

最新园林酒店设计 酒店工作总结(优秀5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

园林酒店设计 酒店工作总结篇一

20xx年，采购部在酒店领导的正确指导下，在各部室的大力支持配合下，全体员工团结协作，开拓创新。胜利地完成了各项采购任务。为酒店的经营和发展作出了应有的贡献。

一年来，我部坚持以“节约采购成本”为原则，以市场为导向，紧扣酒店的经营目标，认真履行采购职责，为酒店经营提供了一个可靠的后勤保障。现简要地汇报一下我部一年来的工作情况。

今年，我部狠抓采购队伍建设，要求员工时刻保持清醒的头脑，优良的作风，纯洁的思想。时刻以酒店利益为重，要廉洁奉公，不损公济私。现在我部是一支酒店领导信得过，放得心，靠得住的采购队伍。是一支勤俭节约，乐于奉献的采购队伍。这一年里，我部继续实行阳光采购，诚信采购，节约采购，严守酒店规章制度和采购管理制度。自觉接受有关部门的公正化，民主化，监督。实行真正的规范化、制度化、程序化管理采购队伍。

对供货商的管理，我部一贯是严格的，并列入本部首要的日常事务来管理。今年，我部召集供货商开会两次，及时梳理他们的思想，提高他们的觉悟。并时刻强调他们要树立酒店

意识，以酒店利益为重，注重每天的送货质量。实行谁供货，谁负责。其次我部每天派专人到验收处严格监督货物质量和供货到位情况，发现腐烂霉变的劣质的物质，我部拒绝入店，对于那些不择手段，弄虚作假的供货商采取罚款，甚至取消送货资格。今年以来，我店未发现因原材料质量问题而引起的餐饮出品投诉，也未因送货不到位，不及时而影响酒店经营。现在供货商的供货质量有所提高，责任意识有所加强。服务态度有所好转。

在重大采购方面，我部继续实行公平、公正、公开的招投标方法。到市场找一些有实力的厂家和供货商，参加酒店组织的竞标会，公平竞争，择优选择供货商（例如酒店锅炉用煤，员工制服等），有效地节约了酒店的采购成本，维护了酒店利益。

今年，各类物资在市场行情一路上涨，居高不下的情况下，我部再一次调整采购方式，加大了自购物资的力度。在去年的基础上又增加了许多自购物资（例如餐饮部的厨具用品，客房的家俱，房间配置等）。一年来，我部xxx□xxx两同志到xx市采购干货、调料、冻货、酒店用品就达210次。南下广州三次进购餐饮原材料“燕、鲍、翅”等贵重物资，述职报告采购部的工作性质一年三百六十五天每天晚上都要有人开单，把明天的菜单分别出来，时间都需要两个小时，今年以来□xxx□xxx□xxx□xxx他们自愿排班，整个采购部人员都是从年头到年尾，顶着严寒酷暑，冒着风霜雨雪，不畏艰辛，不辞劳苦，不计报酬，忠于职守，任劳任怨，及时保障了所需物资供应，有效降低采购成本。

今年，我部改变了采购思路，从以往只注重价格来采购，到今年实行品牌物资采购，采购时，首先确定品牌，再考虑其价格、性能等方面。总是要货比三家，价比三家，同质量比品牌，同价格比质量，反复比较，精打细算。这样既延长了各用品的使用寿命，又提升了酒店硬件的档次。从而达到了酒店的星级标准。

今年，我部根据酒店提出的品牌战略要求，全面提升部门形象和服务质量。积极支持前台的经营，对他们所需的物资，实行上门服务，采购前主动询问他们的建议，要求，然而及时采购到位，并通知他们领用。这样既征求了使用部门的意见，又能防止盲目采购，二次采购，提高了采购的工作效率。

搞好酒店采购工作必须具备有关采购方面的业务知识，例如某些货物市场行情走势，紧缺情况，还价技巧，一些设备设施，电器的产地，性能，功率大小，价格，质地，型号等等都要做到了如指掌。这就要求我们务必在平常的采购中不断积累，不断充实，不断提高。同时看一些商品快讯，采购资讯，有关产品广告，产品推介等书籍。今年，我部还特意到广东参加了酒店用品展示会，收集了许多产品的信息资料，掌握了许多酒店用品的生产厂家，进货渠道，价格，产地等等。这样在今后采购起来就会得心应手，买到价廉物美的货物。现在我部各员工在业务知识方面有了一个明显的提高。

通过以上一年的努力工作。我部取得了一定的成绩，但是还离酒店要求略有一定差距和不足之处，这就要求我们在今后不断总结经验，开拓创新，以新的姿态，更高的要求扎扎实实搞好采购工作。展望20xx年，我们信心满怀，豪情万丈，采购部的工作一定会做得更好。

园林酒店设计 酒店工作总结篇二

不经意间在这个酒店餐厅早已进行了有大半年时间，从刚开始对前台接待一去孰知到此时独挡一面，我坚信那里边除开自己的努力与勤奋，更离去酒店餐厅帮我所提供的学习培训，及其老员工和领导干部对于我适用。大半年的时间里我学习到了许多，“顾客始终是对的”这一句服务业众所周知的运营格言，在那里被充分发挥到了完美。

一、加强培训工作，提升自己素养前厅部做为宾馆的店面，每一个职工都需要立即的面对顾客，职工的工作责任心和服

务水平体现出一个酒店餐厅的服务项目水平和管理能力，因而对职工的课程培训是大家酒店餐厅的工作重点。大家按时会开展接电话语言表达技巧学习培训，招待员的礼数文明礼貌和房屋出售方法学习培训，及其英语培训。仅有通过学习培训能够让我在专业知识和服务技能上面有进一步的提升，才可以更快的为顾客带来高品质的服务项目。

二、加强我的市场销售观念和推销技巧，提升住房率前厅部依据市场现状，认真地推动散酒店客房市场销售[]20xx年来大酒店发布了一系列的酒店客房促销活动方案，招待员在酒店优惠现行政策的与此同时依据市场走势和当日的搬入情况灵便把握房子价格，前台接待的散客拼团拥有显著的提升，住房率逐步提高，注重招待员：“只需到前台接待的顾客，我们都要想方设法让顾客住出来”的服务宗旨，争得越来越多的住房率。

三、重视各单位间的相互配合酒店餐厅如同一个大家族，单位与部门间在工作上在所难免产生摩擦，融洽的优劣在工作上将遭受很大的危害。前厅部是所有酒店餐厅的神经中枢单位，它同餐饮业、市场销售、酒店客房等单位都拥有密切的工作中关联，如发生问题，我们都能积极地和该单位开展协调解决的，防止事儿的恶变，由于我们的一同目标是因为酒店餐厅，不处理和解决好将对酒店餐厅产生务必的不良影响。

四、思索怎样填补朋友及相关部门工作中的过失，确保顾客立即结账，令顾客令人满意。前台收银处是宾客退房前触碰的最后一个单位，因此通常会在结账时为咱们举报酒店餐厅的诸多服务项目，而这类问题并不是由收银系统工作人员造成，这时，最忌推卸责任或斥责导致艰难的单位或本人，“事不关己，听之任之”最不可取的，它不仅不可以补救过错，反倒让顾客猜疑全部酒店餐厅的管理方法，进而加重客户的不信任水平。因此，应从容淡定充分发挥媒介作用，由支付向别的的本人或单位讲清情况，要求帮助。在解决问题以后，应再度征询顾客建议，这时客户通常被你的热心帮助

影响，进而更改最开始的不好印像，乃至会创建亲密无间和互相信任的客我关联。剑虽利，不砺持续”、“苦学后才知不足”。

仅有学习培训才可以不停磨练一个人的品性，提升品德修养，提升服务技巧。使我们踏着雄健的脚步，持续的往前走，才可以走咱们的一片能够展翅飞翔的天上！名雅的兄妹们，为了更好地我们的明天而努力吧！

园林酒店设计 酒店工作总结篇三

酒店主要为游客提供住宿服务、亦生活的服务及设施、餐饮、游戏、娱乐、购物、商务中心、宴会及会议等设施。下面是小编整理的酒店工作总结，希望对大家有帮助！

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了半年有余，回顾这半年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一

个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。打个简单的比方说我的长包房客人罗春平拖欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我介绍到酒店消费的客人，我拉进酒店有业务关系的客人。押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进！我当然会跟进，我不能催的次数过于多，过于急。

我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事张国琳假冒酒店高层领导和朱方圆前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银郭彩娟同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示感谢。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月端午粽子的特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时做得不是很出色，但有还是为内部公司的客户要求紧急送货，需要等级不一的5盒488粽子、5盒328粽子。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328粽子需要至前台收银换5张488粽子票据。

由于一系列的请示，开票，换票所耗费的时间。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更多。等换好粽子再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

因为在他的眼里就只是酒店粽子库房到他办公室的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首先要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给予指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好！淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
- 2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正

那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

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%，完成计划的%，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vip100次，共接

待人数37500人次。如建议厅会议、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。

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务。

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务。

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务

务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的实习员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单

词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

园林酒店设计 酒店工作总结篇四

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的.密切配合下，基本完成了xx年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体

销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。

在这一年里我们的具体工作

一、对外销售与接待

1、旅行社和大型团队的销售

xx素有“鄂中绿宝石”之美誉，地处大洪山南麓，江汉平原北端。是大洪山国家级风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与xx各旅行社、绿林鸳鸯溪景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队 家，例如： ，为酒店创收 元。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，如： 。优质、人性化的服务，也让他们介绍了的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

xx除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年11月份的全省网球公开赛在xx圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间 间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在xx举行，前后三次比赛，为期 天，入住房间数 间，共为酒店创收 万元。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

xx除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，xx的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的

新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡 张，共充值 元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议 份，挂帐协议 份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

园林酒店设计 酒店工作总结篇五

首先要面对的是餐厅的全面开荒工作。开荒说穿了就是大清洁的代名词。一天下来整个人灰尘满身，不过这还是可以理解的，大家都是这样一起干，大家都只有一个目标：尽快搞定迎来开业。开荒后紧接下来的就是餐厅物品的到场与领用，包括餐桌餐椅、各种餐具用品以及各种后台工作所需的用具等，我们用了两天半的时间把餐厅从一片狼藉的工地变成干净优雅的餐厅。我觉得在开荒过程中要从管理自身的心态做起，要有敬业和奉献精神，管理人员要在现场不停的督导员工和纠正员工的操作规程、现场指导现场培训，并强调操作标准和操作要求，让员工在开荒期间就能养成严格要求自己的好习惯，才能确保今后的工作正常运转。

首先是尽快熟悉工作岗位内容，尽管这在开业前的培训中已经具体的培训过，但到了实际操作中还是需要有很多的调整与变化的，毕竟现在面临的是一个实实在在的餐厅营业工作，一切工作的实施都要依据现场情况的特点来变化的。

其次是各部门各岗位之间的磨合，提高工作效率。客人到达餐厅，从hostess领位到waiter/waitress点菜，从入电脑单

到chef制作菜品，从dish deliverer备餐传菜

到waiter/waitress上菜并为客人提供席间服务，结帐买单送客服务，这一切都是需要很紧密的配合才能做到很好的为客人服务的。刚开业的第一个月就是一个磨合期，部门同事大多是年龄偏小的实习生，大部分之前都是从未从事过餐厅服务工作的，从害怕为客服务到从容应对，厨房对菜品制作不太熟悉，上菜速度太慢，上菜没讲究出菜顺序等。

- 1、每日收档前由专人清点餐厅所有餐具(主要为银具)。
- 2、收档前将工作柜外所有的物品整理到士多房，次日开餐时再补齐，工作柜上锁，防止其他非本部门人员顺手牵羊。
- 3、银具及筷子统一集合由传菜员负责拿到洗碗机清洗，防止意外遗失，降低遗失几率。
- 4、加强部门所有人员物品保管意识，树立起主人翁的精神。
- 5、加强对借物品的控制，按标准的借物程序操作。三个月下来，真的发现大家都进步的非常快，由当初很多都不懂的小毛孩变成能够独当一面的合格的5 star hotel从业人员。

送餐部在西餐厅的位置虽然不太起眼，但对于一间5s酒店来说又是一项不可缺少的服务项目，是对西餐厅甚至是餐饮部的一项补充。还记得自己把第一个餐送到客房时，自己是多么的激动，生怕会出什么差错，在几个月来的`轮班工作中，当然出现了许多问题，比如听电话时忘记记下房号、签名模式不对、点错单之类的都或多或少发生过在自己或同事身上，还好这一切都将引以为戒，以此为教训不断地总结进步，确保不会再有这样的事情发生。这里举一个实实在在的例子：那是11月5日的晚上，那是我轮值通宵班的日子，凌晨3点，迷糊中的我接了一个订餐电话，在客人点完餐后竟然忘记记下客人的房号，只是在脑中依稀地记得是8507还是8503，当时脑里一直在想该怎么解决这个事。打电话到总机求助查询

上一个来电号码，告知无法查询，此法不通。

迅速地在电脑上查询这两间房是否有客人，不幸，两间房都有客人住，排除法是不能解决的了，事情总该要解决的，致电客人房间，若打错将会引起客人强烈的投诉。一个冒险的想法出现在我的脑海中：先把食物准备好，上到楼层根据听房间里的动静来判断是哪间房，若房间里无一点声音则证明并不是该房。（因为在电话点餐中，得知客人的房间有3人，所以房间里必定会有交谈之类的声音发出），所以我很快就判定8507，好彩，当我敲开此房门时，一男客人很快就来开门，证明是正确的，终于松了一口气，好险！

酒店终于开业了，心情当然是十分激动的，准备发挥自己的所学大干一场，然而现实却让我有点失望，酒店开业以来生意不好，西餐厅更是惨淡经营，开业时的那股冲劲随着自己对工作的熟悉渐渐消退了，我喜欢那种忙碌的工作，因为在忙碌中才可以真正锻炼到一个人，太过于悠闲轻松，只会让自己慢慢失去斗志，安于现状。于是越来越觉得当初的选择是错误的。随着一同学的自动离职，学校又趁好在11月底召开校园专场招聘会，于是我有了想离开这里寻求另一份工作的念头。于是我开始着手准备回学校参加招聘会了，碰碰或许可以找到一份更有挑战性的工作。