎员停止培训卖房方法方式与实战技能，同时灌注贯注旅店政府带领的指导，夸大员工正在欢迎进程中“只需是到总台的主人我们皆应念方法把主人留上去”的主旨，尽量的为旅店争夺住客率，进步旅店的经济效益。

3、增强各种报表及报闭数据的经管

为了包管旅店的各项任务能一般停止，本职将宽格请求前台欢迎处做好注销闭、上传闭，前台依照公安局的规则对每位进住的主人停止进住注销，并将材料输出电脑，主人的材料经过旅店的上传体系实时的向本地平安局停止讲述，当真履行公安局下收的告诉。同时将委派专人专管来宾材料疑息、相干数据报表。

4、呼应旅店带领倡导“节能降耗”的标语

节能降耗是许多旅店一向正在号令那个标语，本部也将呼应旅店带领的号令，宽格请求每位员工用好每张纸、每收笔，以旧换新，将兴旧的纸张搜集裁剪成册供一线岗亭应急之用。同时对年夜堂灯光、空调的开闭掌握、办公室用电、前台部分电脑用电停止公道的调解与计划。

5、连结与员工相同交换的风俗，以增远相互的理解便于任务的展开与实行

计划每一个月找部分各岗亭的员工停止发言，重要是盘绕着任务与糊口为方面，让员工正在本身所属的任务部分能找到倾吐工具，凭据员工提出公道性的请求，本职将员工内心存正在的成绩当做本身的成绩去居心办理，做力所能及的。假如办理没有了的将上报旅店带领。让员工真正感触感染到本身正在部分、正在旅店遭到尊敬与看重。

6、做好部分外部的量检任务

计划每一个月对部分员工停止一次量检，重要检讨各岗亭员工的仪容仪表、礼仪规矩、岗亭操纵技艺与踪开应变才能。量检人由部分的年夜堂副理、分部工头、司理构成。对正在量检出存正在成绩的给必然时光停止整改，正在规则的时光若没有整改完成将停止小我私家的经济奖款处置。

篇4：酒店前台主管工作计划

我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

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，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。