# 最新前台的工作计划优点(9篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-26

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!前台的工作计划优点篇一现将下半年的工作计划如下：...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**前台的工作计划优点篇一**

现将下半年的工作计划如下：

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，要严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

拓展阅读

说明：以下内容为本文主关键词的百科内容，一词可能多意，仅作为参考阅读内容，下载的文档不包含此内容。每个关键词后面会随机推荐一个搜索引擎工具，方便用户从多个垂直领域了解更多与本文相似的内容。

1、市场竞争：市场竞争是市场经济的基本特征。在市场经济条件下，企业从各自的利益出发，为取得较好的产销条件、获得更多的市场资源而竞争。通过竞争，实现企业的优胜劣汰，进而实现生产要素的优化配置。市场竞争是市场经济中同类经济行为主体为着自身利益的考虑，以增强自己的经济实力，排斥同类经济行为主体的相同行为的表现。市场竞争的内在动因在于各个经济行为主体自身的物质利益驱动，以及为丧失自己的物质利益被市场中同类经济行为主体所排挤的担心。

重要内容：市场竞争主要包括六项基本内容有商品竞争素质能力竞争服务竞争信息竞争价格竞争信誉竞争。市场竞争的方式可以有多种多样，比如，有产品质量竞争、广告营销竞争、价格竞争、产品式样和花色品种竞争等，这也就是通常所说的市场竞争策略。通常我们按市场竞争的程度把市场竞争划分为如下两种类型：

（1）完全竞争。指一种没有任何外在力量阻止和干扰的市场情况。

（2）不完全竞争。一般是指除完全竞争以外、有外在力量控制的市场...

2、范文：范文意为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。随着社会的发展，微时代的到来，人的耐性越来越小，范文的出现补缺这个漏点，范文就像一个公式，只要数据带进去就ok。

范文的分类，演讲类的有：竞职演讲、就职演讲、党会发言、爱国演讲、祝福贺电、晚会祝词等。

合同类的有：买卖合同、借款合同、租赁合同、承揽合同、运输合同、技术合同、经营合同、劳动合同。

总结类：个人总结：把一个时间段的个人情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验。

述职报告：指各级各类机关工作人员，主要是领导干部向上级、主管部门和下属群众陈述任职情况，包括履行岗位职责，完成工作任务的成绩、缺点问题、设想，进行自我回顾、评估、鉴定的书面报告。

工作计划：机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。

**前台的工作计划优点篇二**

回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在来年重点做好以下几个方面的工作：

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供 个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的 速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘? 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。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，从整体上促进服务质量的提高。

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

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，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，并做为衡量服务质量的一个标准，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服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

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：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务 好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。

五心服务： 为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

外围绿化一直是由员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，解决这一问题。

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服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”服务势在必行。

客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，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，需要服务时都是 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，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节 来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心 。目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服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服务后 再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，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服务指令延缓传达或 忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，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 哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只 需拨电话“0”，一切均可解决。

曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的???未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽?

在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望!!!我还想进步…

有幸，天助自助者我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着‘快乐工作‘的旗号，也让我在自己的生命中又创新高!一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节!

意识到了问题的所在，最重要的就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足!与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像‘扁鹊行医‘，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里!同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执!从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情!

这一年的我，用我们秉承丰大国际八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大“的精神理念来概括，一点也不为过!

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的!

勤俭：‘笨鸟先飞‘谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食!

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强!

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受!

这一年，最火的汉字无疑是“微“，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下!

这一年，我在丰大，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的丰大国际见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己!

这一年，我在丰大!

这一年，我把丰大国际当成了家!

**前台的工作计划优点篇三**

1、在日常事物工作中，我将做好以下几点：

（1）协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

（2）了信件的收发工作。

（3）低值易耗品的分类整理工作、

（4）于各协助工作、

（5）办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

（6）办公室设备的和保养工作。

（7）协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

（8）、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

（1）各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

（2）员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

（3）协助公司公司规章制度。

（1）参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

（2）向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

（3）个人自主的学习来提升知识层次。

**前台的工作计划优点篇四**

一年的前台工作下来，我能按时完成上级交代工作，虽然不很熟练，经过和领导、员工的交流，也逐渐适应。根据自已的实际情况，据此也有了我新的工作构想和计划。

仪表、着装。加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。电话接听和转接，收发传真、信件和报刊。做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误；及时将收到的邮件送到主人手中。

客户的接待。基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员；及时打扫会客后的垃圾。卫生。尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域；咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成；定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。做好物品领用，购进的登记。做好低值易耗品的分类整理工作。管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。做好办公室设备的维护和保养工作。

文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。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。

对于出差人员的出入时间事件地点的登记。力所能及的主动承接外出人员的工作。接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作，完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

新的一年，要继续维护好公司的形象，加强自已的综合能力。尽管前台文员的工作是繁杂的小事多，但是任何事情都有个累积，小事顾全了才能做大事，沉淀到了个度，就是质的飞跃。

**前台的工作计划优点篇五**

我于20xx年1月份来到xx公司，半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了前台接待的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

现将下半年的工作计划如下：

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，要严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的前台，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的半年中，我会做的更加的出色!

在这里工作已过3个年头了，在此，我订立了20xx年度下半年工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1)发扬吃苦耐劳精神。

面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2)发扬孜孜不倦的进取精神。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3)当好助手。

对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4)熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。

以上，是我对20xx年下半年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。

展望20xx年下半年，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年下半年新的挑战。

凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在下半年里工作就会更加的出色。

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20xx年下半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。

具体措施如下：

1、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。

2、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。

3、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。

4、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!xx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。

以上就是我20xx年下半年的工作计划，请领导监督，谢谢!

**前台的工作计划优点篇六**

在过去的一年当中，各部门存在很多的不足之处，在行政管理过程中，还有很多做的欠缺的地方，比如：没有规范性的相关文件，员工的考勤也不是很严谨。由于公司的运行不是很成熟，所以导致每个部门之间的沟通出现矛盾及误会，所以希望提升公司的企业文化建设，多开展有利于团队建设的活动，锻炼大家的团队精神，让员工有集体荣誉感和归属感。我个人对于我们学校在这个城市的发展非常有信心，所以我会尽全力，至少我在公司行政相关领域做到专业化，从细节做到增强学员对我们的信心和专业度认可。

1. 完善行政管理制度，，规范行政文件，在行政工作中做到不断完善，直至专业化。

2. 学习绩效管理方式的基本筹划，根基公司的发展情况，在咨询到访以及学员数量不断增加的过程只用适时的引入绩效管理，提高员工工作积极性，增加公司收入。

3. 学习人力资源管理知识，计划上半年通过助理人力资源管理师的评定，健全公司的人力资源管理制度。

4. 制定个人的英语学习计划，提升英语表达能力，早日做到在接待及日常工作当中使用英文交流。

5. 配合公司及其他前台工作人员规范前台及行政的相关的职业素养。

6. 在完成本职工作的同时，辅助学习课程顾问相关技能。

以上是我对20xx年度 工作计划，可能还不是很成熟，希望领导指正，

火车跑得快还靠火车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助，展望20xx，我会更加努力认真负责的去对待每一项工作！

**前台的工作计划优点篇七**

售后服务部严格按照广州本田服务流程开展工作，前台接待员的言行举止都要经过专业的培训，提高接待人员的整体素质。只有这样才能在顾客心目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准的，加深广州本田的品牌在广消费者心目中的印象，树立顾客对广本的信任。

在按照广州本田规范流程维修七日后回，保养招揽十四日前寄保养信，七日前打招揽电话。的基础上，建立完整的客户档案，定期为客户做一些保养方面的小贴士，写在保养信件内。节假日及一些特殊日子给客户发一条温馨的问候短信，把店里最新动态告知客户，增进客户与我们的感情，让客户真心感受到我们的服务体贴、周到。

我们在为保险公司争取保额的同时，保险公司也在做索赔时做到灵活机动，不损害顾客的利益。我们与保险公司做好沟通，为顾客提供“方便、周全”的服务，同时也达到双方合作行业的共赢，提升双方的服务，赢得顾客的忠诚度与满意度。

我司在20xx年9月已与采购办签订了单项类定点维修协议。在南平市政府本田车辆保有量越来越多的有利形势下，我司必须采取积极主动的方式，走各政府单位，争取各政府单位本田车辆的定点维修权。在维护政府单位本田车辆的安全下，也为我司创造了丰厚的利润。

我们店的服务区域为xx地区和xx地区，店设在xx，xx其他县市及xx地区的顾客因路程远，在保养和维修等服务方面带来诸多不便。建议20xx年每个季度开展一次巡回快修活动，即“上门维修”服务，到各县市为当地客户的爱车进行保养及更换常用件，这样地方便了客户。无论是服务态度，或是服务质量方面都做到细致入微，尽量做到“一切为客户着想，一切从客户利益出发”，把我们的服务做精品化，细致化。

热情、真诚地为顾客着想的服务能给顾客带来满意，获取顾客的信赖，从而在市场竞争中能够占有一席之地，赢得市场。所以我们要以不断完善服务为突破口，以便利顾客为原则，以优质的产品与特的服务所具有的魅力和一切为客户着想的体贴来感动顾客。提高接待人员素质，提高维修质量，做好客户回，以及提供方便、完善的保险代办业务，提高服务质量，提升顾客的满意度和公司的知名度，最终为公司获取更多的利润。

**前台的工作计划优点篇八**

时光从不等人，在上半年的工作中，我拼尽全力才好不容易在工作上跟上了时光的步伐。到了最后，我好不容易抓住了时光的尾巴。缓下脚步来看看，没想到居然已经过去了半年的旅途。看着自己在上半年走过的路，崎岖又颠簸，但我确实从艰辛的道路中，学会了在这条道路上好好走下去的方法！如今趁着这上半年的尾巴还在，我也是该为今后的工作做一些打算了，既然是旅途，那就不能一直在这样的路上摔倒，为此，我好好我的总结了上半年的经验后，为下半年拟定了一个工作计划。

首先，开始计划前，我要先对自己的情况有所了解，从上半年的工作中，我学会了，前台的基本工作，并尝试在实战中磨练自己的工作能力，到了现在，大概只能算是个有点经验的新手。而且在人际关系上没有放开，只与同岗位的同事有相互的认识。

以上是我对我上半年的简单评价，那么对此，我的下半年前台工作计划如下：

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最大的难题。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最好！

一年的前台工作下来，我能按时完成上级交代工作，虽然不很熟练，经过和领导、员工的交流，也逐渐适应。根据自已的实际情况，据此也有了我新的工作构想和计划。

仪表、着装。加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。电话接听和转接，收发传真、信件和报刊。做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误；及时将收到的邮件送到主人手中。

客户的接待。基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员；及时打扫会客后的垃圾。卫生。尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域；咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成；定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。做好物品领用，购进的登记。做好低值易耗品的分类整理工作。管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。做好办公室设备的维护和保养工作。

文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。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。

对于出差人员的出入时间事件地点的.登记。力所能及的主动承接外出人员的工作。接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作，完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

新的一年，要继续维护好公司的形象，加强自已的综合能力。尽管前台文员的工作是繁杂的小事多，但是任何事情都有个累积，小事顾全了才能做大事，沉淀到了个度，就是质的飞跃。

前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。

（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。

（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。

（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。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

（1）做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

（2）做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

（5）做好信息保密工作：保存好办公室常用文档，做好存档保密工作；要及时、准确、全面的收集各方面信息并做好存档工作。

（6）做好文书工作：及时完成领导交办的各种文稿，学习各种文字材料的写作，提高自身写作功底。

办公室文秘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，确保工作井然有条；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。

（1）积极参加集团安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

（2）向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。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，我认为网就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

**前台的工作计划优点篇九**

为做好前厅部各项工作，特制订工作计划如下：

（1）根据酒店要求标准，立足于自身条件，对于员工和服务，严格要求和培训，完善员工的行为准则和工作流程，同时在坚持标准化，程序化的同时，追求个性化、人性化、细微化服务。培养员工的酒店意识、服务意识、质量意识。调动员工的服务热情，重视业务培训，以优质服务赢得客户，为酒店经营目标的完

成发挥重要作用。

（2）加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合，加强与市场销售部、客房部、餐饮部协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。

（1）制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，对员工进行培训和考核，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

（2）规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集体检查制度，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

度假村主要针对高端客户群，这样服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务。

节约费用，部门将会严格控制每月的服务和办公用品的领用，对于有故障的设备设施，本着轻重缓急的原则，能维修使用尽量维修使用，复印纸严格控制，大堂前台灯光按客人情况灵活控制关闭；规范大堂内外灯光的开放时间控制；部门还将对对电话的使用进行了严格的控制，对时长，通话事由规定限制，严禁公话私打，通过各项措施，使费用得到有效控制。

度假村处于山中，环境相对封闭，要关心员工，努力做好员工的保障工作，为员工创造轻松愉快的工作氛围，并切实解决员工在工作和生活上的困难。同时这也要求管理人员以身作则，起到表率作用，在服务一线为客服务，现场督导，激励员工，减轻员工的工作压力，并且培养员工之间同心协力的良好风气。

前厅部由于接待客人多，信息交换量大、业务涉及面广，因此，安全工作对于前厅部格外重要，前厅部安全工作主要涉及住店客人的信息、帐目和行李寄存、总机火警监控、部门消防安全等等，尤其度假村处于山中，防火这一块尤为重要，必须作为今后工作的重点。

以上几条是今后工作的大体思路，不足之处请指正。

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