# 酒店前厅工作计划表 酒店前厅部工作计划(模板9篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-12-29

*计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。酒店前厅工作计划表篇一前厅管理主要要抓服务人员管理和服务质量管理两大...*

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店前厅工作计划表篇一**

前厅管理主要要抓服务人员管理和服务质量管理两大方面。任何管理都应该以人为本，人是管理对象的主体。下面我们以中餐厅（慢餐）为例，首先对管理的组织结构和岗位作一个设计：

制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记，公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作，茶水的准备，酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清冼和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、档次，以及经营的策略，从实际出发，去灵活掌握。

二、时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中穿插。

三、方式：采取分岗位、分主次重点讲解。

四、原则：由点到面，由详细到系统。

五、主要培训内容：

1、参观熟悉前厅各个岗位的分布；介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。

2、根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。

3、针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序；行李员引领客人入住程序；商务中心复印、订票、收发传真、商品销售；大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。

4、介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。

5、学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。

6、讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。

7、结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。

8、在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节（参照案例总结和员工自查）。

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

一、上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮；左胸前佩戴胸牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

二、在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

三、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。

四、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

五、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

六、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

七、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

八、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

九、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

十、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

**酒店前厅工作计划表篇二**

xx年已经过去，回顾过去的一年，我在公司领导的指导和关心下，在大家的共同努力下，做出了一定的工作，但还有很多的不足之处。今年，我将按xx年度行政总部的整体发展规划及企业发展方向，本着“多沟通、多协调、积极主动、创造性地开展工作”的指导思想，发扬“以公司管理者的角度看待公司发展和管理”的工作作风，本着主人翁精神全面开展xx年度的工作。现特对xx年2月份到4月份工作制定如下计划：

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

xx年2月份到4月份前厅部外售分别为2月份29947元、3月份37213元、4月份34645元、合计101805元。随着本行业市场日益竞争激烈的今天，本着稳定、努力、发展的大方针，特对xx年前厅部外售计划做以下保证：

1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。

2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。

3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

**酒店前厅工作计划表篇三**

19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，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

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。

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、加强职场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。

1、19年上门客销售任务，根据19年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

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言行举止，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销售技巧。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。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理。

3、加强车辆乘车卡及电话管理。

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

**酒店前厅工作计划表篇四**

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，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，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，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螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

最后要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

**酒店前厅工作计划表篇五**

就当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，酒店前厅工作计划。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。

我们酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、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、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店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，同时灌输酒店当局领导的指示，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，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

今年是xx年，中国将会有世界各国人士因xx而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店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，客人的资料通过酒店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。

节能降耗是很多酒店一直都在号召的口号，本部也将响应酒店领导的号召，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。

计划每个月都找不同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，工作计划《酒店前厅工作计划》。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

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、岗位操作技能与踪合应变能力。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，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

1、 协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作。

2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动（以茶花会的形式），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。

3、为了冲刺黄金周xx月1日的旺季接待，本职计划在这个月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。

4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

十月份的工作计划：

1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、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。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

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。

4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

十一月份的工作计划：

1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的熟练度。

2、协助营销部门做好会议与团队的接待。

3、计划在本月下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。

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会。

3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

4、总结xx年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

5、根据xx年的工作，拟定好xx年的工作计划呈总办。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，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；视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。

同时本职更是深信酒店在当局领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

**酒店前厅工作计划表篇六**

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。

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、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、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店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，同时灌输酒店\*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，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

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”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店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，客人的资料通过酒店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。

**酒店前厅工作计划表篇七**

为落实宾馆“加强基础培训，开展业务练兵”的要求，前厅部结合本部门新员工较多，综合基础业务知识掌握薄弱等实际工作情况，前厅部拟在本部门范围内举行“前厅部综合业务知识答题竞赛”。具体实施计划如下：

一、准备阶段：

1、时间：20\_\_年4月1日至20\_\_年4月10日。

2、资料准备：

(1)由陆春平经理负责准备宾馆内部前台需掌握的知识材料。

(2)由金钥匙陈伟负责准备前台需掌握的社会综合知识材料。

(3)上述两项工作拟订20\_\_年4月10日前完成。

二、初赛阶段。

1、以各班组为单位进行初赛，每班组选出3名代表准备参加复赛。

2、完成时间20\_\_年4月30日前。

三、复赛阶段。

1、以大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位进行复赛，每组选出3名代表准备参加决赛。

2、完成时间20\_\_年5月15日前。

四、决赛阶段。

1、由大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位，每组派3名代表参加决赛。

2、决赛结果取个人前三名，团体一名。

3、决赛时间：待订。

**酒店前厅工作计划表篇八**

前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的`领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的状态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动.

二、加强业务培训，提高员工素质

前厅作为饭店的门面，每个员工都要直接面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次，困此对员工培训是工作重点，培训内容主要包括三个大的方面：

1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能.

2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识.

3、前厅员工的从业理念.

三、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本

前厅用品工具定位定人，责任到人.住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、注意各部门之间的协调工作

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

五、前厅硬件设施的检修

时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

六、加强营销和宣传

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源。

**酒店前厅工作计划表篇九**

由于xx山庄所具有的特殊性，既承担政务接待，又承担主管上级单位的接待，还面对社会游客开放，展望20xx年，随着一号楼改造完成，xx山庄已经整体向高规格酒店看齐了，为了有与之配套的前台服务队伍，总台的工作要做如下调整：

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。

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。

酒店是一个青春职场，酒店服务应该是充满愉悦和朝气的，在工作中能保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有质的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展；又要有序竞争，服务质量才能提高，为此：

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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找