# 最新前台人员工作计划(7篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-12

*前台人员工作计划一一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体...*

**前台人员工作计划一**

一、对前台工作重要性的认识。

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是公司的形象、服务的起点。

因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你说的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。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。

四、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。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、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。

**前台人员工作计划二**

回顾过去一年的工作，可以说做得非常好！以前的很多努力，今天都值得。希望一年比一年好。为此，我们将坚持以前的好的方面，对存在的不足有深刻的认识并加以改进，在未来的一年中重点做好以下几个方面的工作：

一、对前台工作重要性的认识。

前台的工作虽然没有业务、营销、财务等部门对公司的发展有那么多直接的贡献，但既然公司设立了这个岗位，领导们肯定认为有存在的必要。通过思考，我认为，无论哪个岗位，无论什么工作，都是公司整体组织架构的一部分，都是为了公司的整体目标而奋斗。对于前台工作，应该是公司形象，服务起点。

因为对于客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是他们对公司的第一印象，第一印象很重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务是从前台欢迎客户开始的，良好的开端是成功的一半。我对其重要性的理解促使我进一步思考如何做好我的工作。

第二，努力提高服务质量。

前台的主要工作是接待客人，为客户答疑解惑(包括转接电话和收发快递邮件)。所以，做好这份工作，最重要的是服务态度和服务效率。——然后可以说说你是如何注意保持良好的服务态度的，比如微笑、耐心细致、温馨提示等等。提高效率，说说如何注意快速、高效、无错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一位客户满意。

第三，加强礼仪知识的学习。

做好服务，光有良好的判断力是不够的，还要学习相关的专业知识，切忌好心办坏事。比如业余时间学礼仪和公关。了解与人打交道必须遵守的礼仪知识，包括坐姿、站姿、说话语气、眼神、妆容、服装搭配、回答客户问题等。

第四，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，一方面可以及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果某个部门没有人，会提醒打电话的人，可能有人的时候简单说明，或者在自己能力范围内简单回答客户的问题，同时抓住适当的机会宣传公司。做好公司部门和客户之间的沟通桥梁。

五、努力营造良好的前台环境。

要保持公司门面的良好形象，不仅要注重自身形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有一种赏心悦目的感觉。

**前台人员工作计划三**

一、建立并完善客房部各项规章制度，前台的工作计划。

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”、“管理处罚参照标准多样化、随意性大”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20\_\_年将建立一整套客房部完整的管理制度，这包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

二、部门成本费用控制。

20\_\_年客房部总成本费用必须控制在249.3万元以内，即平均每月成本控制在20.775万元以内。对客房部每月费用支出项目进行分析，根据20\_\_年客房部岗位人员编制及实际运转情况估算，每月客房部固定成本支出为126096万元，而变动成本就必须控制在105321万元以内，才能完成全年成本费用指标控制任务，为此客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

1、布草洗涤费用一直是部门变动成本费用的重要组成部分，可以将现行住客房间布草“一日一换”制度更改为“一客一换”制，减少布草更换洗涤次数，一方面大大降低了布草洗涤费用，另一方面延长了布草的使用寿命，同时缩短了服务员的做房时间，提高了工作效率，经初步估算采取这种方法，一年将节约5万元左右的变动成本费用；

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。住客房间内各种耗品的配备原则上实行“一客一换”或“使用完才更换”的制度；对客人坚持要求更换的而又未使用完的洗沐用品，必须进行全面回收，在保证卫生质量的前提下，重新填装使用；对于房价低于六折的团队、会议用房，减少洗沐用品的配备数量，只配备“洗发液”和“沐浴液”；经初步估算采取这种方法，一年将节约3万2千元左右的变动成本费用；

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。①客房部水的消耗主要分为“饮用水”和“生活用水”两种情况，对客房内饮用水进行更换时，在保证卫生条件的前提下，对桶内余水进行合并填充二次使用，杜绝饮用水资源浪费现象；对于“生活用水”，主要是通过仔细检查的方式，防止“跑、冒、漏、滴”现象出现，彻底杜绝客房卫生间内马桶常流水现象、客房及公卫间水管管道连接处漏水现象、客房卫生间淋浴喷头滴水现象、管道井跑冒水现象；另外可进行一些技术革新，例如在保证喷淋压力的情况下，通过对喷头的改进对水流量进行控制；在抽水马桶水箱内填装沙瓶，减少抽水马桶的耗水量②电的节约，首先可通过对清房操作要求的修改和对服务员的培训，增强节能降耗意识，随时关闭楼层公卫间内的各种电器设备，尽量在清扫客房时不使用电器设备；其次客人在房间时，应主动征求客人意见，关闭各种暂时不需使用的电器设备的开关；在符合国家规定的光照标准的前提下，将客房床头灯由现在的40w改为25w，进一步降低房间内的用电量③煤气的节约，主要体现在中央空调的使用上，一定要根据当日客情、气温等实际状况，与工程部密切协作，合理缩短开机运行时间，从而实现煤气总体用量上的节约。经初步估算采取上述方法，一年在“水、电、煤气”的使用上将节约1万左右的变动成本费用。

三、部门培训工作。

客房部要在20\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范，知道自己应怎么来开展工作，真正做到“有的放矢”；中、后期可根据客房部实际运行状况中出现的问题，开展节能降耗、客房服务英语、提升服务质量等方面的专题性培训工作，将客房部各项服务工作引向深入；逐步建立健全完整的客房岗位培训体系，不断提高客房服务员的综合服务素质，借以提升客房部整体服务水平及工作效率。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，并在每季度的三个月中挑选一个月来具体组织执行（根据该季度中的经营工作情况而定）。

四、工资、月奖及考核评定工作。

长期以来客房部各项工作缺乏必要的考核评定机制，无论是在工资发放、月奖发放方面，还是在部门优秀评定、选拔晋升方面，都存在严重脱节，互不相干的问题，在员工中间没有形成良好的竞争机制和发展空间，严重阻碍了客房部可持续发展的进程；为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。按照酒店20\_\_年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a、b、c三个级别。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员工资进行定级（a、b、c级），并报酒店行管部审核，审核通过后于每月7号前后，由财务部将定级工资发放到员工工资账户上；

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员部门月奖进行定级（a、b、c级），原则上当月工资能拿a级的员工就能享受a级部门月奖，以此类推；同时将定级结果报酒店行管部审核，审核通过后于每月20号前后，由财务部将定级奖金以现金或转存工资账户的方式发放给员工个人。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，依照《客房部工作标准及流程》、《客房部奖惩条例》等部门制度的规定，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制；同时每月的考核等级也将作为部门员工个人岗位调整、晋升、年终评优的重要依据。

**前台人员工作计划四**

时间过去了。转眼间，我在远大梅雨新城管理处工作了一个多月。对于刚开始工作的我来说，由于一个多月对物业前台工作一无所知，已经有了一定的了解。

20年已经成为过去，现在又迎来了20年。我希望有一个跨越式的进步

1.塑造自我形象：严格遵守客服人员的服务行为规范，着装整洁得体，举止文明大方。微笑，热情对待客户和同事。

2.对于客户信息的处理，及时记录《客户服务信息记录表》上的客户来电和来访信息。

(1)对于客户的简单帮助，在其能力范围内，给予立即解决。

(2)进行维修时，做好登记工作，及时通知维修部同事进行维修。

客户投诉应及时向相关人员或领导报告，并迅速处理。投诉处理：明确记录投诉事件发生的时间、地点、投诉部门被投诉人或投诉人的联系方式等。如果能解决，尽量给客户合理的解释，接到投诉后及时处理，在投诉处理后两天内回访。

(4)每天下班前一小时查看当天的客户信息登记，发现不及时办理的，应予办理。

3、

钥匙管理：未领楼或委托楼装修钥匙按单位顺序摆放，核实钥匙借用人，明确登记借用时间和归还时间，谁借用钥匙谁登记。每两天检查一次密钥是否与注册表匹配。如有不符，及时查明原因。

4.邮件收集：及时记录《邮件收发登记表》上收到的业主邮件的所有详细信息，并要求业主在登记表上签字确认后才能收到。

5、

数据整理：针对《车辆管理服务协议》 《缴费通知单》 《物品拮据凭条》 《放行条》 《装修许可证的明细表》等。认真填写试卷，每天将数据输入电脑，每半年对试卷数据进行处理、装订、归档。

以上是我的新年工作计划。我会尽力把所有的计划付诸实施。同事也要求领导督促纠正我的缺点，让我提高自己，提高工作质量。期待新的一年有更大的突破。

**前台人员工作计划五**

时间总是转瞬即逝，新的一年即将到来。我对新的一年充满了期待，期待自己走上一段楼梯就能进去工作。以下是我个人的20年公司计划：

第一，在实践中学习，不断适应工作

前台是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司。拜访公司的客人应受到礼遇，接听和转接电话要友好，处理办公楼的日常事务要谨慎，对待同事要虚心诚恳。每一点都需要在实践中学习，在学习中进步。

第二，学习公司的企业文化，提升自己

要充分感受到公司员工的关怀和对人才文化的重视，感染工作氛围，以积极乐观的工作态度投入工作，脚踏实地地做好工作，及时发现工作中的不足，及时与部门沟通，努力做好工作，做一名合格称职的员工。这一直是未来工作的目标和方向。

第三，拓展知识面，不断提升自己

在今后的工作中，要不断的给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的差距和失误。在今后的工作中，我会努力提高自己的修养和内涵，弥补工作中的不足，总结新的学习经验，以谦虚的态度和饱满的热情做好工作，充分发挥自己的潜力，为公司的建设和发展做出贡献！

第四，做好领导的助手

努力完成并做好主管交给的工作。

增强责任感和团队意识。积极把工作落实到实处。我会尽力减轻领导的压力。能够在完成自己工作的同时，主动帮助主管或同事分担一些工作。与同事互相帮助，维护和谐的工作环境。

五、熟悉公司新的规章制度和业务工作

随着改革的不断深入，公司制定了新的规定，特别是在公司正在进行的实施工作中，作为公司的员工，你必须在遵守公司规定的同时承担责任，充分配合。

我很清楚一个人的能力是有限的，但发展的机会是无限的。现在是知识经济时代。如果我们不能迅速提高个人能力和业务水平，那么我们就会在这个社会上被淘汰。20-20\_\_需要不断提升自己，让我们为更美好的明天而奋斗！

**前台人员工作计划六**

看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，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！下面是我本人20\_\_年度具体工作计划：

一、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公文的登记、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。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，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。

二、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。

**前台人员工作计划七**

20\_\_年即将过去，我作为公司的一名新人，对未来充满了热情和激情。前台文员是我踏出大学校门的第一份工作。虽然来公司只有短短的两周时间，但是在各领导的关心及同事的帮助下，我迅速地融入了公司集体与部门团队中。我也积极学习了公司的文化与制度，努力提升自己的专业素质，认真完成各项工作。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，因此前台的工作是非常重要的，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，所以我一定要认真的做好本职工作。

一、加强自身修养，提高服务质量

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

2、负责来访客户的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。

3、负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待工作。

4、熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。

5、对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁

1、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让公司员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度

考勤管理是企业管理的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的\'意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

五、员工日常行为的规范管理，严格按照公司规章制度的要求执行

1、每日早晨对各部门工作服、工牌、早餐、办公室卫生等基本情况的监督、检查，并详细记录定期汇总。

2、每日工作时间内有无玩手机、聚众闲聊、吃零食等无关事件的监督及记录。

3、对各部门员工在工作时间有无脱岗、串岗及其他岗位渎职的情况进行记录。

六、协助部门领导及其他部门完成各项工作

1、进行各类通知、通报、联络单的签收工作。

2、负责公司文件处理工作，日常的打印、复印、扫描、传真等工作。

3、负责各类信件、包裹、报刊杂志的签收及发送工作。

4、协助人事专员进行招聘、面试、新员工入职等人事工作。

5、协助行政人员进行公司各项培训工作、宣传工作及公司开展的大型活动等。

七、拓展知识面，不断完善自己

1、业余时间多看有关工作方面的书籍，不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和失误。

2、要熟练掌握各类办公软件，提升各类公文的撰写能力。

3、制定工作计划，逐一完成各项目标，从中积累经验，不断提升自己。

作为一名公司前台文员，我会努力提高自己的礼仪修养，文化知识认知度，加强自己的听、说、读、写能力，把自己培养成一个综合素质的人才。在未来的工作中，我会不断的总结经验，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！

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