# 酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划(5篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-15

*做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？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。酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划篇一⑴协助经...*

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？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。

**酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划篇一**

⑴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;

⑵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，做好记录;⑶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;

⑷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，做出总和相应的应对措施;

⑸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;

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

⑺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;⑻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;

⑼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，保证收银员的正常账;

⑽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。

**酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划篇二**

总结过去，展望未来，在追求更专业化酒店服务的道路上，前厅部还有很多路要走，还有很多知识需要学习，还有许多经验需要积累。前厅部旨在提升部门服务质量、服务创新、梯队培养、为指导思想；以下为20xx年整体工作计划汇报内容：

部门管理核心就是让团队不断成长，团队建设在于绩效管理运用，确保能激发员工的工作潜能、维护部门顺畅运行。以下是团队管理建设实施计划：

1.给团队思想及工作目标

不断给团队灌输“正思想”、“正能量”，时刻把大家攥在一起，团结到一起，向目标前进。工作中时刻给团队信心和勇气。保持在任何情况下不被下属负面的情绪和思想所左右。

2.传教于团队工作方法

结合部门员工经历、学习和成长环境，针对性看待每一个员工的素质。作为部门负责人，在工作中不但要提出问题，还要启发下属有思考问题的能力和解决问题的方法。做一个有良好思考能力和解决问题方法督导者。

3.给团队压力、帮助、鼓舞

工作中给团队一定的工作压力是十分必要的。做好自己的角色定位。优秀的管理者一定是一个优秀的鼓舞者，管理一半是鼓舞。鼓舞的目的就是为了更好地推动工作。学会使用鼓励与激励。

1、标准化、量化管理的建立与宣贯

1)奉行“写我所做、做我所写、持续改进”，完善适合部门运作的管理模式。

2)拟制部门标准化培训计划，培训要有签到、评估、记录，可查询、可追朔。

3)对部门全员进行标准化考核，有试卷、有成绩单，所有记录可查阅。

2、部门各类分析数据的建立

1)部门月度分析对数据、增销、宾客满意度、投诉内容等数据进行同比、环比分析，找出差距，适时改进。

2)服务质量月度分析：达标率与部门绩效工资挂钩、分析存在的典型问题，及时改进，不断提升服务品质。

3)人员状况月度分析：员工流动率、员工动态、员工沟通进行分析，确保做好人才梯队培训计划。

3、部门检查机制的建立与完善

成立内部培训小组，推进日检机制，由各督导级负责日常巡查、纠正、改进；进行定制合理的检查机制与计划，避免日久走形式。

4、部门常态会议的建立与完善

1)召开每日例会，时间10-20分钟内，有事汇报，内部沟通问题严禁发言，私下沟通完成；

2)月度会议对上月现状同比、环比分析等，针对问题进行修正建议探讨，优化管理结构及督导重点。

3)部门员工大会每季度或者半年召开一次，宣贯酒店文化、解读酒店各项新政策、制度等内容，了解员工诉求。

4、工作计划与总结机制的建立

1)各关键岗位每周、每月、每半年、每年均应有工作计划与总结。

2)建立工作计划检查机制，与绩效挂钩达到有计划、有条理的工作状态。

5、绩效管理、奖罚机制的建立

通过总结20xx年绩效考核成效及不足，完善部门相关考评细则，通过奖、罚分明原则，落实围绕全员绩效考核，确保提升整体员工工作效率及激励成效。

1.部门培训制度的建立与完善

分类部门培训制度，细化各项培训内容，着重以新人系统化培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

1)岗前培训，部门培训课件的制作，形成最基本的培训教材。

2)在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

3)晋升培训，要建立优秀员工的晋升平台，完善督导晋升培训课件，学习基本的管理技巧及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

4)确保培训必须有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

2.前厅部系统培训法则

首先培养员工敬业乐业的职业意识。利用各种场合各种机会，采取各种形式，对员工进行思想培养。

第一步“说”：要培训的内容进行分解，并逐一讲解给员工，讲清楚、讲透彻、讲到位。

第二步“看”：即观察员工自己动手实操的能力和实效，让员工动手是非常重要。

第三步“评”：即对员工的实操进行评述，对不足之处进行指导和纠正。“评”就是总结。

要让受训者清楚地知道自己哪些地方不足，哪些地方是缺陷，并帮助找到提升和改进的方向。善于发现员工的亮点，给以鼓舞，这帮助员工树立信心。

第四步“量化和固化”：将培训要点、规范、标准、细节、要求等进行量化、规范和固化，使培训的内容不走样。量化主要是指把培训内容所要求的时间、效率、度量单位等等一一进行量化，以保证培训的标准统一、快速高效。

回顾过去，部门以及个的进步还微不足道，不足之处才是进步的阻碍，在20xx年，将对20xx年取得进步加以巩固，让自己更加专业，对不足之处进行针对性改进，期望在20xx年年终，能突破现有瓶颈，实现新跨越。发挥优势、改进不足，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队，也使自己成为一个更具有专业素养的酒店职业经理人!

最后衷心祝愿酒店管理公司及新都酒店在新的一年兴旺发达，明天一定会更加美好!

**酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划篇三**

一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命;前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费;总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗;商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1、第三季度上门客销售任务，根据上季度的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、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，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

**酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划篇四**

一、常识及概括培训

(一)培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

(二)培训时间及内容：1、酒店职业道德的讲解说明。2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求。3、了解酒店员工违纪处罚规定。4、如何正确出入酒店。

月日1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要领导者简介，酒店行政构简介;了解本部门概况，包括：本部门构，各部门功能，认识各部门负责人。2、熟记酒店各分部联系电话。3、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。4、了解本部门经营业务，包括：了解客房构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

月日1、学习基础销售技巧及对客服务方式。2、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。3、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。4、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

(三)培训考核：三天基础培训后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

(一)培训目的：让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

(二)培训班期安排：试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践;后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

(三)前台培训内容：培训计划需时30天，分三个阶段完成。培训日期培训内容培训讲师备注前10天

1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。

2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。

3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。

4、熟记各大单位，商务客房名单。

5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。

6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

中间10天

1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。

2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。

3、培训前台卖房技巧。

4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。

5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。后10天1、培训更改房租程序。

2、了解客房升级的情形及标准。

3、入住登记程序培训。

4、帐退房程序培训。

5、团体入住及帐程序培训。

6、培训查ed房的程序。

7、培训转换房间的程序。

8、客用保险箱的使用程序培训。

9、客房参观及住客生日的处理。

10、补单的跟进程序。

11、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。

12、各类信用卡算方法的培训。

13、以上培训均合相关上机操作。

14、受训员总培训内容。

15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

后60天

1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。

2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

(四)考核：试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，60天应具备的技能，90天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退

前台接待工作计划

一、岗前工作(2-3天)

1.休闲场馆以及部门的应知应会培训。

1)将休闲场馆、部门的应知应会内容发放到员工手中，员工记忆，如:企业概况、内部电话、服务价位等。

2)由主管带领新员工了解各个岗位的具体位置营业时间等，熟悉各区域的分布情况及特点，重点了解客房各种房型的排列规律以及房间内各种物品的摆放。

2.熟悉前台工作的岗位职责，主管详细讲解岗位工作流程及各项工作程序，使新员工有一个初步的印象和思路。

3.复习培训内容并进行上岗前考试。针对前两天培训的岗位职责、各种工作流程、应知应会进行书面测试，并对测试成绩不合格者予以补考，将测试试卷存档。

二、上岗工作(8-9天)

上岗培训分为两个部分:白班工作培训和夜班工作培训。分为4个步骤:

1.先由接待班组主管带新员工3个白班，1个夜班;

2.由老员工带3个白班，个夜班。(这期间的白班、夜班交叉进行)

3.最后进行岗前业务技能考核，合格后单独上岗。

4.单独盯岗初期，由当班主管加强指导监督。

白班业务培训:

前三天，熟悉前台所用的各类表格、各项设施设备和物品摆放;熟悉实践白班各项工作流程及各项工作程序，加深印象;熟悉本店协议单位及电脑中应做各种格;跟随主管进一步熟悉各项工作流程并且亲自办理各项工作手续;由主管监督亲自办理入住、调房、延住等各项手续;由主管及时强调缺点所在，及时跟踪督导。(注意:在培训中要特别加强调对新入职接待员的对客服务意识，态度和服务技巧的培训对每一项程序的讲解要做到有理有据。)

后三天，由老员工代班三天掌握对客服务、工作技巧等各方面的业务技能。

夜班业务培训:

第一:熟悉实践夜班工作流程。由主管带领完成工作进程，细致到每一项表格的填写正确度及夜班卫生的清理和工作程序。

第二:由老员工带班2天。亲自实践各项工作程序，由老员工监督，强调夜班的工作安全问题和各种突发事件的处理问题。

**酒店前台个人工作计划 酒店前台接待工作计划篇五**

一、在工作上

虽然学会了工作方式，但却没有很好的运用到工作中去是我目前的难题。略显僵硬的服务让很多的顾客在我的接待后都没能露出笑容。

所以在下半年的工作中，我决定先从练习接待入手，多去看看那些优秀酒店的接待视频、教程，多去和优秀的同事们学习，虽然会花上一定的时间，但是我相信，只要能学好，这一切都是值得的。

然后就是心态方面，根据主管的评价，我虽然是有心为客人服务，但是我却没有足够的经验去判别客人的需要，没法达到客人想要的程度。

面对这样的情况，我感到这不仅是我的经验不足，还是我的知识储备不够充分!我准备从心理上改变自己，在下半年买一些这方面的书籍和资料，在闲暇的时间可以多看看，多和同事沟通，交流。

作为一个前台，还是在酒店工作的前台，要做到的，就是让客人感觉到宾至如归的服务，这对亲和力和与人沟通的人际交往能力是非常有要求的。上半年来我一心只想着搞好工作，反而忽视了同事间的人际交往。

所以，下半年的目标，我定位在至少要在年底，认识自己常见的那些同事!虽然也许他们的岗位都各不相同，但客人也不会相同，这可能正好符合锻炼的条件。

我知道提升工作能力不是一朝一夕就能达成的，但是不给自己定一点目标，又怎么会有动力去进步?我会在下半年朝着现在的目标前进，争取将自己的工作做到!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找