

# 最新酒店音响系统方案(精选7篇)

方案可以帮助我们规划未来的发展方向，明确目标的具体内容和实现路径。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店音响系统方案篇一

大家好！

20xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份（含物业管理中心），营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%；经营利润□xxxx万元，同比下降12%；（利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等）以前我们是宣传综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

### 一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员

工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

## 二、加强市场营销，不断调整客源结构

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

## 二、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

## 酒店音响系统方案篇二

过去的x年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多xxxx个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面xxxx个月来的工作做一个总结。

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接

触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

## 酒店音响系统方案篇三

经过半年多的运作，某大厦已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，公司以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓大厦员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，

促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个大厦形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。半年来，大厦受训员工达某人次。

2、加大对部门经理以上干部分批输送培训，进行为期10-20天的封闭式培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求有关部门尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。如上半年□pa组人员出现较大流动，但由于培训工作做在前，我们顺利地渡过了暂时的困难，没有因此而影响服务工作的正常开展。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。

同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、随着大厦入住外宾的不断递增，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。为此，我们除了定期进行涉外登记培训外，还积极鼓励员工自学进修外语。并开展以总台接待日常用语和收集各酒店简介为培训内容，由口语能力较强的员工负责“教、帮、带”，定期组织有关部门员工进行英语学习交

流结对，并将外语培训融入月度考核机制。通过员工间的互相交流、互相帮助，不仅提高了大家的外语水平，更体现了“巾帼文明示范岗”团结互助精神。

上半年，大厦共接待境外客人某人，与去年同比上升某%。其中外宾某人，同比上升某%；港澳华侨某人，同比上升某%；台胞某人，同比上升某%，这一数量在同等规模酒店中也是排名前列。为此，大厦将在\*月份西博会期间，举办迎西博英语口语知识竞赛活动，以激发广大员工勤奋学习岗位技能和爱岗敬业的积极性。

6、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

7、根据大厦实际情况，结合有关火灾等案例，落实大厦、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训、考试人数达81人次，占大厦总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

8、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个入住客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。上半年，我们在春节、五一长假到来之前，及时掌握了各酒店旺季房价调整范围，并与大厦历年长假期间的入住率对比，制定了

今年大厦的旺季房价。在各部门通力配合下，积极与客户联系，采取每天预报的方法进行控房，这样既满足订房中心，又能使协议客人和上门散客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使大厦在长假和旺季期间，始终保持了较高的入住率，各大客户对大厦的订房工作也表示满意。

2、整理协议单位客史档案，做好调价后协议续签工作。今年大厦进行了自开张以来第三次调整协议单位房价，这种调整虽然对旺季销售业绩不会带来明显冲击，但在淡季中，对入住率占到总比例\*以上的协议单位而言，却有较大影响。如不调整协议单位房价，又会增加大厦的经营负担。

为此，我们通过客史档案，首先对某年度在大厦消费的协议单位进行了排序、分类。经征询确认，将协议签订后，从未入住的四百余家单位，从微机信息库中删除，使微机信息库资料更加精确有效。然后对消费达\*间\*晚数以上的协议单位进行联系沟通，主动提供同类酒店价格和服务对比情况信息。开始虽有客人抱怨，但经我们的努力，最终赢得了大客户们的理解，顺利地续签了协议。为大厦营造一批长久的精品客户群。

该价格政策试运行一段时间后，酒店的出租率非但没有下降，平均房价反而比原平均房价有了明显的提升。尤其是某等老协议单位，与去年同期相比，上升幅度达\*以上。同时，还间接改变了部分住店客人的结构，扩大酒店稳定客户，为下一步提升酒店档次打下了牢固的基础。

3、调整思路，加大营销力度。上半年，我们在对客户进行调查分析的基础上，发现大厦一直将重点客户群锁定某，而未真正将大厦的营销工作扩大到某的地区进行。

为加大营销工作力度，我们对营销客源进行思路上的调整，并把触角伸向了某地区，还专门对某进行了踩点。通过多次

对以上三个地区开展推销自我，已签订了300余家新协议单位，使大厦始终保持了较高的入住率。同时扩大了大厦在异地的影响力，也积累了异地销售工作的经验。

4、做好会议销售跟踪服务。上半年大厦共接待了会议团体用房\*团次，跟踪会议场次\*余次，其中接待了自开业以来规模最大的两场会议—某订货会务和某服装订货会议。

为使接待工作统筹协调，确保抓好“周全、安全”两个核心服务环节，大厦保安加强了巡视和监控，训练有素的前台、客房及会务接待人员，提供了细致入微的服务，使各次会议获得圆满成功，赢得了客户的声声赞扬，使大厦在今后做好类似大型会议的接待工作扎下了基础。

5、落实协议单位的回访制度。大厦根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

据统计，上半年入住超过某间?晚数的协议单位已达到某余家，更有一些老的协议单位甚至已超过了去年的全年累计入住间?晚数。如某等单位。

6、认真做好上门散客的销售工作。春节期间，因天气异常因素，使春天前三天没有预期好，有较大幅度下降。为此，我们及时组织召开了“如何推销上门散客”的专题会，认真总结经验教训，积极指导总台员工在推销客房时如何引导客人。由于提高观念意识，重视了推销艺术，使后期上门散客的入住率有了明显增长。仅上半年二大节日（春节、五一节）营业收入达到某元，较去年同比上升某%，平均房价某元，同比上升某%。由此可见，除客观因素外，员工的主观能动性也是其中重要因素。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，

要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到大厦的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的青工技术“中式包床”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高大厦经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。

例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风，充分发挥了“杭州市巾帼文明示范岗”的带头作用。

大门岗保安在日常服务中“贵在坚持”，他们在岗位上从点点滴滴做起，开展有声服务、微笑服务。一年四季不管是在寒冷冬天还是烈日夏天，忍受着雨淋日晒，始终服务在最前沿。每天疏散阻塞车辆、义务指挥交通、指路、推车（为下

班同志推助动车、自行车等）、叫出租车、停车、盖遮阳板、提行李箱、提供加油站、下雨给客人撑伞、搀扶腿脚不方便的客人和老人，使客人感动，让客人温馨。上半年，该大门岗推荐参加“杭州市青年文明示范岗”的评选活动。

尤其在\*月份，我市创建全国文明城市工作进入关键时刻，就像百米赛跑到了冲刺阶段，为进一步配合市政府的争创活动，大厦积极按照市文明委和某公司的要求，在全体员工中开展“你我携手，为共创活动加分”活动，并利用班组会和橱窗宣传栏、宣传画等形式在大厦各部门广泛宣传，做到了人人皆知。瞬间，“从自我做起，从身边小事做起”，成为广大员工的一致行动；完善我们的服务，尽好自己神圣的职责，成为员工的统一目标；大家都为我们的服务对象“高兴而来，满意而归”，人人都为创建添光出力而努力工作。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。

同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题的根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。

例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服

务。

当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。

入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。

有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。

正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到大厦提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。许多客人通过携程网点评、推荐我们大厦。使入住率一直保持在92%以上。目前，已有不少协议单位（占入住率\*%）和外国客人定位(点)在我酒店。

企业的发展离不开经济的支撑，某经济目前正处于高速发展时期，为某酒店业发展提供了良好的外部环境。有了良好的外部环境，更需要加强内部自身的管理和提高企业素质来适应市场的需求。

1、上半年，根据大厦的实际情况，制定出台了《大厦管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使大厦的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供

有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，大厦开展了一系列丰富员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、外地员工春节团拜会、乒乓球友谊赛、三八妇女节茶话会、以“练内功，创品牌”为主题的青工技术“中式包床”比武、以“与企业共命运”为主题的演讲比赛等活动。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。

此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到红色革命根据地井冈山参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现大厦团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动大厦“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了大厦的生机与活力。最近，我们又组织工作满一年以上的员工近80余人分三批进行一日游，让他（她）们从繁忙的工作中走出，享受大自然的乐趣。同时，也促进了员工之间的团队精神。

由于大厦充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人性化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近80%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望宾馆明天更美好已成为大厦员工的自觉行动和信条。

同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《某\*》、《某》二本书。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。

为营造一个和谐的学习氛围，5月份，我们围绕“创建学习型企业，争做学习型员工”的工作目标，举办“与企业共命运”为主题的演讲比赛。各部门参赛代表用生动的语言，丰富的情感和鲜活的案例，对演讲的内涵进行了全面诠释。通过此次演讲比赛，既宣扬了正气，又展现了风貌；既是对全体员工进行的一次思想教育和服务理念的培训，也是对广大员工一种学习结果的检验。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将大厦的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。既实现无纸化办公，提高了工作效率，又节约了大量办公费用，使印刷费下降13%。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。

二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、柴油等能耗，其中光水电费节约5万元。

其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费\*万元，并将故障率降低到零。

三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题的几百条棉织品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。

四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量，使这项费用下降2%。通过一系列的有效措施，使大厦的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在公司工作会议上，大厦与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火

委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局的表彰。上半年，经某考评，某\*大厦被评为某年度社会治安综合治理先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。

我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设，加强公司、大厦二级领导班子自身素质。从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作合力。严格按照“集体领导、\*\*集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

## 酒店音响系统方案篇四

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了20xx年的第四季度，为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到更好的提升，第三季度的工作总结。现给予我们走过的第三季度做一总结。

8.26—9.25共计营业额约为43万元

宴会：

第三季度羊肉泡馍营业情况分析

综上所述第三季度羊肉泡馍大碗58元共售出2855碗，共计165590元；小碗38元共售出1117碗，共计42446元，总

计208036元。

第三季度揪揪团营业：

388元套餐共计15份，营业额为5820元

198元套餐共计32份，营业额为6336元

根据这三个月以来报表可以很客观的看出羊肉泡馍很受广大群众的喜欢，进而本餐厅会努力扩大对此特色的大力宣传做到人人皆知、人人赞不觉口、人人眼中的特色，反之□qq团是本店的弱项，我们会从中察觉是否是菜品的质量问题以及菜品的新鲜程度，随之也会对菜品进行相应的调整，争取在下一个季度中qq团也将成为人们眼中的特色。同比根据财务数据显示与上个季度同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在宴会、夜班、收费水果等接待方面都有明显的下滑，特别是在宴会方面明显的比上个月减少，夜班方面：虽然酒店住房方面还可以但是这个月中明显的夜班消费情况不如以前，同时也存在着部分新老客户的流失现象。

20xx年第三季度三个月(7-9)餐厅总收入为138万比年初制定的预计第三季度的总收入140万，相差2万，完成季度任务指标的98%较上一季度相比利润有所减少，虽然在餐饮方面没有完成理想中的任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、在对客方面，加大了新客源力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签。

2、在接待方面，顺利完成了暑期间的接待情况，接待各个宴会及会议都能比较完善，在会议方面，完成了市委及各个大型会议的早餐接待工作。

3、对于员工的素质培训方面，主抓的为服务技能和对客服务的接待意识。

4、对于餐厅的安全隐患的整改，通过对消防安全意识的大力宣传，对于工作中的各个区域增加了安全的指引和提示。

5、在中秋节制定出本部门的营销方案，做好中秋节菜肴的推广、人员安排、节日安全，服务接待等工作。

1、加大部门员工的培训工作的培训，以对客户服务方面的培训，多加案例和实际操作为主，并且抓好检查的工作，是部门的员工对客人的服务水平整体提高。

2、加大部门的团队凝聚力，达到“餐厅是我家，服务靠大家”的服务意识，使各个管理者能认识到自己的存在的不足以及重要。

3、加大散客的销售力度，增加菜肴的推广，增强服务的规范化、个性化，加强对卫生的质量把关，做好餐具的破损登记。

4、下一个季度的宴会以及大型婚宴会逐渐增加，在此酒店下达通知无特殊情况酒店全员停休，为了更好的接待即将到来的每场宴会。

## 酒店音响系统方案篇五

1、由xx集团人力资源部牵头组织，分别在20xx年7月和12月开展了新员工入职培训，并对新员工以卷面的形式进行考核，考试成绩归入转正依据、组织领班以上干部观看xx老师视频演讲集，并要求部门写心得体会，共5次□20xx年10月至12月期间组织销售人员系列培训共7次，提高了销售人员销售、沟通技巧□20xx年9月至11月期间开展了“服务由心开始”主题培训，其中我们共参与了“服务由心开始”授课式培训，重点培训服务人员的服务意识、服务心理和服务态度、“从微

笑到品牌服务”的主题培训，重点培训服务标准、服务礼仪、服务艺术、服务技能、服务质量以及组织开展“假如我是客人”互动式培训、“酒店店训、服务口号及服务格言”甄选活动，并举办了酒店培训成果发布会。20xx年年末，我们又开展了储备干部人员培训班，说明集团重视人才培养，为酒店的基层部门培养适合于本酒店发展的人才。

2、每部门定时安排培训，酒店一线部门客房部、安保部、前厅部、餐饮部中餐厅、西餐厅、宴会厅每周培训一次，工程部、销售部、餐饮部的厨房部、管事部、员工餐厅每两周培训一次，而人事部、财务部每月培训一次。各部门根据实际情况，组织员工培训，培训主题也丰富多彩，例如20xx年客房部以例会形式培训共75多次，其中每周全员全部到场参加培训有36次。针对工作中发现的不足，安排专题培训。工作中发现物品摆放不规范的情况，由主管组织员工进行现场培训与指导；针对铺床不平整的情况，部门根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。另外，也组织客房人员去xx酒店，进行大理石抛光及铺床的培训，提高了服务人员的工作技能。为了参加区旅游局的技能大赛，组织员工利用工作之余进行铺床模拟比赛，在正式比赛中，有两位员工分别取得了第二、第三名个人奖项。常规培训主要以员工礼貌礼仪、对客服务、业务技能以及临场应变方面。通过案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。同时，每次培训的结果进行考核并严格要求员工，做到奖罚分明，避免案例的再次发生，加强、提高服务质量。

1、开展员工酒店的目的是学以致用。实践中，理论性课堂培训安排得较多，而现场性技能培训、体验式岗位培训则安排较少，导致酒店培训与实际工作难以形成有机联系，起不到提升酒店服务水准的作用。

2、培训成果的运用基本没有。酒店质检小组应与培训工作有机结合，做到从质检中要求到培训中，通过培训再到质检中

的考验。使在质检中发现的问题通过培训来教育员工。周而复始，这样就达到了培训的目的。

3、提高培训者积极性。培训是为了能给客人提供更好、更专业的服务。而不是将培训看作是一种负担，对于集团开办的培训工作，各部门应积极响应，不得敷衍了事。部门内部应营造互动学习型组织，相互学习，相互分享，相互提高。

4、建立酒店核心价值体系，培养员工对企业的认同感、信任感、荣誉感；

5、加强培训的针对性、实用性和有效性，让培训向现实工作能力转化的效率，促进个人工作效率提高，从而带动酒店整体人员素质地提高。

6、我们应在实施中高层管理者“领导型”工程，培养中高层管理者应对酒店市场变化、带好团队、处理突发事件、科学管理、拒腐防变五种能力，是提升酒店管理水平的的基础工程。

#### (一) 人事部：

1、加强对新员工入职培训，新员工上岗前，规章制度及礼貌礼节的专项培训。重点灌输酒店经营宗旨与服务理念，使服务理念能更快速地传承。

2、跟踪、纪要各部门培训进度，关心集团对酒店培训进度，掌握员工培训情况。及时与各部门培训主管沟通，了解各部门培训需求。

#### (二) 前厅部：

1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率；

2、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头率；

- 3、开展各岗位的标准化、程序化培训；
- 4、部门内部进行业务知识的交叉培训；
- 5、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论；
- 6、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训；
- 7、加强员工的服务意识、礼节礼貌、热情及主动服务的培训。

### (三) 安保部：

- 1、保安员熟练使用消防器材及组织人员疏散能力、检查安全隐患能力；
- 2、加强监控室操作流程培训、巡逻人员职责培训、突发事件应急预案及各岗位接火警处置程序。

### (四) 财务部：

继续对收银组多方面的实操培训、成本组业务强化培训、收货及仓管组业务重点培训、礼貌礼仪培训、微笑服务培训、总账业务培训、会计档案管理等。工程部：加强对设备操作流程宣讲、安全知识操作培训、酒店一线公共区域维修时礼仪礼貌培训。

### (五) 销售部：

战略营销、搞定客户的六脉神剑、如何准确掌握酒店预测方法、如何促成双方达成一致、如何深入探究和迎合客户需求、消除销售中的客户顾虑、如何创造客户需求、如何实施收入管理的策略、收入管理的重要公式解读、全新营销理念，打造一流销售、收入管理的应用等培训课程。

### (六) 客房部：

- 1、酒店礼仪礼貌、服务意识及行为规范培训；
- 2、清洁机械的使用及保养培训；
- 3、对客投诉及意外事件的处理培训；
- 4、强化大堂保洁的标准及要求的培训；
- 5、制服间及仓库的规范管理培训；
- 6、地毯保养及各种污渍的清洁培训；
- 7、大理石、木制、不锈钢清洁及保养培训；
- 8、酒店客房服务质量及服务标准培训；
- 9、节约水电的使用、低值易耗品的使用等培训；
- 10、客房做房程序及要求培训。

## 酒店音响系统方案篇六

在我们昂首期待未来的时候，在这里对过去一年的工作做一个回顾，总结以往的经验教训，以待在新的一年有所改进。

### 一、业务方面

#### 1、增强业务能力，提高设计水平

对于今年刚刚入职的我来说，从事施工图设计工作是机遇也是挑战。在刚刚过去的半年多来，我尽快适应了工作的环境，融入到设计院这个集体中。这期间完成了苏州新创扩初设计、路径外冈四期施工图设计等项目，特别是对银亿舟山鲁家峙e04-02□e04-05项目的设计，将对于施工图设计的认识上

升到更高层次的水平。通过做这些工作，对景观工程的认识逐步提高，与各配合专业的连接与协作更加全面，设计进度时间安排更加合理。在此期间，通过整理设计资料，分析甲方意见，锻炼了耐性，认识到做任何工作都要认真、负责、细心，处理好同事间的关系，与集团各部门之间联系的重要性。

通过不断学习与实践，将所学的理论知识加以应用，逐步提高完善自己的专业技能，领会设计工作的核心，本着集团“专业专注客户至上”的服务理念，积极响应、倡导“进取精神、团队精神、主人翁精神、实干精神”的企业精神，为设计院的发展多做贡献。

## 2、加强学习，不断提高

通过工作实践，使我认识到自己的学识、能力和阅历还很欠缺，所以在工作和学习中不能掉以轻心，要更加投入，不断学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这期间我自学各类规范图集，阅读大量优秀设计项目，这样下来感觉自己还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了一定的设计工作经验，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项专业素质，争取工作的积极主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 3、严格要求，团结进取

在过去的一年里，我严格要求自己，遵守规章制度，团结同事坚守工作岗位，服从领导的工作安排，按时完成领导分配的工作，以极高的工作热情主动全身心地投入到自己的工作当中去，加班加点，毫无怨言。很好的理解自己工作和责任，履行了岗位职责，能够高质、高效的完成本职工作。为本部门的工作做出了应有的贡献。

## 二、不足与提高

第二，自己的理论水平、专业知识、设计规范学习还是很欠缺的，应当更加努力地学习与实践。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战！我将不断地总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身设计水平与业务水平，以适应时代和企业的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。争取在新的一年再创佳绩，迈上一个新台阶。争取做出更大的成绩来，为公司带来更大的效益！

## 酒店音响系统方案篇七

(1) 各个公司到本地出差的员工；稳定性高，不具有太强的季节性。是非常有潜力的客户类型。

(2) 各个旅行社的旅游团队；稳定性低且具有明显的季节性，聚集在一个时期。

(3) 零散客户；零散客户时刻都有，所以抓紧零散客户很重要，可以给公司在淡季创收。

宾馆行业受季节等各个因素影响，例如旅游旺季，销售量大，

(2) 与各大旅行社，旅游团队合作。

(3) 与各大公司，政府机关建立业务往来等。

(1) 淡旺季采取适当决策，适当提高或降低价格。

(2) 适当提高价格，并多打一些折扣。

## 具体实施方案

### 1、实行销售优惠政策

可以与各个酒店，旅行社合作，相互推荐客户。共同发展。并对各大公司，政府机关，各事业单位及老客户实行优惠政策，建立业务关系。并建立完善的档案管理系统，为客户建档，对客户实行分层管理，对重点客户，一般客户，和有潜力的客户进行分类建档。详细记录客户所在单位，客户姓名，地址，全年消费金额以及给该单位的折扣等等。积极听取客户建议，完善反馈机制，及时修改销售决策。

### 2、建立灵活的激励营销机制。来争取客源

销售部应配合宾馆整体的营销体制，制订完善市场营销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。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，反馈给总经理。

### 3、中介开发：

### 4、各部门密切合作，发展优势

宾馆各部门做好业务结合工作，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，充分发挥宾馆整体营销活力，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宾馆，宣传宾馆，努力提高宾馆知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

## 5、热情周到的服务

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。

## 6、完善反馈机制，及时修改制定决策

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。