

酒店工作计划及总结 酒店工作计划(精选8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！我们该怎么拟定计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇一

- 1、客户维护：回访不及时，沟通方法太单调，软性口碑无动力不能及客户所需。
 - 2、客户开发：一贯打价格牌，没能体现出公司的综合优势。
 - 3、市场动向：信息搜集不够，影响与客户的沟通。
 - 4、竞争对手：根据各自的优势和资源都在调整市场策略紧跟我们。
 - 5、客户类别分析：学会抓大放小用好二八法则，一切从细节抓起。
- 1、五月份起“粤强酒业有限公司”将正式启用，我公司所有对外文件或单据都将印有“粤强酒业有限公司”各部门的相对印章。
 - 2、进出库商品要有详细的明细台帐和管理制度，特殊产品设立最低库存量。
 - 3、细化出货流程，确保商品的出货质量。
 - 4、建立客户花名册，以月份为单位设立客户的销售曲线示意

图等。

本月回款比前期有不良现象出现，如：金鸿商行和宏州酒业，一定要杜绝此现象再次发生，以现款合作为主，特殊客户确定好时间应及时收款，每月底外欠款不得高于五万元。

1、市场开发：(1)展示与我公司合作的优势。(2)阐述公司的经营理念。(3)解读公司的发展战略。

2、维护客户：(1)对于老客户和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。(2)在拥有老客户的同时还要不断从各种渠道获得更多客户信息和市场行业信息。

3、加强学习，提高自己的管理水平端正自己的被管理意识。

要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把做业务与交流技能相结合。

4、红酒略。

1、每月要增加两个新客户，还要有三个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一至的。

5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇二

凡事预则立，不预则废。做好每一项工作的前提就是要确定方向和目标，要把健全组织结构放在一切工作的首要位置上来抓。停车场的管理将实行保安经理负责制，定编8---9人，分设三名组长，四班三运转制。计划工资1350元-----1450元之间，依据工作表现和所处岗位定薪。参考依据为同类酒店标准；计划前期工作的重点是划界和定位，在物权允许的情况下，尽量争取最大的管辖区域。停车场车位的划定将多角度试运并参考其他酒店的布局，经酒店领导确认后再慎重敲定。整体计划包括：正规的停车标牌、公示停车场安全声明及收费标准、施划国标停车线、明确停车场圈界、购置停车场保安人员标志服装。从而更加规范、完善停车场管理。

无规矩不成方圆。做好酒店安全保卫工作就要强调制度化和规范化。目前已经建立和编集的规章制度有：《停车场管理方案》、《各岗位设置及管理框架》、《停车场管理流程》、《停车场各岗位职责》、《停车场各项管理制度》、《停车场应急预案》。对停车场保安的招聘和管理实施严格的考核制度。重人品、轻关系，重能力、轻阅历。对新聘人员实施六课时的培训，不达标者不许上岗。力争每位保安准确无误的掌握停车场各类管理规章制度，完善停车场的安全措施，保障车辆停放安全，交通畅顺，出入有序，确保车场运转正常。

收费 标准：

（一）临时停放：白天免收停车费。隔夜小型车辆十元每天，大型车辆十五元每天。

（二）月卡停放：200元/月。

（三）月卡定位定点停放：150元/月。（后院停车场）

免费范围：

（一）房屋租赁单位车辆、酒店主要领导私车免费停放，由保安部协助财务部登记制卡。

（二）经酒店主要领导批准的免费停放车辆，须由财务部登记制卡后才允许执行免费。

（三）特殊情况所产生的免费车辆、须由保安部经理在第一时间内向酒店高层领导汇报并签字认可，其他任何人无权处理。

结算方式：

（一）临时停放：停车场保安员在车辆出车前依据收取，并开具票据交予车主。

（二）月卡：财务部收取费用后开具票据，制作停车月卡交与车主使用。

（三）免费卡：房屋租赁单位持酒店主要领导签字的文字性通知到酒店财务部办理。

（四）每星期五，保安部将收到的款项上缴财务部

工本费用：

（一）办理免费卡的车主须交押金50元。

(二) 月卡费用于普通名片的印刷等值。

监督管理：

(一) 停车场收费，由酒店财务部进行审核、监督。

(二) 免费卡的审批、发放须经酒店主要领导签字办理。

(三) 停车场保安人员，必须根据车场记录，如实列出各种车辆收费明细表。

(四) 每个值日班次，根据车辆收费明细表，分别签写交班表并做记录，如实记录该班停车费收费及收卡的全面情况。

(五) 车辆收费明细表、交班表及现金经收费人员签字后报保安部经理审核。

(六) 保安部经理，负责对车辆收费明细表、交班表，各具体项目全面核对。认真审核车辆收费类型、标准、金额，各种优惠卡免费卡的具体情况，发现问题，及时纠正。

(七) 保安部经理，审核无误后清收现金。在车辆收费明细表、交班表、上签字。并将现金及时缴存酒店财务并接受财务部审核。

(八) 月末财务部编制“停车费收入缴款缴卡情况汇总表”，与保安部汇总表及停车费“缴款单”相核对，核对无误后由保安部经理、财务负责人签字认可，当月停车费清算稽核工作完成。

针对承包租赁单位，将根据受益大小分摊费用。划定金额将以公平、公正、公开、透明的方式进行。明确目标任务和金额标准，迅速组织开展征收工作，力争此项工作按时按量完成；另外，酒店停车场具有标志性和高度人气化的特点，结

合外地酒店经验，可以设立有偿收费宣传展板和实物，计划有针对性的对汽车、房产、酒类经销商进行策划联系。

停车场保安是客人对酒店的第一接触者，是客人对酒店服务质量的第一感受。保安部针对这一特点，计划对当值人员进行标准敬礼姿势、导车手势的技能培训与技能考核。在人员选配中尽量挑选形象好、气质佳、有毅力的人员入职，让客人进入酒店时有种即安全又放心的感受。要求停车场保安对进出车辆都能用标准规范的手势指挥，同时，规范标准的工作要求，对保安的整体素质、服务技能、思想意识都会有一定的提高和进步。

以上即为德恩大酒店停车场初步规划和工作设想，实际工作中，酒店保安部将紧紧围绕保障经营这一主体思想开展工作，对酒店领导布置和安排的各类工作，不讲条件，客服困难，一如既往的完成各类职责任务。

德恩大酒店保安部

20xx-1-2

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇三

一、培训与学习 20__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。

20__年的我店培训主要课程是：把20__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。
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。

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。

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20__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

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇四

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实

地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒店最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，酒店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门经理要综合考虑各种相关因素，如：饭店的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

1、本酒店的建筑特点。

2、行业标准。国家旅游局发布了“星级饭店客房用品质量与配备要求”的行业标准，它是客房部经理们制定采购清单的主要依据。

3、本饭店的设计标准及目标市场定位。酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本酒店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部门的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。酒店各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客

房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门经理则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，酒店各部门经理需从本饭店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份酒店各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇五

时间转瞬即逝，酒店马上就要迎来本年的第三个季度了，在此，酒店针对实际情况以及本季度的酒店工作制定了酒店的第三季度工作计划，以此来明确酒店的目标，也希望员工们掌握好自己的节奏，能在下一个季度里，让酒店的工作开展的更加顺利，使得酒店取得更大的成绩。

在下一个季度里，酒店要继续保持着良好的发展势头，每一位员工都需要怀着热情和动力去做好自己的工作任务，这样才能让每一位客人感受到我们酒店的诚意，所以员工得在工作的时候整理好自己的精神面貌，要是连自己都管理不好，那还怎么去帮助他人呢？除了这点之外，还得加强每一位员工的学习。现在的社会，对每个人的要求是越来越高了，如果仅仅只是懂一些基本的事情，那已经满足不了客户的需求了，因为人人都希望拥有更优质的服务，所以在下一个季度里，我们酒店会花费更多的财力和时间来培训员工，让大家的素质和技能有所提升。

酒店的内部要弄好外，还得把酒店的宣传给弄好，咱们的酒店的实力是不错的，但是就是位置并不是很好，这就导致了不少的客户都是只听说过酒店的名字，却不知道酒店的具体位置。这是一件格外值得重视的事情，所以在第三季度里，我们要加大酒店的宣传力度，不仅仅是在网上宣传，还得展开一些实际的活动来吸引顾客的注意，例如举办一些和节日有关的活动，又或者是开展优惠活动等等，这些实际的活动才是最能吸引人的。

本季度快要结束了，虽然酒店的各方面相比之前有所进步了，但是我们不能骄傲自满，因为进步的空间还很大，现在只是一些小胜利，其实还有不少的方面都存在着一些问题，例如不少顾客反映说员工的服务效率低，这需要我们好好地进行调整，争取在下一个季度里不再发生任何投诉事件。最后，酒店还得安排更多的人手在大门处，以便给顾客提供服务，这样才能让顾客一进酒店就能感受到一种温暖。

在即将来临的第三季度里，相信酒店的每一位员工都会发挥出自己的最大能力，让酒店的业绩得到大幅度提升，在此，也祝酒店的工作开展的更加顺利，争取早日跻身为远近闻名的大酒店。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇六

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、企事业公司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。

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。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇七

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的`楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和

酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇八

今年重点工作之一建立完善的`档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。

营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。强调精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

××××年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。