# 前台下半年工作计划(5篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-06-13

*前台下半年工作计划一一、全面实施标准化管理在原有的基础上，修订各部门的工作手册，规范工作流程，严格执行工作制度，加强制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，完善各类档案，将规范表格记录作为工作重点，做到全面、详细、有据可查。二、实施...*

**前台下半年工作计划一**

一、全面实施标准化管理

在原有的基础上，修订各部门的工作手册，规范工作流程，严格执行工作制度，加强制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，完善各类档案，将规范表格记录作为工作重点，做到全面、详细、有据可查。

二、实施绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，把责任落实到人。通过检查考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作积极性，促进工作的有效完成。

三、强化培训评估体系

根据公司的培训政策，制定培训计划，提高服务意识和业务水平。开展有针对性的岗位素质教育，促进员工敬业、服务意识等综合素质的提高。对员工的服务意识、礼仪、业务知识、应对能力、沟通能力和自律能力的培训应反复加强，并在实际工作中进行检查和实施，以提高管理服务水平和服务质量，提高员工的综合素质，为公司的发展储备人力资源。

四、结合社区实际情况，建立严格的保障体系

从制度规范化入手，责任到人，监督实施规范化。结合绩效考核，加强队伍建设，加强社区居民安全知识宣传，打开联防联治局面。

五、改善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

用制度规范日常工作管理，完善居民楼、消防、公共设施设备维护，满足住户需求，大力开展家政保洁、园林维护、水电维护等有偿服务，为业主提供优质服务。

六、根据公司年度总体规划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近期工作的重点是：

1.根据《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等系统规范。作业中心下发，严格执行，逐项整改，并按执行日期落实到位。

2.按照《绩效考核制度》中的日常工作考核标准组织各部门员工的`培训学习，明确岗位的工作要求。

3.制定临时停车收费的可行性方案。

4.配合运营中心开展“社区生活温馨剪影”等社区文化活动，组织相关部门做好准备。

5、根据部门计划完成当月培训工作。

**前台下半年工作计划二**

作为一名前台的员工，在这一年的工作中，我从一名新人慢慢懂的发展，不断的前进，从前辈和领导身上学习了很多的技术和经验。尽管现在还不能一切都尽在掌握，但是也算的上是一名独当一面的文员了。

当然，对过去的工作进行了分析和总结后，我看得出自己在工作中有很多的不足。但是在这全新的一年，我会让自己在工作中完成的更加出色!现在总结了这一年的经验和不足，我对自己在20\_\_年的工作做了简单的安排。现在将我的个人工作计划安排如下：

一、学习的安排

我是在20\_\_年某月进入的公司，尽管时间很短，但是进步的却飞快。可正因为如此，自己在工作中其实还算不得精通，只能算是在各个方面都有一些了解。

为了让自己能更独立的完成工作，我首先要强化自己的基础工作能力。

首先，作为前台，对于接待和接听，是必须学会的工作内容。在过去的工作中，通过努力和锻炼，我已经基本客服了和来访客户的交谈，但是依然没能做好作为“接待者”的工作。这一年，我要好好的学习礼仪技巧，要让自己在接待来访人员的时候，大方又不失礼。毕竟不可能在来人的时候就依靠前辈。同时，自己也要学会拒绝不必要的推销工作，并且学习一下电话沟通的礼仪规范。

其次，我要加强自己的资料整理工作，减少不必要的步骤，强化自己的工作效率，同时也要保证工作的准确性。

二、工作计划

行政人员的工作非常的广泛，我无法一一的计划好，再次，我只做基本的工作要求的计划。

在今年的工作中，我要分清自己的工作，要及时且仔细的完成自己负责的任务，不能自己的任务还未完成，就去做其他的事情。即使工作遇上困难，也要积极的解决，而不是放置不理。

对于工作，我要更加的负责，严格的要求自己，提升自己的责任感。面对工作的难题，我也要带着积极的心态去面对。尽管已经工作了许久，但是我也不妨在实在不行的时候去依靠一下前辈和同事，他们往往在很多方面都能给我指点。

最后，对于自己的不足，我要及时的改正，勇于面对。不足不去改正就永远无法前进，为了能更好的为公司做出贡献，我一定要去积极的改正自己。

三、结束语

行政的工作算上不上困难，但是我必须认真、仔细的去面对，积极、努力的去完成!这样才能顺利的完成工作!

**前台下半年工作计划三**

在很多人的心目中，前台工作就是单纯的接下电话，制定一些表格等简单的工作而已，从我一年多的前台文员工作中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工作，20\_\_上半年已经过去了，就下半年做如下工作计划：

一、在日常事物工作中

(1)协助各部门做好各类公文的登记、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。

二、在行政工作中

(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。

三、提高个人修养和业务能力方面

(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。

(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，那么我们就会被这个社会淘汰。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。

四、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。

**前台下半年工作计划四**

我在某酒店担任前台工作已经有着将近四年的时间了，时间刚刚过去的上半年还算是比较平稳的，不管是在酒店前台接到任何电话都能够从容地进行面对，或许也是因为我在长时间的酒店前台工作之中获得了成长与蜕变吧，不过按照我平时工作的一贯条例还是应该要提前做好下半年的工作计划。

首先我在下半年的酒店前台工作中遇到的每一个电话都应该记录在本子上，尽管说酒店经理已经给前台配置了一个电脑给我们录入客户信息，但是实际上这台用以应对工作的电脑实际上并不好用，尤其是前台工作中由于说话的语速比较快的缘故，不但会干扰到我们前台工作的正常思绪，而且有时候会让我们在工作之中显得十分匆忙与焦虑，因此我觉得传统的纸张记录方式还是更加适用于前台的工作。另外我应该要及时地将自己接到的重要电话转接出去，在挂断以后更是要反思一下自己在刚刚的电话中有没有什么不妥的地方，只有这样不断进行自我调节与反思才不会显得酒店前台无事可做。

其次我应该要有礼貌地应对每一个在前台进行咨询的客户，由于是面对面交谈的缘故才更加要注重自己的形象，而且在客户咨询的时候应该要以更加专业的知识进行解答，不要因为某些问题无法当面回答便以不知道为由进行搪塞，自己的知道的问题一定要及时通知其他同事进行协助，不然的话一旦不能及时有效地解决客户的疑惑很有可能对酒店以后的形象造成一定的损失，也是因为酒店在节假日的人流量比较大的缘故，因此我觉得这一点问题应该在下半年的工作中更加注重一些。

最后我应该要想一些策略来提高自己帮助客户办理程序的效率，实际上由于酒店工作的性质有着淡旺两季的缘故，因此当无事可做的时候会显得酒店前台的工作十分清闲，但是一旦到了旅游的旺季将会有很多客户涌上前来，因此这样的工作方式令最初工作的我极为不适应，后来我在自己清闲的时候做了大量的准备，甚至还为此针对客户的大多数问题而撰写了一本话术册，这样的话才能够保证自己不会因为太过匆忙而导致工作中出现些许的错误。

实际上在刚刚过去的上半年酒店前台工作中也有着做的不够好的地方，我应该要谨记酒店经理对前台的教导，用心做好属于酒店前台的任何工作，只有这样才能够给每一个来到酒店的客户留下一个良好的印象。

**前台下半年工作计划五**

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。

二、内部管理

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。

三、对外销售

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，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。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。

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