

# 2023年酒店接待工作总结及工作计划(精选7篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店接待工作总结及工作计划篇一

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。

1. 明确职员工的职责和工作任务调度分派各职员工必须履行工厂员工应尽义务和《工程部管理职责》规定的职责，其工作任务可根据公司部门需要服从上级随时调配支持。
2. 制订部门职员工管理规范，加强职员工自觉约束自己工作散漫等不良行为的意识，促使其培养文明修养，积极爱岗的精神风貌，使其日常上班工作符合公司职业规范和要求。
4. 工作方法改善：加强部门协作沟通，营建和谐进取的企业文化氛围，发生异常时第一时间到现场去了解问题，分析问题，解决问题，制订符合实情的工程及相关部门工作反馈改善方案和办法，建立培训部门，让培训工作成为x年个人工作计划的重点，加强技能训练和心态教育，稳定人员流失。
5. 工程设计管理过程中要充分听取各方面的意见，发扬技术民主，对争议较大的问题，组成审查班子进行认真的论证，如还有疑义则寻求第三方的论证（客户或技术开发者）

以上是我的x年工作计划与发展方向，希望通过自己的努力及

他人的协助能够成功的达成计划并突破[]x年取得更好的成绩，全面提高自己。

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

## 酒店接待工作总结及工作计划篇二

### 1、 部门定位

餐饮部作为私人会所重要的组成部分，它的`每一个环节深深影响着整个会所，所以它必须是完美的。它必须具备最流畅、最亲切的“管家式服务”，并提供最高档、最时尚、最健康的菜肴，配备最全面的酒水饮料和器皿。因为它的高档、神秘，让许多会员流连忘返，让众多非会员想往，它的出品一直在餐饮界处于领先状态。

### 2、 竞争对手分析

目前还没有出现真正的对手，但我们还是把高档的餐饮会所和五星级酒店的vip俱乐部作为竞争对手。通过不定期的考察，了解它们最新的动态，作出最英明的决策。

### 3、 价格定位

努力打造“宁波第一贵”餐饮，通过各方面的调整，服务的增加，菜肴的研发，应该是可以达到的。届时在年底把烫金的“宁波第一贵”五个字挂在会所进来的墙上，以此在促进我们各项服务，又为会员增添信任感，为餐饮以后的发展埋下了伏笔。

### 4、 会所餐饮部的亮点服务

我们拥有：最专业的谭家菜高级厨师

最高档最齐全的葡萄酒品种

最专业的雪茄房

最具特色和私密性的餐饮包厢

最流行的中国名菜

最亲切的管家式服务

最高雅的会员活动

公司只要真正想打造一个顶级私人会所，就必须拥有一支优秀的团队，丰富而又时常更新的亮点服务，和优越的福利待遇作为保障。

## 1、 总体考核和管理制度

管理上坚定不移的执行a管理模式和扁平式管理结构，减少众多复杂环节，更大更快的发挥执行力，提高工作效率。提前作好每周、每月、每季的工作计划，充分的准备是成功的基础。

考核上全部转换成数字化考核，上到营业额指标，下到每日员工评分表，既清楚又简单地了解到问题的根源部分，能快速解决任何问题。

每季一次的公平的员工技术比武让员工体验成功，带来激情，我们希望在比武上永远要奖励那些技术高的优秀员工。

## 2、 前厅管理上

采用标准酒店化管理，落台和储物柜按照五常法管理，服务

上实行“管家式服务”，让每位员工掌握各类技能，随时提供一站式服务，服务到底。

### 3、 厨房管理上

全面实行五常法管理制度和每日盘存制度，加大菜肴创新力度，努力打造最时尚、健康的高档菜品。

### 4、 吧台管理上

全面落实五常法管理制度和每日盘存制度，不但把现有品种做更精美，更要创新出时尚的鸡尾酒、花式咖啡和奶茶类。

### 1、 客户维系上

首先做好迎宾酒的更新工作，这个第一印象带来的效果不一般，其次做好全程的服务流程，客户每一次用餐必须有管理层一至二次的上前问候。

### 2、 五常法管理

二季度：

公共课： 1、 团队建设

2、 管理意识

3、 高效沟通

前台： 1、 销售技巧 4、 英语口语

2、 细节决定一切 5、 养生部项目培训

3、 绿色服务 6、 五常法管理

后台： 1、厨房英语

2、创新意识

三季度：

公共课： 1、个人形象管理

2、与同事相处的30个原则

3、领导力和执行力

前台： 1、英语口语

2、有效沟通技巧

3、商务礼仪技巧

4、时间管理的技巧

后台： 1、厨房英语

2、国际流行菜系

四季度：

公共课： 1、国外餐饮企业管理精华

2、活动策划流程

3、餐饮业发展前景

前台： 1、英语口语

2、各类案例分析

3、服务意识

4、各国服务亮点

后台： 1、厨房英语

2、前后台协接工作

## 酒店接待工作总结及工作计划篇三

下面是工作计划网小编为大家带来的精选酒店工作计划范文三篇，欢迎大家阅读，更多精彩范文请关注工作计划网。

### 酒店营销部工作计划

#### 一、目标市场分析预测

##### 1、区市场分析预测

近几年来随着社会的发展、人们的思想提高，旅游业的增加，使得经济发展迅速，目前酒店业在市内十分看好。从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高星级酒店在两年内竞争不算激烈，可以从中采用各种应对措施稳定客源。

##### 2、竞争对手分析

对于每个酒店来说，每个同档次的酒店都是自己的竞争对手，甚至某些不同档次的酒店也成为潜在竞争对手，但从目前情况看，在本市的竞争对手的不是在市区的星级酒店，而是附近的几家连锁酒店。连锁酒店都是依照总店的经营模式定位，而不会根据实地的实际情况定位。

##### 3、本酒店竞争能力分析

本酒店的优势：1、本酒店属于自创酒店使用自己的模式和定位，可根据人们的消费水平自行调价来提高住客率，不用按照连锁酒店的模式给予定价，可根据当地的实际情况(淡、旺季)随时推出活动，打造几间独特的婚房，从这方面就有一定的独占性和排他性。

#### 4、销售模型制定

为使销售过程与销售小组活动的关系正常化，制定顾客发展模式，对顾客进行销售前研究，以收集并预测顾客愿望，分析其销售潜能；然后探索和分析其特定需求，进行个性化销售宣传，决定竞争者类型及范围；接下来制定满足目标顾客需求的明确的协议书，以得到顾客的认同；第四步是实施具体策略营销，尝试添加满足或超越顾客需求的增值产品或服务；第五步，随时追踪监控服务反馈信息，保证顾客满意最大化；最后是了解时尚趋势，精心研究客户未来需求以保持和扩大伙伴关系。

#### 5、全年本酒店客源预测

全年稳定客源首先是关系户，协议客户，老客户，旅行社，维护新客户。

### 二、全年市场定位和目标确定。

#### 1、全年酒店目标

全年我店的主要目标市场应确立为商务市场为主导(包括商务散客、商务会议、)，旅游市场为辅。商务市场的开发，我们必须着力拓展商务会议团队，不但只是附近地区的，而且要把触角发展到其他县、区，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为本市知名商务品牌。保证顾客的忠诚度，为今后的竞争打下基础。

根据淡旺季不同月份、各黄金周制定不同的促销方案，做为各月份工作重点和目标。

## 酒店主管工作计划

### 一、落实层级管理，重视执行力，不断推进部门的管理制度建设

经过几代管理人员的不断努力，现在客房部已形成一套管理制度和操作流程，酒店客房主管工作计划。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

#### 1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)、管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

(3)、管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

#### 2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量



(1)、深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)、加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的'费用;做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控;杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

(1)、17年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题;其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品;最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

(1)、客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

## 二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围，工作计划《酒店客房主管工作计划》要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1)、强化新员工基本功训练。

(2)重视岗位培训，持之以恒抓好班前班后会工作

业精于勤而荒于嬉，要保持良好的服务水准，离不开在岗的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并做到每周一次小结、每月进行一次班组总结会，以加强员工与管理人士的沟通和理解，互通情况，统一思想、提高认识、明确做法、及时纠正和解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3)、适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。

#### 四、管理工作方面

(1)、加强沟通互动，利用日常管理工作中出现的问题进行探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2)、加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的每一个细节，不断完善管理操作流程，把操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作上，扎实基础管理工作。

(3)、继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在员工队伍大力倡导节约节能之风，谋求最大利润。

(4)、加强团队建设，组织开展员工思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和员工的归属感。

(5)、加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型员工队伍，走可持续发展的道路。

(6)、加强维修保养工作。

#### 五、其他方面

(1)、加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进员工给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2)、加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习

惯看成问题，，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

3)、做好管理人员之间、员工之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。

## 酒店接待工作总结及工作计划篇四

按照总公司七月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

在当前形势下，为了保证酒店的各项工能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的

逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比

赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度？员工对企业在哪方面不够满意？这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与

意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

xx酒店是名符其实的xx市唯一挂牌的四星级酒店、其沉淀的餐饮服务业影响、在本市举足轻重。特别是近年来董事长和总经理带领团队的精心打造和开拓创新、使得xx酒店成为有口皆碑的行业领军老大。但是、我们必须看到由于中央政策的变化和反腐的缩紧、给酒店行业带来了前所未有的影响和考验。高端消费的急剧减少、官员公款消费的销声匿迹、企业内部自行消费的策略都是严重影响我们酒店发展的致命点。我们如何能在四面楚歌中振兴崛起？如何能在困境中保持不败之势？如何能正确应对严峻的形势、提升我们的服务质量和营销策略？这就是摆在我们面前的新课题。我们在2018年的总体工作思路和决策是“强化内部管理机制、主动出击招引顾客消费、创新实施各种奇招妙法、打造xx常胜酒店。”具体计划内容如下：

一、建立完善的考核机制、真正做到公平、公正、公开。

2018年我们对酒店员工和管理层的考核完全采取跟踪考核数字化的办法。每月都有酒店各部门对员工、酒店对管理层的具体考核内容和分数结果。到年终集中考核评比过程中、我们对管理层另外采取群众测评、上级对管理层测评、个人述职的办法、严格进行综合评价。并进行末位淘汰制度。倒数

第一名的第一年警告、第二年继续倒数第一名就取消部门领导职位。

二、建立激励竞争机制、真正把企业人的积极性调动到极致。

我们要通过多工种多渠道的培训办法、让员工接受正规的培训和学习。一是酒店聘请专家讲课；二是让老师傅技师传帮带。酒店采取严格考试和竞选办法、在员工中产生业务能手和技术尖子。并大张旗鼓的树立标兵、给以奖励。

三、建立营销自主的承包机制、真正实现多劳多得的分配目标

2018年酒店同各部门经理签订承包责任书。经济指标同个人收入挂钩、完成任务的保证正常的工资收入。超额完成任务按照完成比例给以额外的收入和奖励。降低成本厉行节约的有特殊奖励。

四、建立多种经营的创新机制、真正激活酒店的服务功效。

2018 年我们公开向社会推出了以下营销办法：

- 1、举办有特定设计有专门队伍有固定目标有策划的生日宴；
- 2、采取专门送餐办法。
- 3、宴会厅降低消费标准、让平常百姓家进入。
- 4、开展大学生售消费卡公益活动。让大学生有收入、公益事业有发展。
- 5、确立终身尊贵客户、建立走访制度。定期邀请会面、定期赠送礼品。
- 6、走访企业、老板、机关、厂矿、随时了解顾客需求、调整



我们的服务理念和办法、做到顾客最大的满意。

五、建立关爱员工长效机制、真正改善员工的生活环境、提高员工的自信心。

我们最大的愿望就是要真正改变员工的住宿环境和饮食的质量、让员工舒心、安心的工作。让员工在工作中树立正确的人生目标、怀抱远大的人生梦想。酒店积极为员工提供平台、提供机会。充分发挥和展示员工的才华、让员工真正得到成长和发展、实现美好的人生梦想。

## 酒店接待工作总结及工作计划篇五

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已的节奏，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。

## 酒店接待工作总结及工作计划篇六

- 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摯的，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。

## 酒店接待工作总结及工作计划篇七

工作计划网发布酒店工作计划范文五篇，更多酒店工作计划范文五篇相关信息请访问[工作计划网](#)工作计划频道。

工作计划是事先为你的工作做好提前准备，预防工作实施过程中遇到的阻力，让工作进展顺利。提前进行工作计划，让您的工作状态饱满。下面是[工作计划网](#)整理的酒店工作计划范文五篇，供大家阅读。

### 酒店营销部工作计划

#### 一、目标市场分析预测

##### 1、区市场分析预测

近几年来随着社会的发展、人们的思想提高，旅游业的增加，

使得经济发展迅速，目前酒店业在市内十分看好。从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高酒店在两年内竞争不算激烈，可以从中采用各种应对措施稳定客源。

## 2、竞争对手分析

对于每个酒店来说，每个同档次的酒店都是自己的竞争对手，甚至某些不同档次的酒店也成为潜在竞争对手，但从目前情况看，在本市的竞争对手的不是在市区的酒店，而是附近的几家连锁酒店。连锁酒店都是依照总店的经营模式定位，而不会根据实地的实际情况定位。

## 3、本酒店竞争能力分析

本酒店的优势：1、本酒店属于自创酒店使用自己的模式和定位，可根据人们的消费水平自行调价来提高住客率，不用按照连锁酒店的模式给予定价，可根据当地的实际情况(淡、旺季)随时推出活动，打造几间独特的婚房，从这方面就有一定的独占性和排他性。

## 4、销售模型制定

为使销售过程与销售小组活动的关系正常化，制定顾客发展模式，对顾客进行销售前研究，以收集并预测顾客愿望，分析其销售潜能；然后探索和分析其特定需求，进行个性化销售宣传，决定竞争者类型及范围；接下来制定满足目标顾客需求的明确的协议书，以得到顾客的认同；第四步是实施具体策略营销，尝试添加满足或超越顾客需求的增值产品或服务；第五步，随时追踪监控服务反馈信息，保证顾客满意化；最后是了解时尚趋势，精心研究客户未来需求以保持和扩大伙伴关系。

## 5、全年本酒店客源预测

全年稳定客源首先是关系户，协议客户，老客户，旅行社，

维护新客户。

## 二、全年市场定位和目标确定。

### 1、全年酒店目标

全年我店的主要目标市场应确立为商务市场为主导(包括商务散客、商务会议、)，旅游市场为辅。商务市场的开发，我们必须着力拓展商务会议团队，不但只是附近地区的，而且要把触角发展到其他县、区，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为本市知名商务品牌。保证顾客的忠诚度，为今后的竞争打下基础。

根据淡旺季不同月份、各黄金周制定不同的促销方案，做为各月份工作重点和目标。

### 酒店主管工作计划

#### 一、落实层级管理，重视执行力，不断推进部门的管理制度建设

经过几代管理人员的不断努力，现在客房部已形成一套管理制度和操作流程，酒店客房主管工作计划。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

#### 1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策

目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)、管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

(3)、管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

## 2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量

(1)、深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)、加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽能力控制营业成本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用；做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控；杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

## 4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

(1)、17年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题；其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品；最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性地进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

(1)、客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围，工作计划《酒店客房主管工作计划》要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1)、强化新员工基本功训练。

(2) 重视岗位培训，持之以恒抓好班前班后会工作

业精于勤而荒于嬉，要保持良好的服务水准，离不开在岗的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并做到每周一次小结、每月进行一次班组总结会，以加强员工与管理人士的沟通和了解，互通情况，统一思想、提高认识、明确做法、及时纠正和解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3)、适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。

#### 四、管理工作方面

(1)、加强沟通互动，利用日常管理中出现的探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2)、加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的每一个细节，不断完善管理操作流程，把操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作中，扎实基础管理工作。

(3)、继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在员工队伍大力倡导节约节能之风，谋求利润。

(4)、加强团体建设，组织开展员工思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和员工的归属感。



(5)、加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型员工队伍，走可持续发展的道路。

(6)、加强维修保养工作。

## 五、其他方面

(1)、加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进员工给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2)、加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习惯看成问题，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

3)、做好管理人员之间、员工之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。

(4)、进一步强调信息传递的高效、畅通性。工作指令和任务必须在规定时间内完成，工作要讲效率。

(5)、加强重复问题的整改，越是难整改的问题越是要想办法坚决整改。

## 酒店厨房工作计划

### 目标计划分解：

1、出品创新：针对中央的八项规定，对餐饮业的直接影响，尤其是像我们这样的中高端酒店损失惨重，同时，这次规定也预示着餐饮业可能要重新定位自己，谋求变革以求发展。

首先要有一个虚心好学的良好心态，多走出去学习，多问多学，及时了解本地市场动态，融会贯通，吸收各家之长。这样有利于吸引更多顾客或特定顾客，有利于进行新的市场扩张，有利于降低产品成本、提高利润率，有利于超越竞争对手，有利于增加产品的文化内涵，提升产品竞争力。

3、每天上午10:30前厅后厨负责人及骨干定时进行沽清单、预订及重要接待进行细节完善，对每天的急推、特别介绍环节沟通到位，对每天餐标安排套餐的沟通加强。及时地加强对客人反馈信息的正确对待、重视，并以高效的工作效率，良好的心态，虚心的态度不断提升菜品质量，针对上菜快慢、顺序严格把关。

4、能源节约：对每天的水、电、气使用严格合理使用，温缸满水后及时关闭水龙头，菜品走完后立即关闭天然气阀门，人走后及时断电，定时定人准时检查并开关各种开关设备。

5、成本控制：对原材料合理使用，做到物尽其用，量化出品，标准走单，把好验货关，严格杜绝变质变味的食品流入餐厅，协调各菜系对原材料相互配合使用。做好原材料的粗加工，提高出货率，降低成本。专人负责，做好原材料的储存保管工作，这是控制成本的重中之重。

6、设施、设备的安全使用：加强和工程部沟通，定期对设施设备的保养、保修，正确安全使用操作使用设施、设备，下班前全面检查一遍，做到万无一失。

7、厨房五常化管理：运用“五常法”管理对厨房的安全、卫生、品质、效率、形象等进行科学有效地提升，生产高品质产品、提供高品质服务、杜绝或减少浪费、提高企业效率、树立企业形象。

8、厨房消防安全：电器、天然气、水等设备，做到责任到人，要坚决克服麻痹思想和侥幸心理，始终保持着如履薄冰的危

机感和紧迫感，警钟常鸣，切实做好安全生产工作。

9、婚宴旺季：在五一，十一两个婚宴旺季期间，我们要有针对性的菜品营销计划，切实做好婚宴包桌质量，做到经济实惠，传统与创新相结合，让宾客感受到我们酒店高档大气的同时，享受到别具特色的美味佳肴。同时，充分利用包桌来宾人数众多的特征，在菜品上赢得宾客的好评，也是对我们酒店品牌最有力的一次宣传机会。

忠诚企业：学会发现美好，学会珍惜现在，学会感恩。

人生道路上，风和日丽的日子会有，风风雨雨的日子同样也会有，只要能学会发现，学会珍惜，学会感恩，美好的生活就在身边。生活中并不缺少美，缺少的是发现美的眼睛和心灵。

工作中也是如此，也许我们会抱怨工作的繁重，也许我们会抱怨薪水的多少，也许我们会抱怨工作环境，也许我们会抱怨同事关系的冷漠，停止抱怨吧！至少我们还有一份工作！比起那些失业下岗的人们，工作着的我们就是最幸运的！

让我们学会感恩吧，感恩给我们大家创造就业机会的老板，感恩对我们要求苛刻但期望我们成长更快的上司，感恩与我们朝夕相处的每一位同事，感恩在身后默默支持我们工作的亲人们，珍惜我们现在所拥有的一切，学会感恩，你就是最幸福的！

工作态度：对自己负责，对团队负责

我们选择了左岸，就意味着选择了她的全部，包括她的企业文化，她的人际关系，她的优点和缺点，我们不可以只去埋怨她的不足，而不去考虑她的优点。否则，工作对于你来说只能是种折磨，相反如果你对酒店充满了爱时，你会发现有那么多别的酒店不具备的优点，你就会尽自己的努力去克服

酒店的缺点。那时，酒店的管理越来越完善，效益越来越好，我们自身也会得到成长和收获！

有一句话叫“凡事归因于己”，我们对人对事只要能保持一颗平常心，遇到问题先检讨自身不足，再诚恳向他人建议，我想这个团队就不会有冲突、争端、抱怨和指责。团队呈现的将是真诚、和谐、愉快、高效的工作氛围，我们每个人心中的愿望不都是“开心工作，快乐生活”吗？让我们每个人对自己负责，对团队负责，对企业忠诚！

## 酒店办公室工作计划

一、充分提高对“情满xx□舒适家园”品牌战略的熟悉，从严把握工作标准和要求。

“情满xx□舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。

“情满xx□舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团结向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同（）。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团结、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场营销以顾客为中心，企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，

提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

## 二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库、pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施备件定置治理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

## 三、结合创新品牌战略，工程部重点抓好如下工作

- 1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一

潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间非凡前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型要害设备的计划检修保养，做好电梯、中心空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，非凡是对中心空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中心空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废治理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对

用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2) 修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。果断杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3) 合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源治理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5) 加强材料，设备配件定置治理。建立好设备备件台帐，具体各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6) 严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习把握新标准，为酒店创建和谐的漂亮环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干，我们也相信，没有，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业布满激情，对工作布满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团结在以李总为首的酒店领导班子四周，通过成功实施“情满xx[]舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。

酒店销售工作计划

## 一、建立酒店销售公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，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，企业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。

## 二、开拓创新，建立灵活的激励销售机制。开拓市场，争取客源

今年营销部将配合酒店整体新的销售体制，重新制订完善xx年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，销售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，以月度销售任务完成情况及工作日记志综合考核销售代表。督促销售代表，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。

强调团队精神，，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐.积极的工作团体。

## 三、热情接待，服务周到

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，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。



#### 四、做好市场调查及促销活动策划

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。

#### 五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门密切配合，根据宾客的需求，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

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。

20xx年，销售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。