

# 最新酒店前台领班年度工作计划 酒店前台的个人工作计划(大全6篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。因此,我们应该充分认识到计划的作用,并在日常生活中加以应用。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文,希望对大家能够有所帮助。

## 酒店前台领班年度工作计划篇一

无论是单位还是个人,无论办什么事情,事先都应有个打算和安排。有了工作计划,工作就有了明确的目标和具体的步骤,就可以协调大家的行动,增强工作的主动性,减少盲目性,使工作有条不紊地进行。以下是小编为大家准备的《酒店前台个人工作计划》,供您借鉴。

### 一、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。

### 二、抓培训,提素质

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。

### 三、开源节流，降低成本，提高人均消费

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。

#### 四、坚持创新，培养创新意识

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。

#### 五、严格成本控制，加强细化核算

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化管理，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。

#### 六、加强设备设施维修，稳定服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，

面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

一、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。

二、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。

三、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。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！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。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

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xx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。

一、认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二、积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三、细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

一、加强学习讲奉献

二、严格纪律树形象

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境营造“温馨家园”

严格卫生管理确保酒店环境整洁为宾客提供舒适环境有效措施今年我们将加大卫生管理力度除了继续坚持周四卫生大检

查外我们还将进行不定期检查并且严格按照标准决不走过场决不流于形式将检查结果进行通报并制定奖罚制度实行奖罚兑现以增强各部门责任感调动员工积极性使酒店卫生工作跃上一个新台阶此外要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作目前正值鼠蟑繁殖高峰期我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

## 2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

第二要加强寝室安全管理时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍实行对外来人员询问与登记制度以确保住宿员工人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型管理员要转变为住宿员工服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们大多年龄小社会经验不足因此在很多方面都需要我们关心照顾所以宿舍管理员要多关注们思想情绪变化关心们生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱使们感受到家庭般温暖。

## 酒店前台领班年度工作计划篇二

以往的.酒店前台工作中虽然能够做到兢兢业业却没能取得太多成就，在心存遗憾的同时自然要郑重对待4月份工作才能通过自身的努力获得更多绩效，因此我得做好准备从而积极应对4月份的酒店前台工作才行，至少对待前台工作应该比以往更加认真些从而获得酒店领导的认可，我在秉承严谨的作风之时也要制定好4月份的酒店前台工作计划。

由于以往经常忽视前台的整理工作导致所在区域显得有些杂乱，再加上我始终觉得这类工作应该由酒店保洁完成从而没有认真对待，后来通过领导的批评才令我明白前台堆放的物品过于杂乱对酒店自身的形象也会造成不好的影响，正因为以往的在工作中存在着不少的遗憾才需要在4月份进行弥补，所以我得加强对工作的责任心并定期对前台堆放的物品进行

整理，若是在客户需要办理业务的时候因为物品杂乱导致找不到房卡无疑是需要进行批评的事情，我得联想到问题可能导致的严重后果并在发生之前采取有效手段排除隐患。

业务办理工作虽然没有出现过差错却也有些过于平庸，在我看来也许是目前的工作过于安逸导致我逐渐养成了不思进取的坏习惯，所以我在职场竞争中应当多向绩效高的酒店员工学习从被改掉懒散的毛病，虽然有时我也会对此感到不以为然却无法否认低下的办事效率已经严重影响到自己在工作中的表现，若是不趁此机会加以改善的话也许会在前台工作中受到严重的影响，因此我得在4月份加强对酒店前台工作的用心程度从而提升自身的综合素质才行。

应当加强对酒店服务礼仪的培训从而提升自己的前台工作能力，由于前台工作需要经常与客户进行交流的缘故自然不能够满足于目前的工作能力，无论是业务技能还是服务礼仪都是在前台工作中需要加强的地方，再加上酒店领导也曾说过自己的职业规划过于单一以至于难以取得令人满意的成就，我得接受这些建议并利用闲暇时间进行学习才不会显得那么平庸，须知酒店前台的职业竞争压力比较大从而需要在能力方面得到进步，若是面对平庸的现状而迟迟不加以改善则很容易在职场竞争中被淘汰。

正因为4月份的酒店前台工作十分重要才要事先做好规划从而将其顺利完成，无论前方将会遭遇怎样的坎坷都得牢记酒店领导对自己的栽培并做好前台工作，为了不辜负这份期待应当努力完成酒店领导的指示并提高客户心中的满意度。

### **酒店前台领班年度工作计划篇三**

每天都有很多人来到我们酒店入住或者用餐，在来到酒店的第一时间想要了解我们酒店就是通过我们前台工作人员，对待这些客户我也做好了以下工作安排。因为我们前台都是两人的配置，所以在工作中让我们处理问题时有了更多的方便。



- 1、对待每一位来访的客户不管是是否在我们酒店入住用餐，都会热情招待，做好最基本的礼仪。
- 2、关心每一位来访客户的信息，做好信息登记，如果有需要可以询问客户的一些问题，解决客户的难题。
- 3、对于可入住客户会直接联系酒店部门来招待，让客户有可以及时找到自己需要的房间。
- 4、及时做好信息流通梳理，避免出现酒店客房已满，没有位置的尴尬情况，对于来到酒店却没有找到合适的地方时，可以给客户联系方式，并且及时通知客户入住。
- 5、做好数据录入和处理，每天客房人来人往，避免因为误会，也避免出现工作失误，都必须做好登记，每一位入住客户都要做好入住时间和离去时间的整理，及时通知保洁人员清理客房卫生，完成客房布置。

## 二、加强自身建设

最为一个酒店前台我们关系到的是酒店颜面，我们必须要保证字的一言一行都必须要高标真，符合要求，没有任何出格的行为，让每一个来访客户都非常舒心，让客户愿意接受，同时我们也起到宣传的作用保证自己工作的时候能够给酒店带来足够的价值。

- 1、提个自身素养，对于上班要求穿着的工作服我们每个人都必须要时刻保证上班就必须穿着。
- 2、我们前台上班需要比其他同事上班要早，因为我们要招待客户，同时要做好轮班，因为酒店是24小时工作的，分为白班和夜班，我就必须要保证自己上班时间不会出现差错，及时接替同事的工作岗位，完成工作任务。

3、多学多用，还要活学活用，做一个终生学习的人，多说行行出状元，每一个行业都必须我们要做好完成好保证自己在工作过程中完成工作任务，保证自己在工作中不会犯错。

4、对待自己的工作要诚恳，对待客户也要诚恳，用心服务，用心工作，把工作做好才能得到客户的认可。

5、加强工作效率，每天上下班时间遵守公司规定，严格按照公司的规定时间去工作去上班保证自己工作准时高效。

对于自己安排的工作计划，将是我今年工作的方向也是我工作的步骤，我会按照计划来工作做好每一步工作，同时完成工作任务，得到公司和客户的认可。

## 酒店前台领班年度工作计划篇四

\_\_x年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定\_\_x年度工作要点如下：

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。

## 酒店前台领班年度工作计划篇五

2016年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价 xx元/间），占客房收入xx%完成计划的xx%收入与同期相比增长xx万元。

### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

### 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终认真把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次vip 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

### 3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

### 4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

### 5、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，

它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

## 6、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格物料领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，（主要是计提奖励、地方津贴等），各项费用指标均达到要求。

## 酒店前台领班年度工作计划篇六

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、

跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店多，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管及服务提供重要依据，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工

作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管. 更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力