# 最新前台个人工作计划简短 前台每月工作计划(四篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-07-10

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!前台个人工作计划简短 前台每月工作...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**前台个人工作计划简短 前台每月工作计划篇一**

（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，前台工作总结。

（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。

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。

（3）协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

（1）积极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，工作总结《前台工作总结》。

（2）向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

（3）通过个人自主的学习来提升知识层次。

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，我认为公司就是我最好的平台，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。

（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.

**前台个人工作计划简短 前台每月工作计划篇二**

保安全促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，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。

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以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。

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、随时的对产品(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。

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。

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分管理，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。

**前台个人工作计划简短 前台每月工作计划篇三**

一、前台纪律管理制度

1、员工必须统一穿着工衣、工鞋，保持服装整齐清洁，工鞋干净。

2、员工到岗工作，必须按照指定位置佩戴员工证。

3、员工不得梳怪异发型，头发过肩需束起成马尾状，留海不可盖眉遮眼（手部只可佩戴戒指、手表；发饰不可超过两件）。

4、员工不可留长指甲，只可涂无色指甲油；饰物不得夸张繁重。

5、员工上班时须按要求化淡妆（包括：眼影、粉底、腮红、唇等）。

6、不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西；保持体味清新、口腔清洁。

7、打哈欠要掩着口部；不得故作搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅小小动作。

8、不得表现慵懒情绪；站立时不得摇摆身体，不得依傍墙壁、柜子而立；不可扮鬼脸做怪动作。

1、前台区域内如客人在场的情况下一律不得坐着工作，不得交头接耳谈论与工作无关的话题。

2、严守工作岗位，不得擅自离岗、无故串岗、从事与本职工作无关的私人事务。

3、前台电话来电，应在电话响起三声之内接听；接听电话需使用标准用语。

4、不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话；工作时间禁止玩弄手机、接听私人电话。如遇特殊紧急情况，需尽快切断电话，避免影响工作。

5、不得利用工作时间阅读与工作内容无关的报章、书籍。

6、不得大声喧哗、打闹、交头接耳或制造噪声。

7、前台工作人员需熟记销售顾问电话分机号、手机号码、会所内线的全部号码以及管理人员手机号码。

8、在处理柜台文件工作时，要留意周围环境，避免忽略客人。

9、客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采、称职及有为客人服务的能力。

10、留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答。如遇到问题不懂作答时，应该说：“请稍等，待我查实一下”。

11、尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人“x先生／小姐／女士，您好！”。

12、如遇客人对某事情外行或不能随俗之处，不得取笑客人。

a）不得嫌客人啰嗦，应耐心地为客人服务。

1、员工必须按照部门规定的工作班次与时间准时上、下班（上班需提前十五分钟到岗作交班工作）。

2、因公外出应表明去处，并征得上级同意。

3、员工不得无故迟到、早退或旷工；病假、事假、调班均须事先办妥手续。

4、员工上班期间不准使用前台电脑上网。

二、前台主管的职责

前台主管的作用就是实现上司、同事、下级三方面的沟通，主管要与他们建立起一个咨询与沟通的渠道，所以前台主管的中间作用是至关重要的。

1、主要职责：

前台主管主要负责整个客服团队的内部管理，人员的考核，工作流程的制定和政策的规划，并不断进行优化和创新，确保整个部门日常工作的正常、高效运行。具体如下：

1、监督、指导前台工作，研究、解决工作中遇到的问题，制定工作重点。

2、负责提供各项新增服务举措的建议和策划，并负责组织实施。

3、处理重大客户投诉，并及时做出处理意见。

4、定期整理收集客户反馈，优化服务流程。

5、协调与其他部门的合作。

6、经常与前台人员保持沟通，调节前台人员的心理压力，确保部门员工工作热情及工作水平的质量，提高客户满意度。

7、制定前台工作报告，总结当月工作情况，制定下月工作计划。

2、主要工作：

1、做好前台日常工作，以身作则，给其他员工作个好榜样。

2、每日检查员工礼仪服饰、仪容仪表。

3、制定每月前台员工排班表。

4、监督员工每日的考勤情况和工作情况，全面检查有否遗漏工作。

5、主持每日下午10分钟的前台小会议和每周例会，总结工作情况和制定工作计划。

6、合理安排前台的工作岗位、工作分配和人员培训。

7、管理客服邮箱，回复并整理相关邮件。

8、负责整理每周会员投诉统计。

9、负责组织开展会员活动宣传总策划。

10、负责会员民意调查，收集会员反馈，为上级决策及相关部门工作提供可靠依据。

11、负责提供各项新增服务举措的建议和策划，并负责组织实施。

12、作为主管，一周应有至少4个工作日是上夜班，确保在繁忙时段维持会所正常运作。

三、前台工作流程

备注：鉴于各会所的营业时间差异，允许前台的上下班时间有差异

营业时间（环市店：7：00—23：00；天河店：9：00—22：00；东方店：10：00—22：00）1早班：a班：8：30———17：00

1、上班前整理好仪容仪表，准时到岗；

2、到工程部拿钥匙开dj房（除东方店外），开场内音乐，然后打开会员休闲区网吧电脑；

3、巡场；

4、回到前台岗位，开大堂灯、开启电脑，整理文具、表格及资料等，做好营业前准备工作；

5、看交班本并签名，跟进遗留的问题；检查是否有课程更改及其它通知，以便及时告知会员；

6、清点太阳油以及周卡、会员卡（空白卡）的数量；（天河、东方店暂时没有太阳灯）

7、抄每天的课程；

8、如有报纸、杂志需摆放到水吧杂志架上，有信件需整理好派送到相关部门。

2、中班：b班：12：00———20：00

1、整理好仪容仪表，准时到岗位，b班和a班交接，a班用餐；

2、看交班本并签名，跟进遗留的问题；

3、处理岗位工作。

3、晚班：c班：14：30———22：00

1、看交班本并签名，跟进遗留问题；

2、21：55关场内音乐；

3、22：00结束营业。清点当天未使用的会员卡、关电脑、前台灯、网吧电脑，将前台所有文具、表格、资料等物品放回抽屉并锁好；如有遗留问题需在交接本写明；最后将钥匙交回工程部。

4、前台领班：

1、每天检查前台所有的文具、表格、资料等物品的试用情况，如即将用完，应及时复印、申请领取；

2、非繁忙时间段，可安排同事轮流休息；

3、每两小时安排同事巡场。

4、如有新同事入职，需要对其进行培训；

5、如有其他同事没把工作做好，需要督促其完成好工作；

6、每月月底提醒负责各项工作的同事将当月工作整理好交给领班（如私人储物柜，大locker等）

7、如前台有特殊情况出现（例如投诉或建议），需在场协助解决问题，维护前台秩序；如情况严重应马上报告客服或上级，并陪同一起处理解决。

8、定期到箱里清出毛巾币并点算数量。

9、如新会员卡即将使用完，需及时领取。

10、每天需要向主管发e—mail报告当天会所及前台的情况。

5、前台工作人员每天随时需做好的工作：

1、checkin在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。

价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

一、规范服务流程，提高接待人员的整体素质。

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大消费者心目中的印象，树立顾客对广本的信任。

二、加强定期客户回访和招揽，建立客户档案。

在按照广州本田规范流程(维修七日后回访，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。

三、加强与保险公司的沟通，提供完善的保险业务。

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。

四、争取政府车辆的定点维修权。

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，走访各政府单位，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。

五、定期开展巡回快修活动，并尽力做到精细。

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，这样大大地方便了客户。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，以优质的产品与独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，做好客户回访，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。

20xx年的到来，预示着新的一年的开始，预示着公司又上了一个新的台阶，预示着我们的不懈努力给公司带来辉煌的业绩。

**前台个人工作计划简短 前台每月工作计划篇四**

任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将20xx年来的学习、工作情况总结如下：

这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在，也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一年来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到中孚这个集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵,我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

20xx年来的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，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!

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