# 酒店营销总监工作总结（精选6篇）

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-05-02

*小编为大家整理了酒店营销总监工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了酒店营销总监工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店营销总监工作总结(精选6篇)由整理。

第1篇：酒店总监工作总结

酒店总监月份>工作总结 \*\*年8月，公司新接手##酒店，在公司的领导的正确指导下，作为房务总监的我，主要从事前期整治和筹备工作。刚刚接手时，该酒店管理混乱，制度缺失，部门之间协调不力，员工思想浮动，人员流动过于频繁，客户档案资料被全部销毁，很多销售人员因辞职而没有交接工作，导致很多账务无法收回。面对复杂的局面，我紧紧围绕上级领导战略部署，带领并团结所属员工，抓住重点，努力工作，初步稳定了各方面管理秩序，酒店步入健康运营轨道，主要>工作总结如下。 一抓住财务管理，理顺前台账务和各部门之间关系。 针对财务混乱、部门协调不力等情况，以强化财务管理为核心，理顺各方面关系。对前台账务进行全面梳理，将前台原始资料与现有员工掌握的有关的情况进行核对，全面重新登记，对所有的财务欠账进行追要，积极开展客户拜访和前台财务结算活动，尽量减少经济损失。对于原来辞职的销售人员，尽量联系，加强交流，争取提供客户欠账信息，配合结账工作。同时，明确前台和销售的各自岗位责任，重新制定岗位责任，特别强调两者之间的沟通与协作，规范了两者之间的业务交接程序，建立了工作衔接机制，有力地防止部门之间工作脱节以及账务纠结不清。 二抓住销售工作，强化销售管理。 坚持以人为本，对销售人员多次沟通，谈心，尽量稳定销售团队;发扬民主，多次召开座谈会议，积极征求销售人员的意见，发挥销售团队聪明才智，采纳合理化建设，群策群力，完善了销售管理制度;制定销售人员激励政策和提成制度，充分提高销售人员积极和主动性;重新建立客户档案资料，积极寻求老客户的支持，同时结合新酒店市场定位，对客户市场进细致分析，确定销售方向与重点，制定营销计划，开展业务推广活动，尽量做到稳定原有客户群，发展新的客户群体。目前，销售工作已经有条不紊开展。 三抓住日常管理，加强对前台工作的指导。 针对前台，制定了>规章制度和工作细则，明确了各项工作要求和服务流程，突出强调班前理会制度，引导员工统一思想、统一工作目标，步调一致地开展工作，做到日常工作天天有计划目标，天天有总结，天天进行思想引导;针对大客户，拟定vip接待流程，提高服务质量。 四抓住团队建设，开展思想教育工作与业务技能培训工作。 为了稳定员工队伍，我深入员工群体，随时了解员工思想动态，以周会、交流座谈会、工作意见征求会等形式，同时组织了几期文娱活动和比赛活动，对员工进行教育引导，减少隔阂，增加共识，营造团结和谐、互帮互助、积极进取的氛围，指导员工逐步接受公司的企业文化与管理理念;为了提高前台和销售人员服务水平，制定了培训计划，组织了vip接待流程、服务礼仪、销售业务技能、酒店管理制度等内容的培训活动，团队面貌焕然一心，取得良好效果。 在公司领导的指导下，虽然取得了一些成绩，初步稳定了工作局面，但是也存在一些不足：一是历史遗留原因致使有些账务无法讨要;二是对于销售、前台的管理还不够细致，未实现精细化管理。俗话说，“良好的开端和是事业成功的一半”，前期的有效工作为今后发展打下了坚实基础，今后思路如下： 一继续完善微观制度。在不断总结经验的基础上，实现精细化管理，结合现有制度运营效果，改进服务流程，对销售、前厅、客房等建立微观的>规章制度，确保服务到位，防止不良隐患。 二探索建设新的销售渠道，推动市场发展。结合近阶段酒店的客户群体，继续对市场进行分析，加大不同客户群的沟通，拓宽销售渠道，引导销售人员拓展新市场。同时，完善客户信息资料管理，年前以上门沟通、电话拜访、赠送礼物等形式开展一次新老客户大拜访活

动，积极进行宣传推广，力争在春节前后的旺季做出出色的销售业绩。 三创新团队培训与团队建设。除了思想教育、授课等培训方式外，采用观看视频讲座、爱岗敬业主题>演讲、岗位明星评比、销售先进评选、服务理念征文、>规章制度试卷问答等形式开展团队建设，下一步重点培养员工队伍的爱岗敬业意识、责任与服务意识、团结奉献意识。

)篇2：202\_年度海的城酒店营运总监工作总结暨202\_年度工作重点 202\_年度海的城酒店经营总结

202\_年即将度过，我们充满信心地迎来202\_年。在南沙公司 领导的英明决策和支持下，我酒店在过去的一年全面诠释了“安全、经营、服务”三大主题，并且预计全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结即将过去的一年工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、酒店营收情况分析：

截止202\_年9月份，完成客房营业收入 249.33 万元;餐饮营业收入为 117.3万元;康体营业收入 71.1 万元;其他营业收入为 267.48 万元，合计营业收入为708.39万元，占全年目标900万元的 78.71%，预计第三季度可完成营业收入195万元，在中央八项规定政策的影响下，在外部酒店市场环境普遍低迷的情况下，我酒店经营业绩并无明显下滑，基本达成年初既定指标，并保证酒店经营盈亏平衡。

二、经营部工作及工作成绩

1、202\_年，营销部继续做好市场开发工作，充分掌握本地市场发展动态，利用南沙区经济开发的好好势头，持续跟踪涌入本地的大型投资企业以及酒店周边地区的开发，酒店累计开发 132 家协议单位，其中 87 家商务公司协议单位，22 家政府协议单位，11 家旅行社协议单位，3 家中介协议单位。

2、今年1月，经过外包形式将康体二楼网球场改造为五人足球场，成为南沙现阶段唯一一家人工草坪五人足球场，大大提高了滨海的品牌形象，改造工程不但将康体的二楼破旧环境改善，并且公司在无投

资的情况下，实现租金盈利27000元。

3、今年泳季，康体水世界泳池推行与游泳教练合作开办泳池培训班，并且利用四期珺城泳池分散人流，实现利润和安全双丰收，泳池营业额首次单日突破2万元，首次单月突破28万元，并且确保无重大安全事故发生。

4、202\_年1月份上旬，本着为完善滨海珺城小区的配套设施，提升物业价值、品牌形象以及更好的便民服务，开始对广场经济的发展展开话题讨论，后经多方商讨研究，拟定在滨海珺城西门临边商铺测字401201229的07商铺(100.2615平方)意向加盟便利店项目，再经市场调查多家知名便利店品牌后，于202\_年1月份下旬，上报公司审核，2月份中旬 公司确定喜市多便利店的加盟意向，通过长达2个月与广州喜市多便利连锁有限公司对加盟事宜的沟通，在4月份中旬 正式签订《喜市多特许加盟合同》 并于4月份下旬 拟定设计方案及施工图纸，5月份上旬 确定设计方案及施工图纸，6月份上旬根据喜市多公司的推荐和有关市场进行了全面的详尽调查，提供两家装修单位供公司相关部门选择及审核，确定装修单位后，于7月1日 开始为期25天的施工作业，与此同时进行便利店人员招聘和培训工作，7月份中旬 完成便利店设备设施的采购工作，7月份下旬 完成喜市多店长课程培训与订货作业，8月1日 施工完成，进行验收和开荒工作，8月2日 设备设施进场调试，8月3日(通宵作业)便利店全员报到，清洗店面卫生、调整台账，8月4日(通宵作业)便利店全员报到，进行收货作业、整理物品上架，8月5日(通宵作业)喜市多便利店珺

城门市正式启用，确定试营业日，8月6日 审核店面商品台账，8月7日(通宵作业)补充货量，8月8日在便利店全员的努力和配合下，滨海珺城喜市多便利店正式营业，成为滨海区域第一家有熟食经营的品牌连锁经营超市，不但提升了滨海楼盘的销售形象，而且成为附近滨海业主不可缺少的配套设施，大大提高了滨海业主的满意度。在超市的经营中，跟随喜市多公司的经营方针运营，相比自主经营在时间上、资金上与精神上都减轻不少负担，配合公司“创新服务+增值有偿服务”的经营思路来实现公司盈利.

5、在今年8月，酒店正式成立经营部，将营销、前台、会议室、康体、泳池、喜士多合并同一部门统一管理，对各物业小区的资源进行了重新整合，大大提高了工作效率和经营效益，并在收楼期间，利用临铺出租，帐篷出租等方式推动广场经济的发展，利用电梯广告进行对外宣传，共实现经营收入135040元。酒店一楼商铺从第四季度开始对外出租，实现经营收入33450元。

6、经营部成立后，开始与兴业二手中介合作，在第三季度实现租金收入16960元，并且在南沙公司正式收回滨海物业后，与兴业二手中介签订分成协议，预计在明年，我酒店在中介方面的收入将大大提高。

7、酒店从今年开始，承接滨海珺城售楼部水吧工作，实现经营收入48000元，并在12月承接滨海五期悦城售楼部水吧和保洁工作。

8、经营部成立后，经过资源整合和内部结构重整，会议室工作人员进行了大幅度调动，在调整后主要工作有：

(1)团队建设和培训：

前期与员工进行一对一的沟通，了解他们的思想状况，帮助他们调节好自身的工作状态，避免将负面的情绪带到会务接待的工作中去，改变员工团队意识的淡薄，说话办事要从大局出发，遇到困难积极应对，不要以个人为中心作为出发点，培养每一员工的自身所长，通过合理有效的手段，调动整个会务接待组的工作热情，共同做好会务接待工作。

(2)整理整顿会议室所有设备设施及物品

1.清理酒店康体存储仓库，安装4组货架，所有物品重新整理、分类摆放。 2.所有会议室重新打扫卫生，桌椅摆放整齐。

3.清理会议室茶水间物品，进行大扫除工作，确保无杂物、虫蚁，

保持干净整洁的面貌。

4.所有会议室，包含茶水间全部上锁。

5.会议茶杯全部重新清洗，挑拣出崩口、破损、污迹的茶杯，清

洗后茶杯分类摆放。

6.重新盘点会议室物品，耗时1天，报损部分物品数量170余件。 7.调试所有设备设施，确保无异常情况。

8.整理统计会议室所有配备设施，缺少部分及时申购补领。

(4)工程问题整改

整理统计累计 16 条工程维修问题，已呈批，工程部协助处理中。

9、承接南沙公司营销部一日游活动、租车、楼盘销售布场、派单工作等，不但积极配合了南沙公司的销售活动，而且实现酒店营业收入

约700000元。

二、内部管理

1、会议制度和培训制度逐步完善

酒店的会议制度是为了保证酒店管理的正常开展，使酒店的行政指令、管理理念及工作安排及时准确的传达，各部门做好协调工作，所以会议的执行直接影响到酒店的正常运作。培训是酒店给予员工最好的福利，不但能够提高酒店员工员的工作效率，更加能够体现酒店的综合管理能力，所以在202\_年度，酒店一直延续每周三部门主管级以上人员例会制度，确保在较短的时间内沟通和解决一周内各部门出现的问题和需要协调的事项，并将领导的管理思路和下达的指示及时传达给各部门负责人。各部门根据自身工作时间的特性安排每周部门员工的培训会议，培训会议除对员工进行培训，还有一项重要功能就是将每周三酒店例会的内容传达给员工，让员工及时了解自身工作的不足和酒店运作上的信息。

2、酒店员工的礼貌礼仪和仪容仪表

酒店员工的礼仪礼貌和仪容仪表是公司形象的重要组成部分，是服务水平的衡量标准之一，它既体现员工对工作的态度，也表现员工对客人的礼貌、尊敬，更加能反映员工是否积极向上的精神状态，所以礼貌礼仪和仪容仪表是我在所有内部管理中最强调的一点，一个员工如果不懂得或者做不到酒店规定的礼貌礼仪和仪容仪表，无论他有多么高的学历，多么吃苦耐劳，都不可能成为一个合格的酒店人。在202\_年度中，我根据每个部门的特点，制定出礼貌礼仪和仪容仪表篇3：五星级酒店房务总监年度述职报告

述职报告

房务部

尊敬的酒店领导、各位同事：

大家下午好!

进入酒店近五年，感谢酒店领导的信任，让我拥有了一份满意的工作;同时，在202\_年，面对国内酒店经营低迷局面，酒店房务部在酒店领导的正确指引下，房务部积极迎战，快速调整经营方略，加快经营转型，千方百计拓市场，持续优化产品和服务，提升服务与管理水平，力求各项管理标准化、规范化、体系化。虽然今年我们的经营目标离计划任务还有一定的差距，但在同行业中还是比较乐观的。在202\_年的经营与管理中，虽然有苦与累，但在这个过程中，我本人受到的指导与熏陶是比较多的;虽然我的工作离领导的期望与目标还有很大的距离，但在这一年中，我认为我自己成长了一些、进步了一些，这将是我职业生涯中宝贵的财富，在此感谢一直给予我指导和帮助的酒店领导。在202\_年到来之际，我会认真总结工作经验，反思不足，争取在来年开创一个好的局面，现将房务部202\_年的工作开展情况及202\_年的工作设想做以下总结和汇报。

一、经营方面

202\_年房务部经营收入预算为万元，经营利润预算为万元，完成率为%。

二、部门销售方面

202\_年，部门的经营继续受到了国家政策的影响。但我们没有犹豫，没有徘徊，没有抱怨，在酒店领导的正确指导下，积极应对、开拓创新，出台了一系列行之有效的经营举措：

1、为稳定酒店忠实客户，不断完善酒店会员体系制度和住房积分制度。继续推出了“客房积分8送1”、“会员卡优惠制度”

等措施扩大了酒店的宣传，有效地黏住了客户，增加了酒店客房销售。

2、在网络促销方面，首先是与网络订房公司紧密合作，全年先后推出了10多项网络促销政策;其次拓宽了网络订房渠道，增加了阿里旅行网合作平台，引用了客户新的便捷体验模式——“信用住”，有效地扩大了网络订房数量。通过这些活动的开展，使酒店每月都有促销活动展现在客户面前，有效抓住了网络宣传的特点，有效提升了网络订房数量。202\_年网络订房为间，收入为万。订房数量比去年同期增长了间，增长幅度为%;净房费收入增长了万元，增长幅度为%。

同时，为加大酒店直销平台的建设，增加酒店官网的订房量，对官网制定倾斜政策进行促销：一是通过官网预订可以享受“神秘返现”，二是在官网推出有别于ota的促销房型，三是加大酒店官网会员制度的建设，扩充网络会员。通过这些营销策略，有效提升了官网的网络订房数量。202\_年官网的网络订房为间，收入为万。订房数量比去年同期增长了间，增长幅度为%;净房费收入增长了万元，增长幅度为%。

3、做好部门收益管理。在夏季高峰期，为增加酒店收益，对预测的高峰期恢复酬宾价;其次，在高峰期，对预订渠道进行合理控制，增加酒店散客渠道，控制ota渠道，增加酒店收益;同时，在中秋国庆节期间，及时将楼刚闲臵的房恢复了16间房，为酒店增收近5万元。

三、制度建设方面

为规范部门的服务与管理工作，使部门的管理更加规范化并形成体系，202\_年，根据部门服务与管理中出现的新情况、新现象，部门内部出台了多项行之有效的管理制度。

1、洗衣房针对成本的管控，出台了《每日能耗报表制度》。首先，洗衣房对所有洗涤能耗用量重新设定了标准并进行了严格的量化;为实现和落实标准量化，每天对所用的用量进行登记，并结 合当天洗涤年进行分析，做到每天监控。

2、由于网络客户的快速增长，网评急剧增多，网评维护管理的源头在于为客户提供满意的服务。网评是把“双刃剑”，好评能正面宣传酒店，而差评往往给酒店带来不利影响甚至是致命的打击。那么，如何保证对这批客户提供优质服务是摆在部门服务工作中的新课题。部门在晚上了《网络客户服务与管理的相关规定》，在顾客点评的关键点服务上做文章，促使部门员工更专注、更系统地提升网络客户服务质量，从而有效地提升了网络客户的好评与服务口碑。

3、客房的卫生是客房温馨舒适的基本保障，也是客房产品质量的生命线，为提升和保持客房卫生质量，部门在前期出台了《关于重申计划卫生的规定》、《关于楼层日常管理和奖惩补充规定》的基础上，引入内部交叉检查机制，实施竞争考核，提倡员工和领班树立荣誉意识和竞争意识，时刻激发员工责任感，“责任到位了，卫生质量也就到位了”。当然，卫生工作是常态工作，一天都不能松懈，所以，部门对于卫生考核管理工作，任何时候都不会放松。

4、前厅各班组的服务工作是酒店的“形象岗”，前厅员工时刻保持“高标准、好形象”的服务状态尤为重要。部门为充分发挥大堂副理的督导职责与功能，首先实施了《大堂副理前厅服务技能考核方案》，让每位大堂副理对前厅各项服务流程了如指掌，只有这样，大堂副理才具备督导的前提。

四、服务与培训方面

1、建立培训档案，杜绝培训真空。况部门对每一个员工都建立培训档案，清楚地知道员工培训了哪些，哪些还需要立即培训，让所有在一线操作的员工都能熟练掌握服务基本技能。同时，部门经理亲自参与员工培训，切实解决员工在服务工作的困惑与难点，有力提升员工的操作技能和应变能力。

2、针对前厅人员流动频繁，前厅人员短缺，服务得不到保障的状况，部门对所有人员进行了岗位交叉培训，并进行考核验收，

使每位员工在对可服务时均能做到“到我为止”，而且，在对客服务高峰期，能够实现顶岗服务。

3、提倡全员开展个性化服务，力求为住店客人创造“感动服务”。要求员工在做好规范服务之余，培养员工捕捉个性化服务信息，洞察客人的潜在需求，并针对性地提供“惊喜”服务，受到了大量客人的好评。202\_年，员工为客人提供个性化服务420余起，获得客人表扬信110封。

五、成本控制方面

开源节流，降本增效，从点滴做起。房务部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用较高的一个部门，本着“节约就是创利润”的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

回收利用工作：202\_年，共回收拖鞋双(成本价元/双)，为酒店节约成本元;同时，利用楼层晚班员工工作空闲时间回收灌装沐浴液、洗发液、护发素共计瓶(成本价元/瓶)，为酒店节约成本元。并且还坚持建立鲜花、水果台帐,并对鲜花、水果回收利用，有效地节约了成本。

废旧利用工作：洗衣房日常工作中，对各部门破损布草缝补和餐饮椅套的缝补加大力度，力求延长布草使用寿命，全年缝补椅套、台布张，客房布草张。

六、设施维护与安全方面

1、在安全管理方面，严格对证开门程序，并强调做房时“人走门关”，同时对楼层工作间重新上锁，有效杜绝了安全事故的发生和酒店财产的流失。

2、定期对家具打蜡,定期对地毯清洗保养,定期对不锈钢进行上油保养。同时，对衣柜门铰链和房门进行了上油维护，减少摩擦。

3、花大力气对大堂破损的石材进行了逐步的修补，保证了大

堂的设施形象。

七、存在的不足

虽然房务部在一年工作中取得了一些进步，但在这段经营管理期间也暴露出一些不足：

1、员工队伍素质还不够成熟，员工波动性大，缺乏业务技能熟练的员工 ，部门队伍没有形成梯次建设，基层管理团队不稳定。

2、客房的出品质量不够精细;

3、员工的英语服务水平整体较差;

4、员工的业务技能还不够娴熟，管理人员的业务技能还不够专业，整体服务水平有待进一步提升;

5、管理细节上还有很多问题有待于进一步发现和解决，需加强部门管理人员的工作责任心和专业水平的培养。

房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善，继续围绕以经营为中心、以优质服务为指导思想开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力。

八、202\_年工作计划

1、经营目标：202\_房务部经营目标为万。为完成部门的经营任务，部门将加强客房销售力度，以活动来带动宣传和销售;同时，加强旺季客房预定控制，最大化实现酒店经营效益。

2、继续抓好网络营销，扩大网络订房收入。

3、坚持不懈严抓客房卫生质量管理，提高客房、公区的卫生质量。制定完善的石材、家私、墙纸、洁具、五金等固定设施设备的保养计划并确保实施，以延长其使用寿命。

4、继续强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成本。

第2篇：酒店总监工作总结

酒店总监月份工作总结 \*\*年8月，公司新接手##酒店，在公司的领导的正确指导下，作为房务总监的我，主要从事前期整治和筹备工作。刚刚接手时，该酒店管理混乱，制度缺失，部门之间协调不力，员工思想浮动，人员流动过于频繁，客户档案资料被全部销毁，很多销售人员因辞职而没有交接工作，导致很多账务无法收回。面对复杂的局面，我紧紧围绕上级领导战略部署，带领并团结所属员工，抓住重点，努力工作，初步稳定了各方面管理秩序，酒店步入健康运营轨道，主要工作总结如下。 一抓住财务管理，理顺前台账务和各部门之间关系。 针对财务混乱、部门协调不力等情况，以强化财务管理为核心，理顺各方面关系。对前台账务进行全面梳理，将前台原始资料与现有员工掌握的有关的情况进行核对，全面重新登记，对所有的财务欠账进行追要，积极开展客户拜访和前台财务结算活动，尽量减少经济损失。对于原来辞职的销售人员，尽量联系，加强交流，争取提供客户欠账信息，配合结账工作。同时，明确前台和销售的各自岗位责任，重新制定岗位责任，特别强调两者之间的沟通与协作，规范了两者之间的业务交接程序，建立了工作衔接机制，有力地防止部门之间工作脱节以及账务纠结不清。 二抓住销售工作，强化销售管理。 坚持以人为本，对销售人员多次沟通，谈心，尽量稳定销售团队;发扬民主，多次召开座谈会议，积极征求销售人员的意见，发挥销售团队聪明才智，采纳合理化建设，群策群力，完善了销售管理制度;制定销售人员激励政策和提成制度，充分提高销售人员积极和主动性;重新建立客户档案资料，积极寻求老客户的支持，同时结合新酒店市场定位，对客户市场进细致分析，确定销售方向与重点，制定营销计划，开展业务推广活动，尽量做到稳定原有客户群，发展新的客户群体。目前，销售工作已经有条不紊开展。 三抓住日常管理，加强对前台工作的指导。 针对前台，制定了规章制度和工作细则，明确了各项工作要求和服务流程，突出强调班前理会制度，引导员工统一思想、统一工作目标，步调一致地开展工作，做到日常工作天天有计划目标，天天有总结，天天进行思想引导;针对大客户，拟定VIP接待流程，提高服务质量。 四抓住团队建设，开展思想教育工作与业务技能培训工作。 为了稳定员工队伍，我深入员工群体，随时了解员工思想动态，以周会、交流座谈会、工作意见征求会等形式，同时组织了几期文娱活动和比赛活动，对员工进行教育引导，减少隔阂，增加共识，营造团结和谐、互帮互助、积极进取的氛围，指导员工逐步接受公司的企业文化与管理理念;为了提高前台和销售人员服务水平，制定了培训计划，组织了VIP接待流程、服务礼仪、销售业务技能、酒店管理制度等内容的培训活动，团队面貌焕然一心，取得良好效果。 在公司领导的指导下，虽然取得了一些成绩，初步稳定了工作局面，但是也存在一些不足：一是历史遗留原因致使有些账务无法讨要;二是对于销售、前台的管理还不够细致，未实现精细化管理。俗话说，“良好的开端和是事业成功的一半”，前期的有效工作为今后发展打下了坚实基础，今后思路如下： 一继续完善微观制度。在不断总结经验的基础上，实现精细化管理，结合现有制度运营效果，改进服务流程，对销售、前厅、客房等建立微观的规章制度，确保服务到位，防止不良隐患。 二探索建设新的销售渠道，推动市场发展。结合近阶段酒店的客户群体，继续对市场进行分析，加大不同客户群的沟通，拓宽销售渠道，引导销售人员拓展新市场。同时，完善客户信息资料管理，年前以上门沟通、电话拜访、赠送礼物等形式开展一次新老客户大拜访活动，积极进行宣传推广，力争在春节前后的旺季做出出色的销售业绩。 三创新团队培训与团队建设。除了思想教育、授课等培训方式外，采用观看视频讲座、爱岗敬业主题演讲、岗位明星评比、销售先进评选、服务理念征文、规章制度试卷问答等形式开展团队建设，下一步重点培养员工队伍的爱岗敬业意识、责任与服务意识、团结奉献意识。

第3篇：海钰酒店营销总监

三生酒店营销总监

报告上级：总经理

督导下级：营销经理、预定主管、公关策划员

岗位职责：

制定并组织实施营销计划，负责酒店品牌形象的树立和改善，督导营销人员进行市场开发，最终实现酒店的经济效益和社会效益的提高。

工作内容：

1、参与制定酒店营销预算，拟定酒店营销计划，报总经理审批后组织贯彻实施，并针对不同季节市场变化和客源特点，适时调整经营计划;

2、分解落实营销代表每月任务指标，督导各营销代表深入市场，广泛联系客源。检查各营销代表指标完成情况，保证部门营销任务的顺利完成;

3、负责与重要客户业务洽谈，签订合同;接待与拜访重要客户，掌握客户优惠价格标准与幅度;

4、做好部门各业务人员的工作安排和调度，了解工作情况，实施奖罚，充分调动下属员工积极性;

5、会同公关策划员研究制定酒店公关活动计划，广告宣传促销计划，与新闻机构建立良好关系，树立酒店良好形象和市场声誉;

6、掌握酒店会员、散客、长住、商务、团队、会议等各类客源的营销结构与营销价格，控制营销成本和广告宣传费用，不断提高经济效益;

7、参加酒店分析例会，汇报市场动态，提供准确信息供总经理决策参考。每周组织部门营销例会，分析市场动态，客源情况，竞争对手的营销情况和价格水平，分析部门营销工作中存在的问题及原因，及时提出改进措施;

8、加强酒店各部门的联系，正确处理市场营销和各部门接待服务管理水平;

9、认真贯彻酒店各项规章制度，制定部门管理制度，不断提高部门管理水平;

10、定期对下属进行绩效评估，按照奖惩制度实施奖惩并督导，组织部门人员参加培训，提高员工素质;

11、完成上级委派的其他工作事项。

第4篇：酒店营销总监绩效考核表

月度酒店营销副总绩效考核指标量表

酒店营销副总职责

1、根据酒店近期和远期经营目标，综合市场情况，负责提出并参与制定酒店对外销售以及招揽客源的计划。

2、充分了解和掌握市场信息，进行市场分析和预测;了解和掌握同行的业务状况，收集业务信息。研究和掌握国内外旅游市场动态和客户的潜在需求，汇集整理对外销售策略，定期向总经理提交书面报告。

3、保持同上级旅游管理部门、大型旅行社、大集团大公司、政府部门的密切联系，并同各个客户建立长期、稳定、良好的合作关系。

4、负责酒店的宣传推广工作，积极参与酒店产品的更新、改造和组合开发，提高酒店的声誉和影响力。

5、指导酒店对内、对外的各种广告活动，制定酒店短期和长期的宣传推广计划，报总经理审批后执行。

6、与各部门建立良好的协作关系，广泛听取客户意见，处理重大投诉，以确保销售计划的实施和落实。

7、培养不同年龄和不同层次的酒店销售队伍，指导销售人员不断学习、更新专业知识，提高销售技巧，以适应市场的变化。

8、定期对下属人员进行绩效评估，按照公司的奖惩制度进行奖惩，不断提高营销部人员的思想素质、专业技能、组织活动能力、开拓进取精神，培养销售人员高度的责任感。

9、审阅每天的业务报表，了解当天酒店客房出租率、营运状况、接待情况，组织协调各部门，按照规定要求接待好VIP客人。

10、向总经理提交销售活动和公关活动的计划，经总经理审批后，组织有关人员，准备宣传资料，并制定行动方案。

11、月底做好当月酒店营运状况分析与下月营销部工作计划，交总经理审批，及时汇总当月客户投诉情况，以书面形式交予总经理审阅。

销售副总经理绩效考核指标量表

第5篇：酒店营销总监岗位职责

酒店营销总监岗位职责

一、酒店营运总监岗位职责：

1、根据酒店近期和远期经营目标，综合市场情况，负责提出并参与制定酒店对外销售以及招揽客源的计划。

2、研究并掌握本地旅游市场动态和客户的潜在需求，汇集整理对外销售策略，定期向总经理提交书面报告。

3、保持同上级旅游管理部门、大型旅行社、大集团大公司、政府部门的密切联系，并同各个客户建立长期、稳定、良好的合作关系。 4、负责酒店的宣传推广工作，积极参与酒店产品的更新、改造和组合开发，提高酒店的声誉和影响力。

5、指导酒店对内、对外的各种广告活动，制定酒店短期和长期的宣传推广计划，报总经理审批后执行。

6、与各部门建立良好的协作关系，广泛听取客户意见，处理重大投诉，以确保销售计划的实施和落实。

7、选择并培训不同年龄和不同层次的酒店销售队伍，指导销售人员不断学习、更新专业知识，提高销售技巧，以适应市场的变化。 8、定期对下属人员进行绩效评估，按照公司的奖惩制度进行奖惩，不断提高营销部人员的思想素质、专业技能、组织活动能力、开拓进取精神，培养销售人员高度的责任感。

9、审阅每天的业务报表，了解当天酒店客房出租率、营运状况、接待情况，组织协调各部门，按照规定要求接待好VIP客人。 10、每天向总经理提交销售活动和公关活动的计划，经总经理审批后，

组织有关人员，准备宣传资料，制定行动方案。

11、月底做好当月酒店营运状况分析与下月营销部工作计划，交总经理审批，及时汇总当月客户投诉情况，以书面形式交予总经理审阅。 二、会议团队销售：

1、定期走访当地政府机关、金融、教育、卫生等机关部门以及国有大中型企业等大型团队，制定每周走访计划。

2、以电话、传真、邮件等形式，保持与有关单位部门的联系。 3、认真做好客户询价与预订，并给予书面确认。 4、接待好来店参观客户。

5、建立好客户信息登记，做好销售记录，做好销售报告。 6、接待与跟踪好来店消费团队的活动。

7、做好市场调查工作，并向销售经理汇报市场情况。 岗位职责 8、严格实行房价审批权限，对特殊价格要保密。 9、处理好与酒店其他部门的关系。 10、做好重要政府团队的VIP接待。 三、旅行社销售：

1、定期走访当地旅行社、订房中心及各会展公司，尤其是与贵阳大型旅行社总部取得渠道联系，制定每周走访计划。

2、以电话、传真、邮件等形式，保持与有关单位部门的联系。 1、认真做好客户询价与预订，并给予书面确认。 2、接待好来店参观客户。

3、建立好客户信息登记，做好销售记录，做好销售报告。

4、接待与跟踪好来店消费团队的活动。

5、做好市场调查工作，并向酒店总经理汇报市场情况。 6、严格实行房价审批权限，对特殊价格要保密。 7、处理好与酒店其他部门的关系。 四、宴会销售：

1、全面负责宴会、会议、展示会的推销、预定工作。

2、制定宴会销售的市场推销计划，建立并完善宴会销售部工作程序和标准，制定宴会销售制度并指挥实施。

3、建立、改善宴会日记，客户合同存档，宴会订单及散客资料的存档记录，使之成为有效的工作手段。

4、制定一周出访与电话销售计划，呈交酒店总经理。周末与酒店营销部人员共同回顾一周出访情况，做出总结。

5、做好销售报告，详细记录每次出访与电话销售情况。

6、向酒店总经理每次出访的收获以及客人的反馈意见，与营销部其他小组紧密沟通，共同处理营销部接下的活动。

7、解决来访客人的需求，向客人提供必要的信息，与客人商讨活动细节安排。

8、出访宴会客户，做好内部接待。

9、实地检查接待准备工作，保证所有安排兑现，与餐饮部宴会经理协调，确保接待服务的落实。

10、与有关部门协调，解决客户的特殊需求。

11、活动完毕后，向客户发出感谢信。收集客户反馈意见，如有问

题，及时反映给餐饮部经理，以便及时处理和纠正。

12、处理销售部与餐饮宴会部有关的特殊事务，参加酒店的活动，做好公关工作。

五、商务销售： 岗位职责

1、熟悉酒店周边大商社、公司集团(特别是当地外资企业)，并定期登门拜访。

2、建立客户档案，以电话、传真、邮件等形式，保持联系。 3、定期或不定期举行大公司秘书聚会，加强联络，增进感情。 4、做好销售记录，每日晨会向酒店总经理提供拜访客户情况书面报告。

5、不断开发新的客户市场，扩大客户网络。 6、协调好与酒店各相关部门的关系。 7、安排好客户的入住、餐饮等活动事宜。 8、协助财务做好客户催收帐款。 9、开发酒店长住户，达到一定的出租率。 10、制定吸引长住户的计划，并付诸实施。 11、建立长住户档案，并定期拜访。

12、定期举办长住户聚会，以示答谢，并征求长住户对酒店的要求与建议。

13、不断扩大长住户市场，完善长住户的管理条例。

第6篇：酒店市场营销总监简历

酒店市场/营销总监

个人基本信息

姓名：XXX 国籍： 中国

目前所在地： 广州

民族： 汉族

户口所在地： 广州 身高/体重： 165 cm/65 kg

婚姻状况： 已婚 年龄： 44 岁

求职意向

人才类型： 普通求职

应聘职位： 酒店市场/营销总监

工作年限： 15

职称： 无职称

求职类型： 全职 到职时间： 一个星期

月薪要求： 8000--12000 希望工作地区： 广东省

个人工作经历

公司名称： 佛山市XXX有限公司 起止年月：202\_-05 ～ 202\_-06

公司性质： 民营企业 所属行业：酒店

担任职务： 副总经理

工作描述： 对总经理负责.全面负责公司”巴黎春天.商业步行街”项目(6万平方米商城)的行政人事，后勤.租赁售楼部，策划推广，商场管理， 拓展经营等工作。

离职原因：寻求新的发展空间。

公司名称：杭州市XXX有限公司 起止年月：202\_-10 ～ 202\_-01

公司性质：外商独资 所属行业：纺织/服装

担任职务：业务拓展部经理

工作描述：NIKKO(日高)品牌全线产品(产品:背囊.鞋.太阳镜.服装)的市场开拓等工作(

1、根据公司品牌定位规划全国终端网络布局。

2、根据公司年度营销计划对总代理商新增及改造网点的受理及实施。

3、对加盟商开店资格的审定。

4、对终端开店各项工作的督导。

5、对各终端开店后效果的评估。

6、对本公司品牌推广活动的实施

7、对终端促销活动组织及实施。

8、对各终端点店铺成功经验的收集总结及推广。

9、对由于市场竞争而涉及的侵权行为的处理。)

10、对各终端加盟资料的收集及建档工作的督导。

离职原因：寻求更好的发展

公司名称：广州XX集团股份有限公司(上市公司) 起止年月：1982-11 ～ 202\_-07

公司性质：股份制企业 所属行业：商业服务

担任职务：主任/业务主管

工作描述：主要负责商场的调整策划及招商业务工作，并协助商场对专卖店进行管理。

离职原因：寻求更好的发展

教育背景

毕业院校：华南师范大学

最高学历：大专 毕业时间：1991-07-01 所学专业：经济管理

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！