

酒类工作总结(优秀5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。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。

酒类工作总结篇一

实习单位： 千岛湖洲际度假酒店

实习岗位： 预订部文员

实习目的：

通过实习，将学到的酒店理论知识应用于实践，使我在实践中了解社会、在实践中巩固酒店理论知识；也让我对专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我走向工作岗位的第一步。

二、实习单位及工作内容

千岛湖洲际度假酒店位于经济发达的长三角地区的浙江省，位于杭州市淳安县千岛湖美丽的羡山半岛，而千岛湖是国家aaaaa级风景区，旅游资源丰富。千岛湖度假酒店是由全球最大的酒店集团——洲际酒店集团intercontinental hotels group plc (ihg)管理，是千岛湖目前唯一国际奢华品牌度假酒店。

我进入了酒店市场营销部旗下的预订部实习，岗位是预订文员。预订部的工作内容就是根据客人的要求，为其提供与其需求相应的客房，全天24小时为客人提供预订服务，及时处

理客人的订房要求，及时记录和存储预订资料，做好客人抵达前的准备工作。我每天就负责接听电话，提供客房预订业务，解答各种电话询问，以及所有散客订房及团队订房。

三、实习过程

入预订部的第一天我就告诉自己我一定要好好工作，抓住一切可以让我成长的机会，于是我怀着一颗谦虚的心，去积极的工作，不懂就问，不会就学。当然在工作中我也遇到了很多困难，但是至善的精神告诉我，以坚强勇敢的心去面对一切困难，要以宽恕包容的心去对待社会上的不公，只有这样我才能成长。回顾真个实习过程，我一共经历着2个预订部经理和3个预订部主管还有3个预订文员的离职，这让我更加要以坚强的心去面对工作。

最开始一个星期，我们预订部只有预定经理和我一个预订文员，但是由于经理每天有大量的工作，于是没办法对我进行部门培训，我只有自学，熟记酒店产品知识介绍；当经理接听客人电话时，我就在旁边听着学习，积累经验；当对不会系统的时候，在不妨碍经理工作的情况下，我会在旁边学习，有时候晚上加班去请教前台老员工。就在这样的部门培训下，我一个星期后就开始了接听电话和接受系统预订。在这段时间我也出现了很多错误，但是经理帮我及时更正错误，才避免产生巨大的严重后果。但是在一个星期后经理就不堪重负离职。

在我单独战斗了一个星期后迎来了一个对我影响很大的主管，很巧合的是她是我同校的比我大2级的很优秀的一位学姐。最为主管她教会我很多东西，例如预订系统，工作流程，工作标准等，还有很宝贵的工作建议，我和她每天工作至深夜，一起奋斗了1个月，最后主管也因为酒店管理问题而选择了离开。

于是我又不得不迎来孤军奋战的状况，没有了“老大”的感

觉，让我很孤独也倍感压力，在这半个多月期间，长时间未曾休息过，接受所有的散客及团队预订，接听所有的预订电话及咨询电话，控制房态，这期间经历了端午节的满房期，我要考虑怎样控制房态，能让酒店达到真正意义上的满房，但是又不会超房，还要迅速所有新推出的套餐等等一系列的问题。

所有陆陆续续迎来了一位经理和两位主管，在给他们1个星期后的适应期后，我终于可以完全休息下来，但是还是有很多事情需要去处理。我想这就是工作，永远都没有完成的时候。新来的预订部经理及主管，对我都很信任，我们一起挨过了重要的中秋节和极具挑战性的国庆节。虽然经理和主管也都选择了离开，但是他们确实教了我很多东西。

这6个月的实习，过的异常充实，有忙忙碌碌的工作，有孜孜不倦的学习，还有丰富多彩的生活。

三、实践结果

对我们大学生来说是一个很好的自我锻炼与自我提升的机会。许多事情只有接触的久，才能体会的深，正所谓“不入虎穴，焉得虎子”。社会是除了学校之外的最博大精深的课堂，而实习则给了我们这些还未走出象牙塔的学生一个锻炼的平台，让我们所学的知识能够投入到实践中去，为我们以后就业提供了基础。

（一）、热爱工作岗位，积极充满热情的面对工作

实习让我知道，以后进入社会，你也许会被迫选择一些你不喜欢的事物，但是我们总要面对现实，所以无论我们选择了什么样的工作，我们都要全身心的投入，做一行爱一行，让自己做到最好！不仅仅要提高自己的专业知识，我们还要打破思想上的局限性，全面发展，为以后的道路增添动力！

（二）、多沟通，多解决，积极担当岗位职责

酒店是一个服务场所，作为一个五星级国际品牌的酒店员工需要的是向客人提供优质的个性服务。于是我们最基础的是要有积极的服务意识和态度，但是作为高星级的刚开业度假酒店，在管理和流程方面，肯定会出现很多问题。这时候需要的就是各个部门积极去处理，多沟通，而不是怕惹麻烦，这样我们的服务质量就大大削减。

（三）、提高工作效率，但是更注重工作质量

在预订部的6个月，由于人手严重不足，每天都有着超量的工作量，于是就要提高工作效率，在我看来提高工作效率的最有效的办法就是熟练的操作系统和完成工作流程。在工作中我还是存在着不少浪费时间的工作习惯，但是要努力养成好的工作习惯才会提高工作效率。但是后来出现了，我时常急躁的工作状态，因为工作量太大，工作太复杂而急躁，但是这样会影响工作质量。

（四）、酒店应该真正做到“以人为本”，减少人员流失量

千岛湖洲际度假酒店的人员流失量相当严重，虽然这与其独特的地理环境有着密切的联系，但是在其他员工福利及其他的方面还是不足，例如员工班车，员工活动室，员工奖励措施等方面还是不足。应该建立更好的沟通渠道，让员工敢于说出自己的需要，而人力资源部也应该融入到普通一线员工的生活和工作中，了解他们的需要。

整个实习过程，我一共经历着2个预订部经理和3个预订部主管还有3个预订文员的离职，这让我更加要以坚强的心去面对工作，这也让我的能力得到很大的提高，因为遇到任何事情只要靠自己，就这样我锻炼了我解决问题的能力 and 心理承受能力。但是我依旧怀着永不停歇的积极心态，我完成了从学校到社会的完美过渡，懂得了应该以一颗积极的心去面对每

一天的工作，以一颗感恩的心去面对每一位身边的人。

四、实践总结或体会：

短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这期间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张漫长的工作环境中不觉间已经走过了6个月的实习期。回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。在以后的工作道路上，我应该更加沉着冷静，有条不紊的做好本职工作，并且通过实习我发现了英语对职业发展有着极大的影响，因此我要努力锻炼自己的英语口语能力。

很庆幸在6个月跟随学校来到了美丽的千岛湖，虽然当中有笑有泪，但是我从来都没有对自己的工作状态灰心，我相信只要通过自己的努力就会有好的回报。感谢同事们在我懵懂时的耐心讲解；感谢领导在做错事时的悉心教育和对我的信任；感谢同学们在我难过时默默的关怀；更感谢老师对我们的倾心教育，才让我变得优秀！我相信，这次实习会是我人生中重要的一个转折，更是一个美好的开始！

报告人：

报告时间：

酒类工作总结篇二

投诉电话： _____

签定地点： _____

根据《民法典》有关规定，甲、乙双方经平等协商一致，达成如下协议，在履行协议的过程中，甲、乙双方应严格遵守，若有违约应按合同约定赔偿对方由此导致的经济损失。

一、合同期限

1. 本合同签署有效期自_____年___月___日至_____年___月___日，其中前___个月为试销期。
2. 合同到期后，另确定新的经销条件，乙方在同等条件下享有优先权。

二、经销产品及区域

1. 甲方授权乙方经销甲方_____产品。
2. 甲方授予乙方_____产品的销售区域仅限_____。

三、产品价格

1. 价格按全国统一价执行(价格表附合同)。
2. 乙方严格执行合同约定产品销售价格体系，不能低于或高于合同约定价格销售。否则，甲方不予兑现销售奖励。
3. 甲方保留统一调整产品价格的权利，调价提前_____天通知乙方。

四、结算方式

1. 经甲方财务部门确认，乙方货款到帐后，甲方组织发货。
2. 如甲方更改帐号，以甲方财务部签章后的书面通知为准。
3. 在未得到甲方财务部签章的书面通知，乙方不得将货款(或借款)交给或借给甲方业务人员或汇入其他账户，否则，乙方承担责任。

五、合作保证

1. 乙方首批货款在本合同签订之日起十日内全额汇入甲方指定账户。否则，视乙方违约，本合同自行失效。

2. 甲乙双方签订合同时，乙方向甲方交纳_____万元的合同保证金，否则视乙方自动放弃合同。合同保证金利息按照银行同期活期存款利率计算。

六、市场操作要求

1. 乙方应建立起本区域完整的销售网络，保证经销甲方的产品在经销区域内终端铺货达到：商超_____家，酒店_____家，酒楼_____家(附终端明细目录)，产品进入所有终端网点铺货覆盖率第一个月应达到_____%，第二个月以后保持在_____%以上，每月建设堆头、端架的商超数量应保持在商超总数量的_____%以上，经甲方确认。

(单位：万元)

月份

合计

比例

任务

5. 乙方保证合同指定产品均在限定区域内销售，如窜区域销售，甲方不予兑现销售奖励，并根据数量乙方支付甲方_____元/件--_____元/件的违约金，或甲方有权取消经销商资格。

6. 乙方做好售后服务并积极维护品牌形象，同时负责做好产品包装物的回收处理工作。

7. 乙方不得经销与甲方产品名称、包装、风格相近的仿冒品或同类产品。否则，甲方视乙方违约，终止与乙方的合作。

七、甲方责任

1. 甲方负责监督并杜绝窜货现象的发生，以确保乙方在销售区域内的合法权益。

2. 乙方在销售甲方产品过程中所发生的广告媒体宣传、宣传品、促销品、推广活动等事宜，乙方应提出计划方案，经甲方审核同意后，乙方即可安排实施。

3. 甲方协助乙方做好产品的售前、售中、售后服务。

4. 保证提供乙方所需的货源，负责做好市场的管理、指导工作；负责提供电视、软性文章等宣传媒体资料及终端培训。

5. 及时兑现合同约定的政策支持。

6. 负责将产品运至乙方市场，运费由甲方承担。

八、产品验货约定

甲方货到乙方市场当日清点核实品种、规格、数量，由乙方法人代表在货运回执单上签字并加盖公章后产品验收生效，运送的产品、宣传品、促销品等物品如出现短缺或破损，乙方应在货运回执单上注明。否则，出现的一切损失由乙方负责。

九、奖励政策

参与公司经销商级别评定，兑现奖励。

十、产品调剂约定

本合同产品在发货三个月内如滞销可提出调剂，调剂产品的来回运费，运送损失及内外包装材料损失费均由乙方承担，乙方所有调换产品必须保证包装无开封、脏、损现象，不影响二次销售，否则不予退换。

十一、双方合作前特别约定

1. 乙方严格遵守国家工商、税务等有关政策、法令、法规进行商业活动，如有违反，属乙方个人行为，概与甲方无关，因此衍生的一切后果，由乙方负责。

2. 乙方向甲方汇报每月库存、销货情况及下期要货计划、市场信息，乙方每次上货金额应在_____万元以上。

3. 甲方每月对乙方的考核截止日为当月的____日。

4. 乙方必须向甲方提供完整、准确、真实的终端明细目录，由乙方签字并加盖公章。如出现虚报、错报、漏报现象，经甲方核实后，乙方支付甲方_____元/家的违约金。

5. 属甲方投入进店费的终端网点，进店所有权应归甲方。

十二、解约手续

1. 在合同生效期，如乙方未能达到双方合同约定条款其中一条，甲方有权单方终止合同，以甲方经销商确认通知函为准。

2. 在解约时乙方应将经销区域内的销售网点无条件交由甲方接管。

3. 若双方解约，乙方市场完好无损仍有销售价值的产品，甲方按乙方进货价_____%的价格回收，与甲方有关并由甲方提供的资料，乙方应无条件交回甲方。

4. 解约手续办理完毕，甲方退还乙方合同保证金。

十三、本合同未尽事宜由双方协议补充，出现争议双方协商解决，协商不成，由甲方所在地法院裁决。

甲方： 乙方：

代表人： 代表人：

签约时间： 签约时间：

酒类工作总结篇三

随着时间的推移，合同出现在我们生活中的次数越来越多，签订合同是减少和防止发生争议的重要措施。知道吗，写合同可是有方法的哦，以下是小编帮大家整理的酒类代理合同，仅供参考，希望能够帮助到大家。

甲方： _____（以下简称“甲方”）

乙方： _____（以下简称“乙方”）

一、地区代理及期限的确认

(1) 甲方授予乙方中国大陆销售代理权，乙方有权在该地区开展销售甲方产品活动。

(2) 甲方授予乙方代理期限自合同签订之日起3年。

二、乙方承诺

(1) 乙方接受甲方授权后，将尽快地在所代理的区域开展销售甲方产品的工作。

(2) 乙方接受甲方授权后，在本合同生效之日起，乙方可根据自身的销售要求向甲方提交入货订单。

三、地区代理价格

(1) 甲方给予乙方供货价：以参照附件一为基础，每个产品每瓶按省代理价格再减10元。

(2) 若甲方给予_省内第三方销售方供货价格低于本条第一款规定，则甲方给予乙方供货价为甲方给予_省第三方销售最低供货价基础上每瓶红酒再扣减10元。

(3) 如因通货膨胀或其它客观原因，致使甲方所定供价必须调整，甲方必须提前通知乙方，并共同协调双方利益。

四、订货、供货及退货

(1) 经双方协定及认可，甲方接下乙方的订单后，甲方应积极为乙方组织生产，保证依时向乙方提供货物，尤其是甲方货源紧张时，必须优先保证乙方的订单。

(2) 乙方下订单时，无需预支订货订金。

(3) 乙方可将未售出在保质期内的甲方货物在甲方指定的广州市内特定地点进行退货。

五、运输及运费

(1) 乙方向甲方一次性订货少于____箱，则乙方从甲方指定地点自提货品，运费乙方承担。

(2) 乙方向甲方一次性订货不少于____箱，则甲方乙方所订货品运至乙方指定地点，运费甲方承担。

(3) 乙方因退货需将在保质期内的甲方货品运至甲方指定的_市内特定地点，由乙方负责运输，运费由乙方承担。

六、付款方式

乙方每两个月向甲方以银行汇款方式结算一次，结算数额以乙方在结算期间内实际销售红酒瓶数作为基础。

七、若乙方因销售甲方产品需举办相关促销或宣传活动，该活动所需试用品及销售样板由甲方免费提供。若乙方因销售甲方产品举办相关促销或宣传活动，则甲方需派人员前往该活动会场协助乙方促销或宣传工作。

八、质量保证和售后服务

(1) 甲方产品严格按照我国酒类产品通行质量标准生产，并经质检部门严格检验合格后出品。

(2) 为保证用户利益，用户所购产品，甲方需按照我国酒类产品通行标准，给予乙方质量保证和售后服务。

(3) 因甲方产品质量问题导致乙方损失或损害第三方利益，甲方需全责补偿乙方损失、赔偿受损第三方利益，同时甲方需另行向乙方支付甲方赔偿乙方实际损失及第三方实际损害金额总和30%作甲方违约惩罚金。

九、本合同执行过程中，如遇不可抗力的影响造成经济损失，由各方自负，与对方无关。

十、本合同在双方代表签字之日起生效，有效期暂定一年，期满乙方有续签优先权，本合同未尽事宜，甲乙双方随时协商解决。

十一、本合同一式两份，双方各执一份，同具法律效力。

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

酒类工作总结篇四

不知不觉的大学的时光就来到了最后一年，我们就进入到各个公司，进行为期五个月的实习生活。在刚刚进入实习工作里面的时候，我总想着还是学校的生活好，想什么时间做什么全靠自己的安排，不像上班全部都是按部就班。但是经过一段时间的适应后，想法就慢慢地改变了，实习上班其实也挺好的。

20xx年xx月—20xx年xx月

xx酒店

对于实习，可能刚刚从学校出来的时候，我还不是特别理解这样的做法。经过一段时间之后，我才体会到学校的意思，才明白为什么无论是什么高校都需要学生出去进行一定时间的实习。

我们在学校里面的学习，学习到的都是纯理论上的学习，对于为什么这样子做，也只是知道应该这样子做，而不知道为什么要这样子做。对于这么做没有一个全面的认识。而实习就能够很好地解决这一个问题，让我们在实践里面，了解这样子做的理由，让我们检验我们在学校学习到的知识，从而进一步地去加深我们对这些知识的学习。

实践和学习是两个相辅相成的东西，我们在实习里面，可以通过实践检验、巩固学习，学习到的知识也可以促进我们的实践工作开展地更好、更快。

我进入到了一家酒店，在收银员的岗位上实习。说实话，虽然收银员与财产直接接触的，但是与我的专业并没有太大的关系，我觉得这个工作无论有没有经验都能够胜任，所以在刚刚开始的时候我都是比较轻视、怠慢的。我们餐饮部的主管xx姐看出来我的想法，跟我进行了详谈，说每一个岗位都

有他存在的意义，每一个岗位都不会表面上那么轻松的，一定要认真去对待，自己没有想着要去学，注定是学不到东西的，那我这几个月的实习也注定是白用功。听到主管这么说，我才意识到自己的不对，赶紧调整自己的心态。

酒店收银员的工作，除了对酒店消费的客户进行消费结算，还要每一天没一个月进行酒店经营的结算工作，月底配合财务部做好报税的事情。

在配合财务工作上面，我虽然只是收银员，但是我们同样需要配合财务那边做好每一个月的计税报账的事情，因为酒店的大部分的营收都是经过我们这里的。而而我就是学这一块的，所以在这个工作上面，我就经常请教财务部那边的人员，跟他们学习知识。实习的这一段期间，我就从他们身上学习到了不少的财务经验。

经过实习，我知道了我们对待任何一份职业、一个岗位，都要全部心思的对待；我们要学会自己主动去学，不问不学，什么东西都不会学到的。

酒类工作总结篇五

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

但是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，

但是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。