

# 酒店迎宾的工作计划和目标 酒店工作计划 (模板5篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。什么样的计划才是有效的呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店迎宾的工作计划和目标 酒店工作计划篇一

(1) 目标顾客群定位不太准确，过于狭窄。

总的看我市酒店业经营状况普遍不好，只要原因是酒店过多，供大于求，而且经营方式雷同，没有自己的特色，或者定位过高，消费者难以接纳，另外就是部分酒店服务质量存在一定问题，影响了消费者到酒店消费的信心。

我店在经营中也存在一些问题，去年的经营状况不佳，我们应当反思目标市场的定位。应当充分挖掘自身的优越性，拓宽市场。我酒店目标市场定位不合理，这是导致效益不佳主要原因。我店所在的金桥区是一个消费水平较低的区，居民大部分都是普通职工。而我店是以经营粤菜为主，并经营海鲜，价格相对较高，多数居民的收入水平尚不能接受。但我店的硬件水平和服务质量在本区都是上乘的，我们一贯以中高档酒店定位于市场，面向中高档消费群体，对本区的居民不能构成消费吸引力。

(2) 新闻宣传力度不够，没能在市场上引起较大的轰动，市场知名度较小。

我店虽然属于金杰集团(金杰集团是我市著名企业)但社会上对我店却不甚了解，我店除在开业时做过短期的新闻宣传外句再也没有做过广告，这导致我酒店的知名度很低。

尽管我区的整体消费水平不高，但我店的位置有特色，我店位于101国道旁，其位置优越，交通极为方便，比邻商院、理工学院、机电学院等几所高校，所以过往的车辆很多，流动客人是一个潜在的消费群。大学生虽然自己没有收入，但却不是一个低消费群体，仅商院就有万余名学生，如果我们可以提供适合学生的产品，一低价位吸引他们来我店消费，这可谓一个巨大的市场。

我店周围没有与我店类似档次的酒店，只有不少的小餐馆，虽然其在经营能力上不具备与我们竞争的實力，但其以低档菜肴物美价廉吸引了大量的附近居民和学生。总体上看他们的经营情况是不错的。而我们虽然设施和服务都不错，但由于市场定位的错误，实际的经营状况并不理想，在市场中与同档次酒店相比是处于劣势的。

## **酒店迎宾的工作计划和目标 酒店工作计划篇二**

### **一. 人员团队的组建。**

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

### **二. 注重培训工作**

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才

有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

### 三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益最大化。

### 四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

### 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能最大化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

### 六. 注重与各部门之间的协调工作

## 酒店迎宾的工作计划和目标 酒店工作计划篇三

随着三亚市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品

质量，以适应市场的需求，已经是不可回避的选择。在硬件设施设备上，酒店将在xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“天府楼”之川菜品牌，已在三亚市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

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□xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，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，在xx年的基础上，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。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今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量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门（如餐饮、康乐部）实行独立核算，自负盈亏，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。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把中亚大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！

在新的一年里，我们将借三亚市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘中亚大酒店美好的明天！

## **酒店迎宾的工作计划和目标 酒店工作计划篇四**

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更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，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、

有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

十月份的工作计划：

十一月份的工作计划：

2、协助营销部门做好会议与团队的接待。

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成；视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。

同时本职更是深信酒店在当局领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

## 酒店迎宾的工作计划和目标 酒店工作计划篇五

当今时代，要想抓住经营主动权就必须全面分析市场行情，做出准确判断，全年我们将根据不同时期推出“运动之美，你我共享”系列促销活动的经营策略。进入3月，我们已经推出系列活动之一，“积分奖励”促销方案，得到广大顾客的支持，初步取得效益。

总结历年的经验，“三八”、“十一”、年终是团队消费的集中时期□xx公司□xx集团□xx所、xx局以及各大专院校等又是主要消费对象。我们将采取走出去，请进来的办法，定期与他们进行联系，抢得先机，使我们的工作始终处于主动地位，

稳定老客户，开辟新客源。

球馆顾客群是由会员、专业球员、散客、团队组成。谁拥有的顾客群大，谁就将赢得这片市场。去年，我们吸纳的会员有xx人，今年我们将计划增加到xxx人，按每人每月平均消费xxx元计算，今年这部分稳定收入达xx万元，是保龄球全年收入的xx%□

设立抽奖活动和意见收集箱，积极游说顾客参加，填写抽奖券和意见卡，收集客人资料，建立顾客数据库，并坚持每周拜访一位客人，每天与一位客人进行电话联系，积极与他们进行交流，了解顾客的需求。科学合理地满足顾客的要求，作出跟进和设计针对性的推广活动，从而使顾客想娱乐的同时首选xx□

员工每天与顾客接触，无时无刻不向顾客传送市场推广信息。员工对顾客的态度和表现直接影响球馆是否进一步吸引新顾客和留住常客。员工都是业务推销员，让这一概念必须植入到大家的脑海里，服务与销售是紧密联系在一起。服务的好坏将直接影响我们的经营活动，因此，将设立一套员工奖励计划，比如，以营业额的增长率为基础，以新增营业额的一部分作为奖励，不一定是现金，可以是一些小礼品或精神奖励，激励员工做好工作。员工懂得良好的销售技巧，积极参与市场推广，那么整体效果将获得改善。

在现有的基础上增加对运动墙地运动气息布置。

一点建议，如果五月份棋牌仍然不能启动，是否将棋牌室在花最小的钱基础上改作其他运动项目。比如乒乓球，整个场地可摆放8个桌，我想如果乒乓球形成规模，客源应该不是问题，那么整个五楼将是一个运动的热烈场景，同时保龄球也会有所带动。

加强员工培训，提高服务质量。服务质量是酒店的生命线，



今年，我们将围绕“情满xx[]舒适家园”这一主题，分阶段，按步骤组织员工进行培训，全年安排课时44节。

展望未来，我们不敢松懈。我相信，在酒店领导和正确领导下，依靠我们的精诚团结，锐意进取，我们一定能全面完成今年的各项任务，我们的工作将会迈上一个新的台阶。