

酒店接待工作计划（精选4篇）

篇1：酒店接待工作计划

一.检查并处理前一天的工作情况08：30～09：00

1、查看交班记录，了解未完成的工作事项。

2、检查夜审报表情况，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和无过夜的留言信件。

3、分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

二.了解并处理当天的主要工作08：00～09：00

1、贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

2、当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

3、当天客房销售余缺情况等。

三.布置工作任务09：00

1、向领班布置当天的主要工作。

2、落实贵宾抵离和宴会活动的工作及注意事项。

3、布置上级下达的临时任务和下达当天分房的基本要求等。

四.检查日常工作09：00～14：00

1、内宾登记表和外宾登记表。

2、订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

3、员工仪容仪表和领班安排的员工替换吃饭。

4、权限、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

5、资料存档。

五.主持例会。

1、评价当天工作，布置工作任务，公布新的规定，通报有关情况。

2、传达有效通知等。

六.检查工作完成情况14：00～17：00。

1、次日离店表、延长离店表和客房误差表。

2、检查工作的完成情况及其它。

七.思考及了解。

1、当天未完成的工作和明日工作计划。

2、问题处理及与有关部门的协调。

3、明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

八.下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

九.注意事项。

1、及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况;未预订贵宾的到店情况，客人向前反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，大厅发生的重要事件。

2、协调好班组关系。主要指同以下班组的关系：客房服务中的，财务结帐，销售预订，前厅行李，餐饮预订，前台总机，前台商务中心，大堂经理。

3、在日常工作中加强对属下的培训。

篇2：酒店接待工作计划

为更好的完成领导交给我们的任务，全面做好各项接待任务，完善部内的工作责任制，提高我店的知名度和影响力，我部结合实际况特制定计划如下：

协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员开展合理的安排，安排好店员工的住宿问题;

每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的缺陷，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作开展总结，做好记录;

制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表开展工作，并把重要的事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能表达工作的透明度和工作进度;

掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量开展统计，制定相

应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额开展比照，找出其中的缺陷，做出总结和相应的应对措施;

做好本部门的消防安全的三一工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录;

督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求;

参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题开展记录，同时做出相应的改良方案;

制定培训计划。正确的对员工开展一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，防止以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德;

与前台收银的严密配合，要对每天的营业额开展记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账;

对客人投诉的处理。客投主要分为：当面投诉电话投诉书面投诉三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。

篇3：酒店接待工作计划

对于未来这一段时光的工作，注定是一个不断攀岩的过程。我来到酒店做前台工作也已经差不多一年了，这一年的时间给我很大的启发，做好一份工作不只是让他人满意，更是要让自己有成就感。对于这份工作而言，我认为自己在其中是学习到了很多的。总结好了过去的工作之外，我也对未来的工作进行了一系列的计划。

一、维护服务态度，保持微笑

对于前台接待这份工作而言，态度是一件很严肃的事情。如果在态度方面失误一小步，就极有可能会给酒店带来非常大的影响，这是我们要无比严肃对待的事情。所以未来一个阶段，首先是要维护好自己的服务态度，平时也要不断的去检测自己的态度，时刻反省自己，总结自己。在工作当中，时刻保持微笑，给人一种良好的感觉。调整好自己的心态，稳健的走出每一步。

二、抓紧服务礼仪，树立形象

在前台这份工作上，礼仪是需要我们去重视的。前台也就代表着整个酒店的形象，我的一举一动也就象征着酒店的品味和档次。这是我们前台工作人员都很清楚的事情，所以接下来这一段时间的工作，我会更加重视自己的服务礼仪，也会为自己树立一个更好的前台形

象，为酒店的形象也打好基础。

三、坚持纠正不足，建立自信

在平时的工作当中，是有一些不足的，比如说在沟通方面，我还是存在着一些不成熟。有时候处理问题的时候想的不够完善，做起事情来也比较的单一，并没有一个非常完整的思考机制。这是我所缺乏的，也是我接下来一段时间应该努力去改正的一个阶段。其实前台的形象大部分建立在外在上，但是很多也是建立在个人的气质上的。只有建立好了自己的自信，个人魅力才会更加充足，才能给更多人以舒适和美的感受。

一段工作的结束，也就象征着另一端工作的开始。不停止的前进是成年人的必修课，作为一名前台，我想这也是我应该保持的初心。不要偷懒，不要想着去停下脚步，不要停止对未来的想象，也不要停止对自己的鼓励和鞭策。未来的路上，更加勇敢一点，更加成熟一点，更加优秀一点，更加强大一点，这是我所有的期待，也是我所有努力的方向。我会为之奋斗、前行，走向远方，获取更骄傲的成绩。

篇4：酒店接待工作计划

八月也是即将要到来了，作为酒店的前台接待，我也是要对这一个月的工作去提前做好计划来让自己更好的去面对工作，去更从容的处理好每日的事情，让自己也是能得到进步和提升，去有更多收获。

有计划的工作是可以让自己有所规划，而不是有什么事情就做什么事情，那样其实也是比较的盲目，没有一个目的，虽然也是可以积累经验，去做好事情，但是对于自己的提升是不够的，也是无法去提高效率，而做好了计划，也是能让自己更好的做事情，更有针对性的去面对问题的处理，作为酒店前台，我的日常工作是要去做好的，同时每天下班之后也是要多去做反思，以前虽然有，但是也是没有很形成一个习惯，今后也是要刻意，要让自己更加的主动到做好每日工作的一个总结反思，让自己不断的改进自己工作的方法，去让自己进步才行，如果每天都是抱着做完工作的心思，其实也是不够的，必须要去做一个调整，来让自己的收获更多才行。而日常的工作自己也是要做好，同时也是多一些思考，如何的改进，能让事情做得更有效率一些，不要停止思考，而不是以前怎么做就如何，只要达到了目的而自己能提升效率，那么也是多去尝试才行的。

除了工作，自己也是要积极的学习，八月份也是有酒店的培训，我也是要去参与到，同时自己也是要多了解其他的一些工作，以及自己可以去晋升，今后竞聘的岗位有哪些要求要做到的，而自己又是有哪些方面是还达不到要求，要去努力才能做到的。多一些学习，虽然目前我是在前台的岗位上，除了做好自己本职的工作，同时也是要有学习的态度，去向上走的状态，积极的去面对，去让自己有更好的发展才行，而不可能是一直呆在这个基础的岗位上的，自己也是有必要去做更多的努力才行的。这样才能让自己的职业道路走的更宽阔，以后有机会了，自己也是能把握住，特别是八月份，自己其实也是有学习的要求，要去学好的而不仅仅只是这个月，以后的每个月自己其实也是要有作出更详细的学习计划，来让自己持续的进步。

酒店前台的工作也是我八月重点要去做好的，无论将来如何，而现在既然自己在这个岗位上，那我就要努力的去完善，去让自己把日常工作去做好。