# 最新公司的前台工作计划(15篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-08-01

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!公司的前台工作计划篇一20xx下半年年...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**公司的前台工作计划篇一**

20xx下半年年是一个充满挑战、机遇与压力开始的半年。在这里工作已过三个多年头了，在此，我订立了20xx年下半年工作计划，以便使自己在下半年里有更大的进步和成绩。

一、发扬吃苦耐劳精神

面对前台事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

二、发扬孜孜不倦的进取精神

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本公司良好形象。

三、当好助手

对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

四、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力配合。

以上，是我对20xx年下半年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20xx年下半年，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20xx年下半年新的挑战。凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在新的下半年工作就会更加的出色。

**公司的前台工作计划篇二**

1.服从领导，按规定的程序与标准向客人提供接待服务。

2.负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协调处理。

3.熟练掌握公司概况。能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。

4.做好电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。

5.做好公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存底根。

6.配合文员完成部分文件的打印、复印工作。

7.管理好前台办公用品及办公设备的清洁保养。

8.维护前台区域内的整洁。每天早晨第一项任务要对前厅进行打扫。

9.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。

10.做好公司内所有员工及外包人员的联络通讯。

11.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。

12.完成领导交办的其他或临时工作。

前台是公司的门脸形象。本人一定严格要求自己,认真细致的做好每件琐碎的事,机敏灵活的处理好人际关系。力争做出表率。

**公司的前台工作计划篇三**

回顾入职以来，作为公司的前台接待，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，顺利完成了本职工作以及领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，通过自己的努力弥补自身还存在的缺陷。现将20xx年的工作计划总结如下：

一、前台日常接待工作

1、来宾接待，能够做到问清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等;

2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误;

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通;

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，打造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

二、行政及其他临时性工作

1、学习了公司各项规章制度;熟练掌握公司各个产品功效，为电话推广打基础;

2、协助行政打电话催促加入\*\*协会和学会的人员递交资料，资料收集齐后做电子版明细表;

3、签收快递信件，及时转交，人不在的物品在前台妥善保存;

4、做电话推广，每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部，截止12月底，意向客户13个。

在这一个月的前台工作体验中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在20xx年里我要不断提高自身形象，做好新一年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

(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。

(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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在20xx年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好!

**公司的前台工作计划篇四**

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，20xx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。

**公司的前台工作计划篇五**

在20xx年上半年的前台工作中，虽然都认真完成了各项工作，但有时也有不足的地方，不够细心，有时候解决问题也所欠缺，在20xx年下半年里我要不断提高自身形象，做好新的半年的工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。新的计划如下：

一、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。

二、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。

三、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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的下半年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这半年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信明天会更好!

**公司的前台工作计划篇六**

1.服从领导，按规定的程序与标准向客人提供接待服务。

2.负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协调处理。

3.熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。

4.做好电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。

5.做好公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存底根。

6.配合文员完成部分文件的打印、复印工作。

7.管理好前台办公用品及办公设备的清洁保养。

8.维护前台区域内的整洁，每天早晨第一项任务要对前厅进行打扫。

9.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。

10.做好公司内所有员工及外包人员的联络通讯。

11.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。

12.完成领导交办的其他或临时工作。

前台是公司的门脸形象。本人一定严格要求自己，认真细致的做好每件琐碎的事，机敏灵活的处理好人际关系。力争做出表率。

**公司的前台工作计划篇七**

一、加强自身修养，提高服务质量

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

2、负责来访客户的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。

3、负责拟制并做好上级领导或合作商的交流、视察、汇报的接待工作。

4、熟悉并掌握基本的电话礼仪和商务礼仪，做好基本的接待工作。增强主动服务意识，能够积极有效的完成各项工作。

5、对工作有强烈的责任心，不怕苦不怕累，能高效快速完成各项工作。

二、注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫、清洁

1、负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持干净整洁。

2、负责区域卫生和绿植日常维护。

三、学习公司企业文化，做好企业文化宣传工作

1、对公司内部刊物、稿件的投送工作。

2、前期的稿件征集，收集稿件、编辑并且打印出版，进行后期的刊物发放。

3、创建公司企业文化宣传园地，对其进行制作和更新，让公司员工在工作之余学习一些课外知识，感受公司的企业文化和精神。

4、能够熟练公司的各种文化建设，并且能对员工和外界人员的宣传做到准确、详尽，让自己成为公司文化的宣传者和传播者。

四、完善考勤管理制度

考勤管理是企业管理的基础，客观、公正的考勤，能为薪酬制度、奖罚制度的实施提供可靠的依据，对调动员工工作的积极性具有重要的意义。

1、人事考勤表制作和复核。

2、进行各部门工作人员上班下班复核工作，主要察看迟到早退现象。

3、上班期间外出处理个人私事或无事外出不见踪影等，进行详细记录。

4、对于请事假，病假，因公出差、法定休假等详细记录。

5、对打卡指纹进行统计、整理、核对，及未打卡进行记录。

**公司的前台工作计划篇八**

一年工作下来，能按时完成上级交代工作，虽然不很熟练，经过和领导、员工的交流，也逐渐适应。根据自已的实际情况，据此也有了我20xx年的工作构想和计划。

一、日常工作，保质保量的按时完成

1、仪表、着装。加强规范自身的仪表、着装，尽量是职业装，重点是端庄大方。

2、电话接听和转接，收发传真、信件和报刊。做到迅速辨别来者者地目的，问清对方姓名，再给领导、同事传达简洁准确信息，做好记录，不遗漏、延误 ;及时将收到的邮件送到主人手中。

3、客户的接待。基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员;及时打扫会客后的垃圾。

4、卫生。尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域;咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成;定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

二、办公用品

1、必须定期安排检查库存， 以便能及时补充办公用品。

2、做好物品领用，购进的登记。

3、做好低值易耗品的分类整理工作。

4、管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。

5、做好办公室设备的维护和保养工作。

三、打印、复印文件和管理各种表格文件

1、文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。

2、做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。

3、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。

四、员工考勤和外出登记

1、对于出差人员的出入时间事件地点的登记。

2、力所能及的主动承接外出人员的工作。

3、接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作，完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

20xx年，要继续维护好公司的形象，加强自已的综合能力。尽管前台文员的工作是繁杂的小事多，但是任何事情都有个累积，小事顾全了才能做大事，沉淀到了个度，就是质的飞跃。

**公司的前台工作计划篇九**

1.服从领导，按规定的程序与标准向客人提供接待服务。

2.负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协调处理。

3.熟练掌握公司概况。能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。

4.做好电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。

5.做好公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存底根。

6.配合文员完成部分文件的打印、复印工作。

7.管理好前台办公用品及办公设备的清洁保养。

8.维护前台区域内的整洁。每天早晨第一项任务要对前厅进行打扫。

9.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。

10.做好公司内所有员工及外包人员的联络通讯。

11.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。

12.完成领导交办的其他或临时工作。

前台是公司的门脸形象。本人一定严格要求自己,认真细致的做好每件琐碎的事,机敏灵活的处理好人际关系。力争做出表率。

**公司的前台工作计划篇十**

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。熟悉公司内咳嗽钡陌旃?缁岸毯拧h绻?吹绶绞亲鞴愀妗⑼葡?⑼?缯庑际怯牍?疚薰氐睦吹缇鸵?芫?h绻?腥苏依钭埽⒁舛苑绞遣皇钦娴挠泄毓?镜氖虑檎依钭;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。

**公司的前台工作计划篇十一**

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总结中得知，前台工作也是一项极为锻炼人，使人快速成长的工

作，不信你看看我的前台工作计划中的内容便知了。我的个人工作计划范文中从四个方面出发：1.在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、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)做好了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。

2.在行政工作中，我将做到以下几点

(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。

3.提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(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，实现自我的价值。

4.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.篇二：行政前台工作内容行政前台主要工作内容

1、接听电话，接收传真，按要求转接电话或记录信息，确保及时准确。

2、对来访客人做好接待、登记、引导工作，及时通知被访人员。对无关人员、上门推销

和无理取闹者应拒之门外。

3、保持公司清洁卫生，展示公司良好形象。

4、监督员工每日考勤情况。

5、负责公司快递、信件、包裹的收发工作

6、负责办公用品的盘点工作，做好登记存档。并对办公用品的领用、发放、出入库做好

登记。

7、不定时检查用品库存，及时做好后勤保障工作。

8、负责每月统计公司员工的考勤情况，考勤资料存档。

9、负责复印、传真和打印等设备的使用与管理工作，合理使用，降低材料消耗。

10、负责整理、分类、保管公司常用表格并依据实际使用情况进行增补。

11、做好会前准备、会议记录和会后内容整理工作

12、做好材料收集、档案管理等工作。

13、协助上级完成公司行政事务工作及部门内部日常事务工作。

14、协助上级进行内务、安全管理以及各部门之间的协调工作

**公司的前台工作计划篇十二**

一、工作计划

1、做好客人的咨询、接待、合同登记。微笑服务始终，接待客人或回答客人的咨询时，熟练运用“您好、欢迎光临、谢谢、请稍等、对不起、欢迎再来、请慢走”等礼貌用语。

2、热情接听电话，制定来电来函记录，受理客人电话预订、来电、来函时，做到纪录准确、转达及时快捷。

3、熟知各类线路产品的特征、注意事项和价格等信息，能快速熟练地为客户做好解答。

4、详细记录现金日记账，及时报财务。

5、每天按时搞好前台卫生清洁，营造清新整洁的窗口形象。

6、整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好出团游客回访。

7、配合其他各部门工作，为公司最新活动和线路做好宣传推广，接到团队及时转到业务部门。

8、完成领导交办的其他临时工作任务。

二、前台目前存在的问题和解决建议

1、价格总表。由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就是前台销售的指南针。最好有长线和短线价格表分开，加上签证或护照办理价格表等等。表格包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等。前台人员必须时刻都要打开这些表，特别是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期。

2、行程。各条线路的每天具体安排和参观景点，酒店安排，含餐情况，交通情况。以及该线路的一些注意事项。前台人员要熟悉每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解。因为客人当决定参团的时候，最多咨询的就是行程的内容了。对于每条行程的酒店情况、航班情况、含餐情况必须清楚明确。

3、游客出游意向登记表。如果游客在咨询时愿意留下他们的联系电话，那么说明他出游的意向非常强烈并且很有可能选择我们旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话，出游线路、出游日期、出游人数、说明、经手人、跟踪状态等等。跟踪状态分为成行、取消、推迟等。

4、机票卡。现在机票出票和记账以及收账都是非常混乱的，必须要保证卡里充足的备用金，每个月应该要查账核对余额和利润。

**公司的前台工作计划篇十三**

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

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!xx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。

在下半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。

**公司的前台工作计划篇十四**

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

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。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

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。

三、加强各类报表及报关数据的管理

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。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，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。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

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。

六、做好部门内部的质检工作

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。

**公司的前台工作计划篇十五**

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

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