

2023年业务经理年终总结及明年计划(精选5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗?以下是小编收集整理的工作计划书范文,仅供参考,希望能够帮助到大家。

业务经理年终总结及明年计划篇一

自本人2020__年初参加工作以来,我虚心向同事请教,从熟悉人员、熟悉商户、熟悉业务知识做起,从一点一滴做起,以便自己能够很快被员工和商户接受并认可,从而很快进入角色,担负起自己的责任,配合部门经理做好经营管理工作。现就自己的工作做一简单小结如下:

一、工作总结:

(一)搞好电信市场调查与分析

我在市场部从事市场调查与策划工作。我深知随着电信市场环境不断变化、信息通信技术发展突飞猛进、市场需求瞬息万变,必须通过开展形式多样的电信市场调查,广泛收集社会经济、消费者需求、市场变化、竞争对手、企业发展及国内外电信发展状况等各方面信息和数据,逐步建立和完善电信市场调查与分析信息系统,使电信市场调查与分析制度化、规范化、连续化。

在科学的理论指导下,运用各种定性和定量分析方法,对电信发展的历史、现状和趋势进行深入细致的分析,参与公司市场营销的策划和评估,提示电信发展的内在规律,及时地发现问题和找出问题的症结,并提出切实可行的对策和措施,为企业更好地搞好市场经营工作,占领市场、实现集约化经

营服务。

(二)制定正确、有效的市场营销策略

营销策略要灵活多变，不断创新；坚持整合营销，走出过分依赖价格杠杆的误区，树立大营销的观念；建立健全企业市场营销机制，充分调动广大市场营销人员的积极性和创造性；切实转变营销观念，真正树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念；实施品牌经营战略，不断提高企业形象；根据市场环境的变化和信息技术发展的状况，不断开发新业务，寻找新的业务经济增长点。

(三)强化产品创新与完善

在产品策划中注重业务模式、交费、包装、宣传、促销、渠道、市场推广活动、业务流程等一系列方面，各项策划做到周密、严谨、具有可操作性，进行过程控制，进行量化和检查成效，并及时总结提出改进意见，将各项策划做实。

(四)通过参与市场营销的策划和评估工作，我认识到了营销策划工作的重要性，并积累了一定的市场经验，提高了市场分析能力，同时结合市场成功开展了一系列的业务市场策划活动。

二、以后的工作计划：

(一)经营工作方面

要以创新的电信营销理念为指导，抓住商业客户群体的特性来开展各类市场营销活动，同时要加强对电信产品和目标商业客户进行充分调查和分析，并在此基础上进行目标市场细分、组合电信产品和服务。

最终为客户提供更多、更新和更好的产品和服务，最大限度

的满足客户需求，推动各项新业务的发展，促进公司业务收入的增加，进一步提升客户的满足度和忠诚度。在具体工作中要在明确工作目的性的前提下，提高工作效率，达到事半功倍的效果。

(二) 提升服务理念与服务水平

未来的市场竞争将是产品和服务的双重比拼，只有良好的服务才能留住客户，在今后的工作中首先要多从客户的角度来看待电信服务及电信产品，制定电信产品的服务提升策划方案，通过有计划、有步骤的工作来完善电信自身服务水平，提高企业核心竞争力。

同时在工作中应发挥灵活性、主动性、客观性，在大营销的形势下做到解释的一致性和服务的一致性。通过提升服务理念与服务水平更好的服务于客户，不断增强企业竞争力，并促进公司新产品、新业务的推广，实现业务收入的增加，真正达到共赢的目标。

(三) 自身素质方面

在以往的工作中，我在提高自身素质方面虽然做了很大努力，但还是远远不够的。在今后的工作中，要虚心学习，结合自身实际多学习、多钻研。加强专业知识的学习，使自己精通业务知识，成为行家里手、业务内行；同时还要学习先进的经营管理经验，提高自身的思想、组织能力、协调能力和判断力，力求能够理论结合实际，适应时代的要求，不断提高自身素质，使自己成为一个努力的、学习型的管理者。

业务经理年终总结及明年计划篇二

尊敬的各位领导、同事们：

今年以来，作为销区销售业务员，我能够认真履行职责，团

结带领某销区全体人员，在厂部总体工作思路指引下，在某厂长和销售部各位经理的正确领导下，积极进取、扎实工作，完成了全年目标任务，总销量达到箱，营销工作取得了可喜的成绩。

下面，根据领导要求，我进行述职，不妥之处，敬请领导和同事们批评指正。

一、加强宣传促销力度，较好地完成了全年目标任务。

今年我们在销售工作中遇到了一定的困难，特别是因为我厂面临兼并重组，各种不实传闻使商业公司对我厂产品的信心不足，不少零售户甚至不卖我厂产品，面对不利局面，我们在销售部统一指挥和安排部署下，发挥全体人员的聪明才智，进一步加强宣传促销力度。

首先，以我厂产品进入行业优等品为契机，迅速传播信息。通过拜访商业公司、走访零售户、及时分送、宣传画报等企业宣传品的方式，做好宣传解释工作，使这个好消息在第一时间即传播到客户和消费者，打消了他们对我厂的疑虑，增强了卖好我厂产品的信心。其次，充分利用暑期旅游热潮，在商业公司配合下开展多种促销活动等等，有效拉动了终端消费。上半年系列产品基本保持月均销售250箱，而在暑期促销的拉动，下半年月均销售都在315箱左右。

二、加强客户管理工作，提高了服务意识和服务水平。

在客户管理工作中，我们在两个方面下工夫。

一是进一步利用好、维护好商业渠道。虽然商业公司体制及营销策略发生了变化，但保持渠道的畅通仍是我们做好市场开拓工作的重要环节。我们积极与分县公司业务部门和人员联络协调、密切感情，妥善处理工作关系，特别是有针对性地开展重点县公司的工作。付出必有回报，通过长期的渠道

公关，我们得到了商业公司的支持和帮助，不仅宣传促销活动能够顺利进行，而且分县公司控制市场的力度也比较大，没有发生返销问题。

同时，货款回收也很及时，今年的回款已提前完成，历史积欠也得到了解决，20__年至今的累计欠款已全部清结。可以说，因为有了商业公司的支持，我们才能完成了双百的业绩，即：合同履约率达到100%，回款率达到100%。

二是进一步开发好、维护好终端客户。做好终端是我们营销工作的出发点和落脚点，因此，在保持与商业公司良好关系的基础上，我们切实增强服务意识，将工作重心下移，重点联系零售户、电话访销员等，坚持“一切从客户出发，一切为客户着想，一切对客户负责，一切让客户满意”的一对一的营销理念，对零售户实行全过程、高质量的服务，业务员通过主动上门了解访问，建立重点客户档案，及时征求客户意见，对客户的经营状况、客户要求、消费者意见和市场变化心中有数，并及时反馈，使上级能迅速准确地了解市场信息。

三、加强内部管理，切实增强全体人员的素质和业务能力。

在营销工作中，人是最活跃最关键的要素，没有好的管理就不会有好的业绩。因此，在办事处内部管理中，首先，严格管理，加强纪律性。进一步规范了请销假制度、晚例会制度和作息时间，同时，要求业务员要及时联络，随时反馈信息。

要求业务员做到的我自己首先做到，起好带头作用，自觉坚持日调度制度，及时向主管领导汇报市场信息、客户意见和建议，接受指令。

其次，勤于学习，增强责任心。工作之余，我自学并组织办事处人员学习了营销业务、国家法律法规和行业政策等，提高了理论水平和营销技能。

今年，我们还重点学习了细节决定成败一书，大家都写了读后感，普遍反映受益匪浅，深刻认识到营销工作无小事，任何一个细节都可能影响到工作的质量和效果。通过学习切实提高了大家的责任心。

四、一年来的工作体会和今后努力方向。

通过一年来的工作实践，我深深地体会到：坚定信念，服从领导是克服困难的基础；优质服务、大力公关是搞好营销的前提；以身作则、加强管理是带好队伍的关键；加强学习、提高能力是履行好职责的基本条件。只有在以上几个方面不懈努力，才能干出业绩，不辜负领导和同志们的期望。

虽然一年来，自己在工作上、思想上，都取得了一定的成绩和进步，但我也清醒地认识到自己还存在着这样那样的不足和问题，距离领导的殷切期望还有差距。比如，在坚持学习、努力提高自身工作能力、管理水平上还不能完全适应现代营销工作的要求，工作方式方法上有欠妥之处，分析问题、解决问题的能力还需进一步提高等等。

在新的一年里，我要针对自己的不足：

二是努力提高自身素质，大力提高管理水平，以适应新形势要求，在工作中不断创新，引导业务员把心思凝聚到干事业上，把精力集中到本职工作上，把功夫下到抓落实上，把本领用在促发展上。

总之，我将进一步认真反思自己的工作和思想，实事求是地总结经验教训，诚恳听取批评意见，积累和增强做好本职工作的经验与能力，以强烈的事业心，饱满的热情，高度的责任感努力工作，为提高销售业绩、促进企业发展做出自己应有的贡献。谢谢大家！

业务经理年终总结及明年计划篇三

在20__年的工作中，本人能认真贯彻落实市委、政府的各项工作部署，在市林业局和上级业务部门领导下，以及同志们的关心支持下，带领生态办一班人加强政治业务知识学习，团结协作，努力工作，不畏环境条件的恶劣，完成了各项工作任务，现就一年的工作情况汇报如下：

一、加强政治理论和业务知识的学习，不断提高自身综合素质。

按照市委市政府年初的工作部署，通过林业局党总支组织的中心组学习、自学，认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想和党的十九大精神。在生态办的工作中，在大事大非问题上，能够头脑清醒，立场坚定，旗帜鲜明，在思想上、政治上、行动上同党中央、市委保持高度一致，做一个合格的干部，在做好工作的同时，注重业务知识的学习，尤其面对知识经济时代，学习是尤为重要和紧迫。无论工作多忙多紧，都坚持学习，坚持理论与实践相结合，不断丰富自己的知识面，不断提高自己的政治素质和业务水平。

二、开拓创新，加强管理，树立良好的工作作风

某生态区处在老风口主风线上，常年大风，土地盐渍化严重，自然条件十分恶劣，吐勒克库拉克生态区处于石头山腹地及其山麓，土质条件差，为做好生态区的管理工作，我作为负责人，不畏艰苦，以身作则，团结带领生态办一班人，齐心协力，解放思想、与时俱进。严格执行各项岗位责任制，廉政制度、财务管理制度、车辆管理制度、林带管护制度等考核制度，做到制度公开，责任到人，集体领导和个人分工相结合，极大的调动了广大职工的积极性，增强了职业道德观念，树立了良好的工作作风。

三、扎实工作，尽心尽责，管理好生态办的各项业务。

工作上要有事业心和责任感，有一定的开拓精神，敢想敢干，面对上级组织的信任，面对发展的机遇，面对生态区的现状，团结协作，不怕环境条件恶劣，实实在在的把生态区的工作作好，图的就是对得起共产党员这个光荣的称号。

1、某生态区综合治理面积14400亩，植树造林5000余亩，有电机井21眼，高压线路15.77公里，吐勒克库拉克生态区综合治理面积5050亩，植树造林3350亩，有机电井7眼，高压线路1.68公里，泵站一座，蓄水池3座，低压管道8.56公里，还有办公设施、养殖圈舍、机械设备等，做管护责任到人，无责任损坏遗失，并能及时维修，更换、保障了生态区的各项工作能正常开展。

2、及时做好各时期的专项治理工作

对各生态区全年的各项工作，做到有计划，有安排、有落实，及时做好各种设施的管护维修，安全保卫，林带树木防火、防虫、防牲畜啃吃，人为的损坏。

春季抓好树木的补植、修剪、涂白等工作，夏季做好树木的浇水、防病虫、防火及各种供电供水设施的维修维护工作。秋季做好树木的防火、防病早害和修树涂白和冬灌工作，冬季做好各种设施，林带的管护、防鼠、防火、防牲畜及人为的损害，使20__年树木保存率达80%以上。

3、能积极参加市委、政府及林业局安排的各项中心工作，并能及时完成任务。

4、做为责任人，做好财务管理工作，严格财务制度，收支两条线，增收节支，把资金用好。同时，抓好档案资料的管理工作。

5、在生态工程的巩固和发展方面，在探索种草、种饲料、发展养殖业取得一定成效。

今后进一步加快生态区管理体制的改革，加强经营管理，增收节支，利用生态区的资源优势，发展横向联合，培育新的经济增长点，为生态区工程的巩固和发展提供经济支撑。

四、加强党风廉政建设，对照党风廉政建设责任制，严格要求自己。

按照市委的要求，认真落实党风廉政建设责任制，积极开展批评与自我批评，时刻牢记权为民所用，情为民所系，利为民所谋的指导原则，坚持正确权力观、地位观、利益观，能严格遵守《中国共产党党员干部廉洁从政若干准则》和市纪委对领导干部提出的进一步规范领导干部廉洁从政的规定，凡要求别人做到的自己首先做到，要求别人不做的自己绝对不做，堂堂正正做人，清清白白为官，真正做到自觉、自省、自警、自励，始终保持共产党人的政治本色，在生活上严格要求自己，敢于抵制各种不正之风和腐败行为。

通过廉政教育学习，使自己清楚地认识到在法律面前没有特殊公民，在党纪面前没有特殊党员，一个党员干部，不管地位多高，权力多大，只要违法乱纪，终究逃不脱党纪国法的严厉制裁。作为生态办主任，深刻认识到反腐倡廉任务的艰巨性，认识到严格遵守廉洁自律的有关规定，耐得住艰苦，管得住小节，档得住诱惑，做一个清清白白的人。

一年来，虽然工作上取得一些成绩，但反省自己的思想和工作，还存在很多不足：

一是系统理论学习不够，运用政治理论和业务知识解决排除问题的能力还有待于进一步提高。

二是工作上开拓性的工作力度不大，因循守旧，怕担风险的思想存在，有些工作总认为自己做得比较好，没有更高的标准要求自已。

针对不足，认真反思，虚心接受组织和领导的批评。

今年以来，在镇党委政府正确领导和区林业局具体指导下，某镇林业站按照区林业建设总体目标要求和工作部署，创新思维，紧紧围绕全镇工作重心，以建设生态旅游镇为总抓手，立足本职，服从服务大局，扎实工作，现将今年来的工作总结如下：

一、全力以赴抓好森林防火工作。

面对严峻的森林防火形势，我镇时刻绷紧防火弦，根据全镇森林分布特点和防火形势要求，强化各种措施，确保防火安全。

防火期内：

六是强化宣传，防火期内通过出动宣传车、发放明白纸、张贴标语等各种形式，营造了浓厚的防火氛围。在全镇上下的共同努力下，今年我镇防火形势总体稳定，火警火情次数明显减少，防火工作取得显著成效。

二、突出做好博沂路东线道路绿化工作。

精心组织3.12植树节活动。3.12植树节期间，邀请区大班子领导来我镇进行植树绿化，圆满完成某沿线林带补植工作，某段林带补植工作也取得一定成效，共栽植柳树、杨树、火炬1万余株，完成义务植树24万株，通过浇水、扶正、整修树盘等管理措施，林木成活率和保存率得到显著提高，道路景观得到进一步提升。

三、大力开展荒山绿化活动。

入春以来，我镇根据任务要求，抢抓机遇，积极调配苗木，按照适地适树原则，在某两个小班地片栽植黄栌34000株，完

成春季造林300余亩;进入汛期,我镇抓住墒情良好,雨水充足的有利时机,早准备、早发动,早安排,组织专业队实施工程造林,共完成荒山造林4200亩,水系绿化1000余亩。

四、经济林建设工作取得新成效。

以发展有机农业、建设生态旅游镇为突破,重点突出园区基地建设,在某村新建黄桃示范基地1100亩,某村新建某基地1200亩,完善某核桃基地建设,目前核桃栽植面积已达600余亩,某公司种植的蓝莓、高钙果取得了良好的经济效益和社会效益,新引进的某等外来公司也栽植了大樱桃、核桃、枣等大量名优特新果树新品种;完成果实套袋2500余万个,积极引导各果树专业合作社参加某等各地农产品博览会、推介会,进一步提高了我镇果品的知名度和美誉度,拓宽了销售渠道,增加了果农的经济收入。

五、大力开展林业行政执法和服务工作。

查处林木案件,维护林木秩序,积极帮助办理林业采伐手续,20__年共办理林木采伐手续5起,查处乱砍滥发林木案件一起,制止8起,坚决杜绝毁坏森林资源现象发生;积极为得某等农业发展公司和合作社提供咨询,搞好服务,促进了外来农林发展公司健康发展;深化林权制度改革工作,流转山林面积5000余亩。

六、其他工作。

协助某等村完成苗圃基地建设1400亩;配合林业局积极做好林木资源调查外业工作,抽调一名同志协助区林业局做好各类林业资源调查及资料整理录入工作;与林业局果树站联合在我镇下结村开展苹果郁闭园改造项目试点,进展顺利;完成中幼林抚育18000亩;加强美国白蛾等病虫害监测和查防工作,保护森林生态资源安全,针对8月份以来杨小舟蛾肆虐成灾的严峻形势,我镇高度重视,摸清危害地片,强化责任意识,积

极采取各种措施进行防治，特别在区林业局的大力帮助下，实施喷药防治，有效遏制了杨小舟蛾的蔓延，取得了良好效果。

业务经理年终总结及明年计划篇四

__年是新的一年，也应该是突破的一年。在过去的__年，__累计销量超过__万台，以同比61%增幅实现完美收功。所以在20__年，为了实现对__年销量的突破，我们的任务很重。一分耕耘一分收获，这一年要做的工作还有很多，与此同时，我也感觉责任重大。从一个销售顾问转变为一个管理者，这一角色转变并不意味着到达了学习的尽头，在管理方面和业务方面自身更要加紧学习，以身作则，严格要求自己。在接下来的销售工作中，我会更加积极进取，用心努力的去做好每一件事情，不管是个人还是整个销售团队的销售业绩，会争取做到。我对今后的工作计划写于书面并铭记心中，如下：

一、销量任务

- 1、带领团队努力完成领导下达的当月销售计划、目标。
- 2、利用自身销售经验对销售顾问进行指导帮助，必要时帮忙谈判价格。
- 3、传达公司政策，给予销售人员正能量，提升销售积极性，促进成交。

二、监督，管理展厅和销售人员的日常销售工作

- 1、仪表仪表：早会时检查仪容仪表，是否统一工作服并佩戴胸牌，男士打领带，女士佩戴丝巾。
- 2、展厅整洁：每天定期检查展厅车辆，谈判桌的整洁状况。每人负责的车辆必须在9点前擦试完毕，展车全部开锁。对不

合格的情况予以记录并反馈给销售经理。

3、展厅布置：配合市场部进行展厅的布置，营造出以顾客为中心的温馨舒适的销售环境。展厅宣传物料的更新，包括宣传视频的更新，推广品牌，促进销售，给客户增强信心。

4、展厅前台接待：如值勤人员有特殊原因离岗，需找到替代人员，替代人员承担所有前台值勤的责任，做到客户一进展厅马上就有销售顾问接待。随时查看销售人员在展厅的纪律。

5、值班检查：强调值班的重要性，对值班人员的值班情况进行检查并记录汇报。

6、销售人员的日常工作：对于销售人员的客户级别定位和三表一卡的回访进行定期抽查，对销售员的销售流程进行勘察，对销售人员每天的工作任务和需要完成的任务进行协调。随时处理展厅突发情况，必要时上报销售经理。每天下午下班前定时把一整天的工作情况和明天需要完成的工作任务上报给销售经理。处理职责范围类的客户抱怨，提升客户满意度。

7、数据的反馈：督促销售人员做好前台登记(包括试乘试驾登记和展厅来店登记表等)，强调录入的准确性和及时性。每日做好数据的统计(日报表，周报表，月报表等)，并对数据进行反馈分析，从中发现问题，寻找更好的解决方法。

三、配合市场部，做好销售拓展和市场推广工作

1、对市场部发出来的市场活动进行协调。

2、在销售人员不值班或人员充足的情况下，可以进行外出市场开拓，由销售经理定点，出外发宣传单页。

四、掌握库存，配合销售经理做好销售需求计划

每天对于销售人员的交车、资料交接、开票、做保险等进行盘查。下班前上报销售经理登记。对于时间过长车辆对销售人员进行通报，重点销售。

五、协助销售经理做好销售人员的培训计划，并组织实施

合理优化人员配备，提倡良性竞争。销售人员对于业务知识明显匮乏，会直接影响销售业绩。因此，销售人员的知识业务培训是重中之重，除公司计划培训项目外，对于车型的价格、配置、竞品车型、销售话术等实行模拟对话，尽快熟悉车型。对于出现的问题可以进行讨论，再进行针对性培训。

当然，所有的计划在此都是纸上谈兵，俗话说，实践是检验真理的标准，在今后的工作中，我定当努力将这些计划付诸于实践中，带领团队一起，在情况下完成领导下达的任务。

业务经理年终总结及明年计划篇五

本人__x__某酒店总经理兼__大酒店总经理，在__董事长及集团总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就__年度的工作汇报如下：

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施

__某酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定__年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，__年基本确定某酒店以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

__年度某酒店原计划收入为__万元，实际收入为__万元，完

成率为__%。剔除中餐收入影响，某酒店计划收入为__元，实际收入为__元，完成率为__%。其中西餐计划收入为__万元，实际收入为__万元，完成率为__%，客房计划收入为__万元，实际完成__万元，完成率为__%。

为推动住房，带动消费，某酒店在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对x月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至__元/位，同时新推出下午茶项目。

4、某酒店经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在__公司决策下，于__月__日宣布停业。意味着某酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，某酒店各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自__年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月季度会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

市场的变化与酒店的发展息息相关，某酒店正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定__年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整__大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定__会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，

中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀

人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，某酒店在__年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为__小时，其中__月份为__小时，__月份为__小时，__月份为__小时。部门平均培训课程在__节/月，人均月平均培训课时约__小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，某酒店全年共接到了以下几方面的共投诉__件：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，某酒店采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的__搬至__工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，某酒店领导层经商议，决定在__楼办公区自行开办员工餐，自__月__日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，某酒店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到某酒店的人员流动率在__月份达到了最低，仅为__%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至__、__活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。