

最新前厅的工作计划 前厅工作计划(汇总6篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

前厅的工作计划 前厅工作计划篇一

前厅部的每一位成员都是酒店的'形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更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，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

前厅的工作计划 前厅工作计划篇二

1;考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2;对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业；团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

一、严以律己，改正不足

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

二、提高管理者素质

1管理人员要有大局观(眼光不能只放在自己部门上，事不关己高高挂起的思想有碍管理进步)。

2管理人员要有承担责任的勇气(遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失)

3管理人员要尽力做到公平；公正和公开(员工才是企业发展的基础，企业的成功首先是员工的成功，受到正确对待的员工

发挥的能量更大)

4. 管理人员要有调动员工积极性的能力(这一点尤为重要, 酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的, 加上生活上等其他一些原因, 员工难免有情绪低落的时候, 如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着, 即便工作能够完成, 那也是提供的不合格产品)俗话说细节决定成败, 酒店管理无大事, 做好小事, 才能成就大事, 服务质量的高低取决于细节工作的程度, 只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在, 这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

前厅的工作计划 前厅工作计划篇三

2、协助营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。合理安排员工休假。

4、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训, 主要对象是前厅部各岗位员工, 内容是各岗位员工的岗位技能比赛, 针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象。

6、密切合作, 主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作, 密切合作, 根据宾客的需求, 主动与酒店其他部门密切联系, 互相配合, 充分发挥酒店整体营销活力, 创造最佳效益。

7、提高前台员工的售房技巧, 增加散客的入住率, 力争完成酒店下达的销售任务。为酒店新的一年开一个好局。

1、根据员工的兴趣爱好, 本职计划在4月中旬举行一个“野外拓展”的活动, 主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体, 多组织一些有意义的部门活动, 来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对五

一黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

4、计划在6月中旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个月工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

1、七、八月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在好来登酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。

2、做好中秋节客房促销活动的推销，力争完成任务。

3、计划出台一个“最佳员工”的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态。

4、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。

5、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部门间的沟通、协调工作。

6、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训。

1、十月份是黄金周的旅游期，在10月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。。

前厅的工作计划 前厅工作计划篇四

前厅部的每一位成员都是宾馆的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个宾馆的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

宾馆经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去宾馆的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的宾馆行业市场，竞争很

激烈，也可说是任重道远。因宾馆的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华宾馆的出现而流失一部份，作为宾馆的成员，深知客房是宾馆经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为宾馆的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输宾馆当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为宾馆争取住客率，提高宾馆的经济效益。

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为宾馆行业的接待部门，为了保证宾馆的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过宾馆的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多宾馆一直在号召这个口号，本部也将响应宾馆领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报宾馆领导。让员工真正感受到自己在部门、在宾馆受到尊重与重视。

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工

的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

前厅的工作计划 前厅工作计划篇五

8、随时与市场营销部及高尔夫方面保持良好的沟通，做好会议团队及高尔夫客人的订房工作，同时与管家部共同做好高峰期的房间控制工作。

3、对各部门固定资产进行分类管理，明确资产存放地点，以备随时查看固定资产的管理情况，防止资产流失。

3、同时督促住宿员工严格遵守酒店的规定，按时熄灯、不违规使用用电设备、节约用水，以最大限度的节约能源。

3、熟悉酒店库存物品情况，减少采购物品次数，如本部门需使用固定资产等非紧急使用物品可采取出库或从其他部门供用、调拨等形式，节省成本费用的消耗。

3、在夏季蚊蝇较多时，各部门夜班及早班对工作区域内的蚊蝇进行清理。

1、对员工进行标准操作流程的培训，提高员工业务知识及服务技巧；

2、对员工进行优秀的服务案例分析培训，提高员工处理问题的灵活性；

4、对员工进行日常常用英文培训，提高服务品质；

5、对预订部及前台员工进行卖房销售技巧的培训，强调员工在接待过程中“只要是到前台的客人我们都应想办法把客人

留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

1、关心员工，体恤冷暖，加大员工团队建设力度，稳定员工队伍，讲究制度与人性相结合的管理方法，定期找一线部门员工进行谈话，主要是围绕工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的（如果职能范围解决不了的上报酒店管理層），让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

作流程与系统相结合的操作中还存在一些不足，将逐步进行完善、调整，最终使员工更好的利用标准操作流程及系统操作为客人提供更优质的服务。要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，但是本人会根据集团及酒店管理層指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事、部门的事当成自己的事去完成；视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任。

我深信前厅部在全体员工的努力下，工作也会越来越顺畅，能够真正做到酒店的门面，呈现标准的五星级前厅服务。更深信在酒店管理層的领导的带领下、在酒店全体员工的共同努力下，金泰珑悦海景大酒店的生意会越来越红火，祝愿金泰酒店的明天会更加辉煌！

前厅的工作计划 前厅工作计划篇六

1、新年及春节酒店系列活动的推广培训

2、《员工手册》培训3、专业技能培训

1、岗位技能比武

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位职责及制度培训

4、《酒店知识》培训

1、服务规范及标准语言培训

2、岗位英语培训

3、专业技能培训

1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

1、仪客仪有及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

1. 新年圣诞系列活动的推广培训

2. 《酒店知识》培训

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

- 1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。
- 2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。
- 3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。
- 4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了，才能给顾客好的服务。