

# 酒店成立工作计划(精选9篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 酒店成立工作计划篇一

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平□xx年要在饭店总经理的领导下，围绕饭店的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好饭店的安全防范工作，维护饭店的治安秩序，力争达到“让客人完全满意”的服务目标，为饭店创造良好的经营管理环境。

1、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对

待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证饭店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助饭店把好用人关，进一步净化饭店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保饭店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和 workflows，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的xx保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为xx的发展做好保驾护航的工作。

## 酒店成立工作计划篇二

一、培训与学习 20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对培训中表现优秀的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店作好优秀管理人员的储备工作，把旗舰店打造成为一支学习型的团队。

20xx年的本店培训主要课程是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：

【酒店从业人员的推销方法与服务技能】 【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】 【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】 【食品安全法律法规】 【消防安全知识培训】 【员工心态训练】 【创新服务与细节服务】 【如何顾客满意】 【执行力】 【高效沟通技巧】 【酒店管理基础知识】 【餐饮服务意识】， 【酒店营销知识】 【酒水饮料烟的价格与认知】等，其中【创新服务】将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动部门管理。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。前期由管理人员进行培训，后期由店内优秀员工进行培训，鼓励员工展示自我，给员工们一个发展的平台，给予优秀员工的工作进行肯定，从而留住优秀员工。

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据我店的实际运作状况，编写了《服务员包间服务操作规范》、《服务员酒席操作规范》等。统一服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据重要接待的服务要求，编写服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确

详细的规定，促进服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

## 3、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，分析各服务员的当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

## 4、完善案例收集制度，减少顾客投诉几率

完善餐饮案例收集制度，收集顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各服务人员业务技能水平的重要依据，由专人对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使培训更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 5、细节服务，创新服务

酒店竞争日趋激烈，竞争集中在服务创新。谈起创新，很有必要，也很重要，但做起来难度却不小的难度。别人做不到，

我们能做到的，这就是细节。

宾客的需求分为显性需求和隐性需求。显性需求比较好识别，酒店基本能够采取措施给予满足。而隐性需求因不好识别，容易被酒店疏忽，甚至连宾客自己也没有意识到酒店能提供这些服务，这就是创新服务。

宾客没想到的，我们都能为宾客想到、做到了；宾客认为我们做不到的，我们却为宾客做到了；宾客认为我们做得很好了，我们要做的更好。这就会感动一批宾客，塑造一批忠诚宾客、这就是感动服务。

### 三、成本控制开源节流

1. 加强店里水、电、气的管理，要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并严令禁止公物私用的情况发生。

2. 加强店内办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的管理，我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，控制没必要的消耗，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

### 四、安全环境卫生

1. 美化旗舰店店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周月10日，20日，30日的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并

且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使旗舰店卫生工作跃上一个新台阶。

2. 宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

3. 要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

4. 要变管理型为服务型：管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

## 五、队伍建设

相关市场调查表明，30%以上第二次光临的顾客是对酒店服务价值的认同，也即对优秀员工优质服务的认同。因此，酒店要获得经济效益，就要有一支优秀的员工队伍。酒店管理者在发现、培养、选拔人才的同时，更多的应当考虑如何留住优秀人才。

没有优秀的员工，就没有满意的客人；而没有满意的客人，就谈不上有满意的企业经济效益。所以，我们将改变竞争机制，变“伯乐相马”为“赛场选马”，形成“管理人员能上能下，

员工能进能出，工资能高能低，机构能设能撤”的灵活氛围。

制定一套科学合理的考核评价体系，采取末位淘汰制，给予员工压力与动力，给予他们一个舞台一个晋升空间，对于团队内最优秀的百分之二十(超过工作要求)的人进行升职与加薪，让中间百分之七十(胜任工作)的人学习与培训，想方设法让他们晋升到百分之二十的人中去，对于末位的百分之十(不能胜任工作)的人，辞退或转岗。

1. 做好日常店里管理工作，上级发布的任务及时完成，及时向下传达上级的会议精神与任务安排。
2. 每月底清点店里的所有物品，需要补充的物品及时报备，各岗位需要的物品在下月初及时下发。
3. 对于各类一次性消耗物品消耗进行归档，严格控制成本消耗，每月都将进行统计并算出消耗率，控制没必要的消耗。
4. 加大力度推销特色菜品以及火锅锅底的同时，加强推销会员卡力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。
5. 每月都将及时的分享管理例会的心得与公司文件，学习会议内容，保证上级的命令与任务能及时传达到基层员工中。
6. 加大力度做好每月三次的卫生大检查，并且在平时时刻不得松懈，店里内部时刻检查卫生情况，对于不好的及时整改，好的进行奖励！
7. 每月都将进行员工培训，学习，分享工作中学习到的知识与心得，让员工在快乐中成长。
8. 时刻紧记七大项，并且时刻做好七大项要求的每一项，对于违反七大项的员工进行处罚并责令其改正，并运用到日常

工作中，做好细节服务。

## 第一季度(一月份-三月份)

1. 在春节来临之际加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2. 酒席联系与制定年夜饭的推销方案，年初酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益，并且在新年来临之前制定好年夜饭的推销方案。

### 3. 节日问候：

二月份将对酒店在册并留有联系方式的各顾客进行短信问候新年快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候，并可以适当的送点小礼物表示酒店对其的心意；并且及时的对本店员工的父母打电话表达酒店对其的新年祝福，了解家庭情况，以及员工我们部分了解不到的思想走向，从而能更好的管理员工。

三月份将对酒店在册并留有联系方式的女性顾客进行短信问候，代表酒店对其送上妇女节的节日祝福，并且及时的将节日祝福以电话的方式送给酒店员工的母亲。

### 4. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

为迎接二月份的上客高峰期，让服务员有熟练的服务技能以及推销方法，从而达到更大的利润，一月份培训【酒店从业人员的推销方法与服务技能】，在业余时间对员工进行培训，并且在培训结束后要求员工做出培训总结与心得，并运用在



工作中，预计两个课时。

由于二月份乃员工辞职的高峰期，为避免流逝过多的优秀员工，我店预计将在二月份业余时间学习【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】，从而希望能够留住部分优秀员工，预计两个课时。

三月份是过渡期，老员工的离开与新员工的进入的过渡期，所以三月份将培训【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】，让老员工稳固，新员工学习，可由老员工培训，预计两个课时。

三月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5. 策划3月16号的“情系贫困山区留守儿童、全飞鹿统一行动”的义务活动，从而宣传我们的公司。

6. 人员安排：

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第二季度(四月份-六月份)

1. 推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2. 节日问候：

五月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚女性顾客进行短信问候母亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的母亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

六月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚男性顾客进行短信问候父亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的父亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

四月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

并在四月下旬学习【员工心态训练】，让员工能及时调整自身心态，不免给工作带来负面影响，加强员工自身的涵养，有管理人员培训，预计两个课时。

五月份组织全员参与【创新服务与细节服务】，由管理人员组织，预计四个课时。

六月份组织学习【如何顾客满意】，顾客的满意就是对我们的工作的肯定，管理人员组织，预计两个课时。六月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

## 5. 人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

## 第三季度(七月份-九月份)

1. 推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

## 2. 节日问候:

九月份将对酒店在册并留有联系方式已知为老师的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且适当的送去小礼物，表示酒店对其的心意。

## 3. 学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

七月份组织学习【执行力】，使员工从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使员工认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，由管理负责，预计四个课时。

九月份学习【酒店管理基础知识】，给员工学习的机会，不断丰富自身知识，从而才能在企业更进一步，管理人员负责，预计两个课时。

九月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

## 4. 人员安排:

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

## 第四季度(十月份-十二月份)

1加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2. 酒席联系，年底酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益。

### 3. 节日问候：

十二月份责令在感恩节当天对父母家人进行电话问候，关心父母，懂得感恩。

### 4. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

十月份学习【餐饮服务意识】，作为酒店服务人员，必须懂得最基本的服务意识，由管理人员负责，预计两个课时。

十二月份学习【酒水饮料烟的价格与认知】，作为一个服务销售人员，不仅要知道价格，还需要知道它们最基本的知识，由管理人员负责，预计两个课时。

十月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

十二月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

预计本季度组织举行餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，充分展示服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气。

### 5. 感恩专题演讲

策划感恩专题演讲，只有学会感恩，才能回报社会，回报公司，回报父母，所以感恩教育必不可少，全员参与。

## 6. 人员安排

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

以上是20xx年旗舰店年度工作计划。希望得到领导和各部的指导及配合，我们将齐心协力工作，希望能使飞鹿成为博采众家之长，餐饮服务行业的领头人，让飞鹿的明天更加美好。

飞鹿旗舰店

## 酒店成立工作计划篇三

前厅部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，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

各项经营指标均有所下降,分析原因主要表现在:

1. 随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争，酒店本身的优势逐步弱化；
2. 酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；
3. 营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照培训计划开展培训，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。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，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。发现问题反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

(2)、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

(3)、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有\*名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

(2)、从6月份，根据国家旅游总局提出有关退房时间的规定，前厅部及时调整，除在客人入住时进行提醒，在退房当天中午12点再次进行提醒，对有特殊要求的客人，退房时间适当延长之下午2点，并免收白天房费。

(3)、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从\*月至今现已征集到宾客意见书\*份，赠送小礼品\*份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。

四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认;对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存;对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

## 酒店成立工作计划篇四

大厦总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。大厦总经理班子带领各部门经理及助理，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。大厦通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。大厦全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。大厦客房出租率和平均房价，比xx年都有一定的提高。

2、管理创利。大厦通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。大厦全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占大厦总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。大厦通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“大厦员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动”。

的防火、防盗等“六防”，全年没有发生一件意外安全事故。

在大厦总经理的关心指导下，驻店总经理领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和大厦忙而不乱的安全稳定。

结合大厦经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个大厦范围内突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。大厦总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。大厦的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对大厦的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。还通过组织对部门经理、助理、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成大厦经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型活动中，在总经理的榜样作用下，部门经理带领着助理、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为大厦的窗口形象增添了光彩。

大厦引进国内外先进大厦成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，大厦及各部门全年主要抓了六大工作。

根据大厦的实际情况在xx年下半年，对原有的前厅部划分为前厅部和公关销售部。并且公关销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据，大厦下达的经营指标却难如期完成。针对出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理在调整了部门后，研究通过了上半年度的销售分析。其中在原有协议公司、上门散客仅二条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会议、会员卡等渠道，并按各渠道客源应占大厦总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和



促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进销售业绩的提升。

根据本大厦市场定位为商务型特色大厦，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，总经理班子参照同行大厦“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使大厦上门散客入住率比去年同期有了显著的提高。

前厅岗位，是大厦的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。

## 酒店成立工作计划篇五

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业单位资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广；来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，

各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

- 1、通过宣传来引导消费者入店消费。
- 2、通过加强服务来加强消费者消费。
- 3、通过消费者感观来提高消费者消费。

一个合格的营销人员具备着丰富的综合实力，具备着高素质，高水准，高效率的综合素质！

- 1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。
- 2、提高营销人员的专业知识，业务技能，个人素养及严以律己的工作责任心和敬业的职业操守。
- 3、锻炼每一位营销人员勇于承担责任，不推卸责任，勇往直前，乐于奉献的精神，不因小事斤斤计较，不因工作勾心斗角的良好工作心态。
- 4、提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度；勤于思考，善于沟通。
- 5、营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。
- 6、每一位营销人员必须做到熟知酒店产品知识，熟悉酒店周边环境 and 共享资源，做到客户所问所答，能够熟练回答客户提出的每一个关于酒店业务方面的问题。
- 7、加强营销人员的考核制度和培训力度；提高营销人员的工作作风。
- 8、对工作敷衍者不认可、对无责任心者不认可、对得过且过

者不认可、对作风不正者不认可、对违背原则者不认可、对无道德底线者不认可、对损人利己者不认可、对无事生非者不认可。

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。贯彻正确科学的营销理念。

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竞争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得最大的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

酒店作为盈利性企业，在其经营管理过程中，必须重视经济效益。酒店的营销人员在制定和实施酒店的销售目标时，必须立足于酒店的经济利益，并把经济效益与经营成本进行比较，只有科学正确的销售目标和方法才是可行的。但是，效益的含义并非单一指经济效益，酒店的营销管理人员除了要考虑酒店的经济效益外同时想到酒店的社会效益，应该以满足消费对象日益增长的物质生活和文化生活的需求。

当今时代是信息时代；就要求酒店的营销管理人员具有信息观念，重视信息的作用，不断提高获取信息、加工信息处理信息和运用信息的能力。酒店所提供的产品价值，不仅随着劳动量增加，而且随着信息量的增加而增加。可靠、及时的信息可以为酒店带来更大的利润；而失真、过时信息能给酒

店带来巨大的损失。

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部20xx年年度总指标200万元，基数指标120万元。

部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季；再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

## 酒店成立工作计划篇六

我来潍坊店工作13天的时间，首先感谢领导给我一个发展的平台，作为大堂经理直接负责前厅的正常运营，代表着执行经理受理顾客投诉，对顾客反馈的'一些建议和意见给予积极的采纳与解决，为本店今后的发展奠定良好的基础。

- 1、前厅人员配置不够，存在着招人难、用人难、留人难的问题。
- 2、前厅员工都是新员工，基本的业务知识和技能还存在很大的欠缺。
- 3、服务方面缺乏积极性和主动性，更谈不上超前的服务意识
- 4、前厅用品工具摆放不合理，存在安全隐患和影响大厅环境的问题。
- 5、部分设备老化甚至坏掉，没有及时更新和维修

好员工不是管出来的，是带出来的。前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成

自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的状态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动。

- 1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能。
- 2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识。
- 3、前厅员工的从业理念。

前厅用品工具定位定人，责任到人。住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

以上是我本年度不成熟的工作计划，有不足之处，望领导指正！

## 酒店成立工作计划篇七

广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断

提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

通讯产业、渠道客户资源、企事业单位资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

1. 通过宣传来引导消费者进店消费。
2. 通过加强服务来加强消费者消费。
3. 通过消费者感观来提高消费者消费。

## 酒店成立工作计划篇八

正在任务中做好督导，辅佐，典范。

1. 票据报表存档
2. s帐，漏结，呆账，疑用卡等账务的. 处置
3. 每周任务计划及总结
4. 每个月考勤及排班等

1. 自动处置突收状况，办理同事任务中的各类坚苦
2. 身先士卒，率领员工落实完成下级支配的各项任务义务
4. 多视察。对不敷的，过错的马上提示改正
5. 营建优越的任务空气。使员工之间相互辅佐，联结分歧
6. 自动做员工的思惟任务，应擅相同，会调和。赐与其关怀战赞助

1. 进修面谈，德律风，书面等各类相同技能
2. 改动心态。

进修掌握情感少埋怨并安然风雅，镇静岑寂，萎靡不振。逢事仔细剖析，勤于考虑，武断地做出处置。

3. 培育种植提拔猛烈的任务义务心，没有推辞没有找捏词
4. 进修若何停止有用的经管
5. 树立优越的人际闭系

## 酒店成立工作计划篇九

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。下面是计划网小编精心为大家整理的酒店领班年度工作计划，欢迎阅读。更多酒店领班年度工作计划相关内容请关注计划网工作计划栏目！

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

## 一、厅面现场管

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管. 从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管. 公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放. 齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较. 中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。
- 8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务. 体实操方案》，进一步规范了



自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调.好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.上作好充分的'思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和解，在日常服务意识上形成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

#### 四、2018年工作计划

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

#### 五、对餐厅. 体管. 经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合. 用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管. 。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

#### 一、认识领班的基本工作职责：

在工作中做好督导，协助，榜样。

1. 单据报表存档

2. s帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理

4. 每月考勤及排班等

### 三、学习积极主动管理

1. 主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难

2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务

4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

### 四、自身的改进及提高

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

2. 改变心态。

3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口

4. 学习如何进行有效的管理

5. 建立良好的人际关系