

# 最新酒店大堂副理半年工作总结 酒店大堂经理工作计划(5篇)

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。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 最新酒店大堂副理半年工作总结 酒店大堂经理工作计划(5篇)篇一

银行是企业，企业在市场竞争中，就必须做好市场营销管理。每一位银行员工都是推销员，他们通过自己各自的方式进行营销。大堂经理要在银行大厅的这个小战场中发挥更大的作用。

### (一)划分客户，有的放矢

同样是一种金融产品功能的介绍，如果对不同的对象解释，效果会大相径庭。作为一个大堂经理，划分目标市场，定位目标客户，是非常重要的。针对不同的目标，采取不同的措施，才能做到有的放矢，达到较好的效果。

### (二)结合新业务，扩大客户群

作为大堂经理，直接面对的就是客户。我们可以充分发挥面对面交流的优势，做好营业大厅的营销。

### (三)捕捉信息，挖掘重点

“二八原则”是市场营销中很重要的一条原则，其含义是：为企业创造80%效益的客户往往只占客户总数的20%。在银行业竞争日益激烈的今天，如何挖掘那20%的客户，如何做好他们的服务工作，已成为各家银行的工作重点之一。

从与客户的交谈中捕捉有价值的信息，也是对大堂经理的一个考验。

## 最新酒店大堂副理半年工作总结 酒店大堂经理工作计划(5篇) 篇二

### 1、建立健全酒店组织架构方面

加入酒店以后，发现酒店组织架构混乱。而所谓酒店架构是界定酒店的资源和信息流动的程序，明确酒店内部成员个人相互之间关系的性质，使每个员工在这个酒店中，具有什么地位、拥有什么权力、承担什么责任、发挥什么作用，提供的一个共同约定的框架。其作用和目的，是通过这种共同约定的框架，保证资源和信息流通的有序性，并通过这种有序性，稳定和提升酒店所共同使用的资源在实现其共同价值目标上的效率和作用。重新组织人事部确定组织架构，需要明确酒店职能结构、层次结构、部门结构、职权结构。明确了组织架构就是让酒店所有员工的相互关系清楚、工作责任明确、活动步调协调。，这样才能够达成酒店平稳运行。

2、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

大家都知道，规章制度很重要，俗话说：“没有规矩，不成方圆”，酒店的规章制度，是我们应该遵守的，用来规范我们酒店从业人员行为的规则、条文，它保证了酒店良好的秩序，是各项经营思想和酒店运行成功的重要保证。酒店制度建设是一个制定制度、执行制度并在实践中检验和完善制度的理论上没有终点的动态过程，从这个意义上讲，制度没有“最好”，只有“更好”。科学的、积极的酒店管理制度的建立，能降低酒店“风险”、坚持“勤政”、促进“发展”。

3、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店

的经营管理目标，并指挥实施。

xxxx今年以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20××年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20××年基本确定酒店以发展协议客户为主为重点、中介会员为辅，辅以节日销售，加强营销，细化服务，提高服务质量，从而提高酒店整体盈利能力，为酒店的日常运作，逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每周总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。针对酒店淡季住房不高的情况，制定限时抢和抢红包活动，同时开展包房活动，促进酒店经营收益。

4、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。酒店采用用人的原则为加强监督，加强约束，加强管理，同时用经理级别的交叉培训带动员工对酒店用人的改观。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，酒店在20××年度开展了大量的培训工作，技能大赛，要求各店每月制订培训计划。督促公司进行培训检查。

5、关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

企业发展靠人才，因此，我们没有理由不去关心员工的生活问题。关心员工生活应成为团队建设及人员管理工作中的重要组成部分。管理层应高度重视。设备需要保养，员工更需要呵护。“以人为本”不能仅仅是一句口号，不能仅仅停留在嘴上、纸上和会议上，应真正运用到决策和行动上。20××年以来，酒店制作了员工天地，每月安排了员工生日祝贺金，组织了员工大会。特别是人事部每周定期视察员工宿舍，查看员工伙食，积极改善员工住宿和生活环境。

## 6、客户的开发与维护

酒店在我管理之初就确定了开发协议单位为重中之重，旅行团队和会展客人为补充客源，今年协议单位消费的明显增长。

### 1、市场开拓还有所欠缺

一直以来，我们酒店紧挨中介，协议客户、会员客户、旅行社客户。20××年将继续加大对他们的渗透开发，依靠“靠山吃山靠水吃水”的理念加大与他们的合作。

### 2、与宾客间的互动不足

在日常的工作中，计划性的客户拜访和到店客人的拜访外。随机性的客户拜访过少，20××年将拟定每月客户拜访的计划，同时在节假日和活动日什么加强与客户的拜访。促进与客户的关系。

### 3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20××年虽然在团队与协议单位的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团、会议团队还有很大的开发空间。20××年经济将继续下滑，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的

客户，寻找新兴的消费市场。

20××年的工作计划概括为：立足基础工作，深化工作细节，提高综合素质，加强销售意识，追求最大效益。

1、努力使散客的入住率上一个台阶

## 最新酒店大堂副理半年工作总结 酒店大堂经理工作计划(5篇)篇三

加入酒店以后，发现酒店组织架构混乱。而所谓酒店架构是界定酒店的资源和信息流动的程序，明确酒店内部成员个人相互之间关系的性质，使每个员工在这个酒店中，具有什么地位、拥有什么权力、承担什么责任、发挥什么作用，提供的一个共同约定的框架。其作用和目的，是通过这种共同约定的框架，保证资源和信息流通的有序性，并通过这种有序性，稳定和提升酒店所共同使用的资源在实现其共同价值目标上的效率和作用。重新组织人事部确定组织架构，需要明确酒店职能结构、层次结构、部门结构、职权结构。明确了组织架构就是让酒店所有员工的相互关系清楚、工作责任明确、活动步调协调。，这样才能够达成酒店平稳运行。

2、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

大家都知道，规章制度很重要，俗话说：“没有规矩，不成方圆”，酒店的规章制度，是我们应该遵守的，用来规范我们酒店从业人员行为的规则、条文，它保证了酒店良好的秩序，是各项经营思想和酒店运行成功的重要保证。酒店制度建设是一个制定制度、执行制度并在实践中检验和完善制度的理论上没有终点的动态过程，从这个意义上讲，制度没有“最好”，只有“更好”。科学的、积极的酒店管理制度的建立，能降低酒店“风险”、坚持“勤政”、促进“发展”。

3、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

XXXX今年以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20××年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20××年基本确定酒店以发展协议客户为主为重点、中介会员为辅，辅以节日销售，加强营销，细化服务，提高服务质量，从而提高酒店整体盈利能力，为酒店的日常运作，逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每周总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。针对酒店淡季住房不高的情况，制定限时抢和抢红包活动，同时开展包房活动，促进酒店经营收益。

4、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。酒店采用用人的原则为加强监督，加强约束，加强管理，同时用经理级别的交叉培训带动员工对酒店用人的改观。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，酒店在20××年度开展了大量的培训工作，技能大赛，要求各店每月制订培训计划。督促公司进行培训检查。

## 5、关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

企业发展靠人才，因此，我们没有理由不去关心员工的生活问题。关心员工生活应成为团队建设及人员管理工作中的重要组成部分。管理层应高度重视。设备需要保养，员工更需要呵护。“以人为本”不能仅仅是一句口号，不能仅仅停留在嘴上、纸上和会议上，应真正运用到决策和行动上。20××年以来，酒店制作了员工天地，每月安排了员工生日祝贺金，组织了员工大会。特别是人事部每周定期视察员工宿舍，查看员工伙食，积极改善员工住宿和生活环境。

## 6、客户的开发与维护

酒店在我管理之初就确定了开发协议单位为重中之重，旅行团队和会展客人为补充客源，今年协议单位消费的明显增长。

# 最新酒店大堂副理半年工作总结 酒店大堂经理工作计划(5篇) 篇四

通过分析比较xxxx年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有xxxx万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为xxxx元，约占房间成本的xxxx%从xxxx月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

xxxx年，我部各项维修费用达xxxx万元，占到全年营业费用的xxxx%。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，xxxx年，我部平均每间房（不含折旧）的出售成本为xxxx元，平均房价为xxxxxx元，出售一间房的毛利为xxxx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。



# 最新酒店大堂副理半年工作总结 酒店大堂经理工作计划(5篇) 篇五

发解决问题，增强了自己的业务能力。另外，在新的一年里还需对相关法律法规进行学习，增强法制意识和法制观念，充分地武装自己的头脑，为以后工作的顺利开展打下坚实的基础。

在工作中要严格要求自己，积极配合领导和同事的工作，以服务客户为中心，主动向上级领导汇报自己的工作情况。高效工作，出色地完成行领导分配的各项指标。做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，穿梭服务于客户之间；记载好工作日志（履行基本职责情况）和客户资源信息簿（重点客户情况）。

## 1、营业前，做好各项准备工作。

（1）检查柜台及填单台签字笔能否正常使用，各类单据是否齐全、充足。

（3）检查宣传海报、展架是否按规定正确摆放，折页品种是否齐全、数量是否充足。

（4）检查饮水机的饮用水是否需要更换，水杯是否充足；客户座椅是否有损坏；消防设备是否合规摆放。

（5）检查告示栏内容是否过期需要更新；检查客户意见簿、意见箱。