

最新酒店扩客计划方案(优秀5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店扩客计划方案篇一

20xx年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具(网络、报刊、杂志及短消息的应用)加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

2、加强与各大旅行社间联系

20xx年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大的旅游城市(张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等)进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

20xx年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

4、加强部门间的沟通协作

5、具体的目标明确

a□会议计划收入为13万，理想目标是完成15万。

b□会议团队、旅行团队的总收入力争达到45万。

c□由营销部带来的餐饮收入突破40万

20xx□我们一起努力。

酒店扩客计划方案篇二

员工招聘的成功与否，直接影响酒店今后的服务水平，因此要周到地准备员工招聘，严格把关，务必找到适合的人选并把其放在适合的岗位。

通过报纸刊登招聘广告及到各旅游学校练习等方式，向社会传播招聘信息。

具体工作包括：

- 1、确定招聘岗位、人数、日期；
- 2、与传媒联系
- 3、广告刊登2-3天为佳
- 4、广告篇幅大而简洁
- 5、文字要吸引并具有说服力
- 6、制定招聘日的行动计划
- 7、确定招聘考官、后勤职员、招工表格的预备
- 9、各部分预备

以下是酒店的招聘计划；

1、招聘根据

本酒店是经市工商管理局登记的企业法人，招聘职员方案经董事会确定，并报业主董事局和市就业局批准。酒店的机构设置及人事定员方案已董事会批准。第一批招聘员工，控制在人之内。

2、招聘原则

根据酒店的市场定位、机构设置、人事定员方案及职员素质要求；实行面向社会，公开招聘；择优录用；同等条件下优先录用本系统下岗职员的招聘原则。

3、招聘步骤

(1) 计划预备

(2) 阶段时间：月日-月日

(3) 主要任务制定招聘计划并做好预备工作

1、起草计划元月10日前完成

(1) 办理招工审批手续和广告审批手续

(2) 人力资源部预备

a酒店基本情况先容

b各类职员工资福利概况

c招聘职位一览表。

d整理成为《招聘指南》

(3) 人力资源部预备《求职申请表》《招工登记表》，

(4) 以上资料在两日内全部完成。

2、落实招聘职员岗位

3、各部分根据人事指引确定的职位等级及人数

4、提出相干职员的素质条件和任职要求。10月2日上午前报人力资源部整理汇总。要求10月2日前完成。

5、刊登广告

6、10月4日前刊登

7、并做好场地计划

8、联系落实招工场地

9、并进行实地演练一次

10、预备招聘考评中提出的题目。

11、预备接收录取通知书及回覆信。

(二) 招聘实施阶段

1、准备前期急需职员的招聘。拟招2名人力资源部负责接待及处理来函、传真。根据各部分提出的急需职员，在2011年10月10日前完成招聘。

2、第二批招聘

地点：

招聘时间：

月日前资料整理回档

月日开始进行为期三个月培训。

3、补充招聘

视招聘情况，对缺额进行补充性招收，月往后进行，具体方式视情况而定。每次招聘具体计划另定。

4、资料整理、建档阶段

- (1) 录用职员花名册；
- (2) 各职员的考级档案；
- (3) 计算机报表体系；
- (4) 录用职员工资待遇确定, 发录取通知书；
- (5) 交换所有材料传阅所有的表格。

4、工作流程表

序号名称工作要求负责人

1报名遵守报名秩序，发放关于酒店基本情况的广告、宣传单。

2验证与求职申请本人身份证、户口簿、待业证、下岗证、暂住证（外地人口）、许可证（农村人口）、毕业证及各种专业证书。

3目测身高、视力、仪态、文化程度、语言程度、身体状态、特点特长、求职要求（职位、待遇）进行初步了解，对基本合格者进行职位初步分配。

4第一次见面

5确定岗位招聘完成后内完成各总监人事培训部

6复试特他人才需总经理口试总经理驻店经理

5、经费预算

（1）广告费：元

1、元/次；

2、元

（2）场地费：元元=元

（3）招收员工：元

（4）宣传费：元

（5）其它用度：元

合计：元

整个招聘的组织调和由人力资源总监负责。

职员编制

新酒店筹建期，人事培训部需与总经理商议，制定酒店的职员编制，审批后可制定招聘细则。

制定职员编制可参考以下细节：

- 1、业主许可的劳动力工资预算；
- 2、客房数目；
- 3、餐厅的档次及餐位；
- 4、公共区域的面积；
- 5、本地员工的素质；
- 6、中上层管理职员的素质。

制定职员编制的同时，需对每一个岗位、职位的资历做出具体要求，若当地职员的素质不理想，应酌情下降要求，以避免造成招工方面的困难。

一、总体方针

酒店开业所需人员的招聘工作，总体指导方针是达到三条标准：一是建设一个具备五星级酒店员工综合素质标准的人力资源主体；二是满足酒店顺利开业并可以在最短时间内建立起高效稳定的运作模式的要求；三是结合酒店实际情况合理降低人力成本。

二、员工类别划分

1、中高层管理人才：包括各部门总监、经理层职员；

安保等区域员工；

级人员；

衣室员工；

6、特殊工种人员：包括厨师队伍以及编外人员。

三、招聘工作计划时间表

招聘工作计划时间表

四、招聘渠道

1、本地、市区以及省内劳务、人才市场；

2、酒店店面广告；

3、同行业推荐、介绍；

4、电视广告 安徽台

安庆台

怀宁台

5、报纸广告 《新安晚报》

《安庆日报》

6、网络广告 最佳东方酒店人才网

7、电台广告 安徽交通台

安徽音乐台

8、周边职业专科学校；

五、各类人员招聘条件及招聘来源

1、中高层管理人才

牌从业经历优先；

招聘来源：通过管理公司行业内人脉关系选聘、同行推荐引入，全国范围内挑选。

2、基层管理职员、技术岗位及业务骨干

仓管、驾驶员等岗位需要提供有效经济担保；

业内选聘为主，部分重要岗位可在省内和省际挑选。

4、一线服务人员

1. 60米以上，五官端正；

怀宁城关及下辖乡镇适龄待业人员为主。

6、特殊工种人员

由经营部门根据具体经营需要，向人力资源部申报，经酒店总经理批准后，自行联系洽谈。

怀宁万豪国际酒店

筹备办公室

2012年6月1日

酒店扩客计划方案篇三

2016年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价 xx元/间），占客房

收入xx□□完成计划的xx%□收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，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。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。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。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，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、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们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，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次□vip 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的

培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

5、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

6、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用36.47万元，实际费用为32.11万元，节约了4.36万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格物料领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了3.52万元，（主要是计提奖励、地方津贴等），各项费用指标均达到要求。

酒店扩客计划方案篇四

一、市场方面：

- 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。

二、管理方面：

- 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。

三、销售回款方面

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。

四、五月份的工作重点：

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。

五、五月份对自己有以下要求

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，再做好准备工作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。

酒店扩客计划方案篇五

要增强酒店人才建设的责任感和紧迫感，把人才培养作为事关酒店业发展的一件大事来抓。

一、设计合理的员工培训体系

酒店员工培训方案是一个庞大的体系，包括培训目标、培训内容、培训指导者、员工、培训日期和时间、培训场所与设备以及培训方法等众多的要素，是这些要素的有机结合，也是对酒店员工进行培训需求分析的前提和关键。

1、设置科学的培训目标

酒店招聘员工目的就是要员工从事某个岗位。如果员工的职能和预期职务之间存在一定的差距；消除这个差距就是酒店的培训目标。设置培训目标将为培训计划 提供明确方向和

依循的构架。要达到培训目标，就要求员工通过培训掌握一些知识和技能，这些都是以培训体系分析为基础的。明确员工的现有职能与预期中的职务要求二者之间的差距；即确定了培训目标，把培训目标进行细化，明确化，则转化为各层次的具体目标，目标越具体越具有可操作性，越有利于总体目标的实现。

2、选择合理的培训内容

在明确培训目的后，接下来就需要确定培训中所应包括的传授信息。尽管具体的培训内容千差万别，但一般来说包括三个层次，即知识培训、技能培训和素质培训。

知识培训

是组织培训中的第一层次。在学校教育中，获得大部分的就是知识。知识培训有利于理解概念，增强对新环境的适应能力。同时，要系统掌握专业知识，则必须进行系统的知识培训，如要使酒店员工熟练地掌握前台接待知识，不经过系统的知识培训是达不到要求的；要培养一个酒店的大堂副理，没有系统的知识培训是不可能实现的。虽然知识培训简单易行，但容易忘记，仅停留在知识培训层次上，效果不好是可以预见的。

技能培训

这是酒店培训中的第二个层次，也是目前酒店内最重视的一个培训项目，是指能使某些事情发生的操作能力。技能一旦学会，一般不容易忘记，如摆台，铺床等等。招进新员工，都不可避免要进行技能培训，因为抽象的知识培训不可能立即适应具体的操作。

素质培训

是组织培训的最高层次。此处“素质”是指个体能否正确地思维。素质高的员工应该有正确的价值观，有积极的态度，有良好的思维习惯，有较高的目标。素质高的员工可能暂时缺乏知识和技能，但他会为实现目标有效地、主动地学习知识和技能；而素质低的员工，即使已经掌握了知识和技能，但可能不用。

这三个层次的培训内容，究竟选择哪个，应视不同受训者的具体情况决定。一般来说，酒店管理者偏向于技能培训与素质培训，而一般职员则倾向于知识培训和技能培训，它最终是由受训者的“职能”与预期的“职务”之间的差异所决定的。

3、确定合适的培训日期

酒店应在时间比较方便或培训费用比较便宜的时候提供培训。有的酒店把计划定在生产淡季以防止影响酒店经营，殊不知因为未及时培训却造成了服务质量下降，客人投诉增加，代价更高。员工培训方案的设计必须做到何时需要何时培训，通常情况下有下列四种情况之一时就需要进行培训。第一，新员工加盟组织；第二，员工即将晋升或岗位轮换；第三，由于环境的改变，要求不断地培训老员工；第四，满足补救的需要。另外，在下面两种情况下，必须进行补救培训。

第一，由于劳动力市场紧缺或行政干预或其他各方面的，不得不招聘了不符合要求的职员，特别是酒店在招保安的时候，经常遇到这样的难题；第二，招聘时看起来似乎具备条件，但实际使用上其表现却不尽如人意。

4、选择适当的培训方法

酒店培训的方法有多种，如讲授法、演示法、案例法、讨论法、角色扮演法等等，有其自身的优缺点，往往需要各种方法配合起来，灵活使用。

5、选择培训教员

师资质量的高低是酒店培训教育质量好坏的一个重要因素。培训师可由酒店部门经理或富有经验的管理人员兼任，也可以聘请其他单位的专家、学者等人员做培训教师。培训师是受训队伍的领队与教练，职能是执行培训计划、传递信息，而不是控制人员。培训能否获得成功，在很大程度上取决于培训师的素质与能力。所以要把选择培训师作为重要任务，纳入培训计划。

二、酒店培训方案的评估及完善

从制定培训目标到培训方法的选择，最终制定出一个系统的培训方案，这并不意味着培训方案的设计工作已经完成，因为任何一个好的培训方案必是一个由制定—测评—修改—再测评—再修改—实施的过程，只有不断测评、修改才能使培训方案臻于完善。

从培训方案本身角度考察，可以将培训方案的测评细化为三个指标来进行：

- 1、首先，从内容效度出发，检验培训内容。检验培训方案各组成部分是否合理、系统化。分析培训体系或者培训方案是否符合培训需求分析，各要素前后是否协调一致，是否是最优选择。
- 2、其次，从反应效度出发，检验员工反应。检验员工是否对此培训方案感兴趣，是否能满足员工的需要。
- 3、最后，从学习角度出发，检验培训效果。从员工的角度来考察，看员工培训前后行为的改变是否与期望的一致，如果不一致，则应考虑是培训效果不理想还是缺乏应用培训所学内容的机会，或者是由于习惯影响，使培训效果还未表现出来，需延长考察时间。

另外，酒店对培训效果的检验还要考察培训的成本 收益比来分析。培训成本的测量是比较容易的，而培训收益则是比较抽象的。因此，酒店要注意经常对自己的经营发展进行详细的分析，找出发展的裂缝，强化员工培训，认真对培训方案进行测评，完善培训体系，为酒店构筑核心竞争力。

一、常识及概括培训

（一）培训目的：让初次基础酒店行业的新员工 了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

（二）培训时间及内容： 培 训 日 期培 训 内 容培训讲师备注

月 日1、酒店职业道德的讲解说明。 2、岗位必备仪容仪表 ， 礼节礼貌的要求。 3、了解酒店员工违纪处罚规定。 4、如何正确出入酒店。

月日1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要领导者简介，酒店行政结构简介；了解本部门概况，包括：本部门结构，各部门功能，认识各部门负责人。 2、熟记酒店各分部联系电话。 3、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。 4、了解本部门经营业务，包括：了解客房结构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

月 日1、学习基础销售技巧及对客服务方式。 2、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。 3、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。 4、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

（三）培训考核：三天基础培训结束后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

一、前台岗位培训程序

（一）培训目的：让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

（二）培训班期安排：试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践；后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各大单位，商务客房名单。
- 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
- 6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

中间10天

- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接-班程序。
 - 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
 - 3、培训前台卖房技巧。
 - 4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。
 - 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。
- 后10天1、培训更改房租程序。

- 2、了解客房升级的情形及标准。
- 3、入住登记程序培训。
- 4、结帐退房程序培训。
- 5、团体入住及结帐程序培训。
- 6、培训查ed房的程序。
- 7、培训转换房间的程序。
- 8、客用保险箱的使用程序培训。
- 9、客房参观及住客生日的处理。
- 10、补单的跟进程序。
- 11、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。
- 12、各类信用卡结算方法的培训。
- 13、以上培训均结合相关上机操作。
- 14、受训员总结培训内容。
- 15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

后60天

- 1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。
- 2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演

练，受训员于指导下进行实际操作。