# 酒店一周工作总结3000字范文

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-05-10

*以下是无忧康王为大家整理的一篇关于一周工作总结范文，欢迎大家阅读，希望对大家有所帮助！　　一、市场拓展总结　　由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点—明秀建材市场，因为该市场...*

以下是无忧康王为大家整理的一篇关于一周工作总结范文，欢迎大家阅读，希望对大家有所帮助！

　　一、市场拓展总结

　　由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点—明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

　　人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、费尽了口舌，经果我们没有找到或只是找找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的找开营销局面。

　　二、孙经理的给我们上课，讲解了规章制度的重要性，列举了很形象的例子，规章制度就是一个烧得很热的锅，第一次摸会很烫，第二次摸还是烫。规章制度强有力的执行，是保证各项工作得以顺利开展的基本条件，任何人违反了规章制度，必须得到相应的处罚，同样，任何人只要维护酒店利益，多做有利于改善酒店管理、提高酒店经济效益的事，就会得到相应的奖励。他还列举了一个例子，狼有什么优

　　点？在所有人的思考下，想出了狼具有团结合作、纪律性强、忠诚、有毅力、暴发性强等10多种优点。在很短的时间想出这么多的优点，不是一个人能做到的，说明要完成一个制定的目标，个人的思维和能力是极其有限的，集思广益是达成目标一个良好的方法。

　　三、本周学习了客人投诉的内容及处理方法，酒店投诉的主要内容包括三项：设施设备投诉、服务质量投诉、其它投诉。处理客人投诉的方法：首先要向客人致歉，安抚客人，争取客人的谅解，第二、认真聆听客人的投诉，及时处理问题，第三、不找任何理由为自己开脱，第四、处理投诉以客人利益为出发，同时也要维护酒店利益。

　　客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作,防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

　　宾客投诉行为实际上是酒店基层管理质量的晴雨表，通过投诉，酒店可以及时发现自己发现不了的工作漏洞；通过投诉，可以鞭策酒店及时堵塞漏洞、对症下药，解决可能是长期以来一直存在着的严重影响酒店声誉的工作质量问题。即使是客人的有意挑剔、无理取闹，酒店也可以从中吸取教训，为提高经营管理质量积累经验，使制度不

　　断完善，服务接待工作日益完美。

　　四、学习餐厅管理。城市便捷酒店餐厅只给住客提供早餐，不对外营业，管理相对简单。

　　1、厨房出品，分为9个系列21个数量：一、粥类：2种，二、饮料：2种，三、主食：2种，四、点心：4种，五、小菜：2种，六、凉拌菜：2种，七、热菜：3种，八、水果：1种，九、租粮：3种，保证早餐品种齐全，适合大众化口味，能及时供应。

　　2、成本的控制，每个客人的早餐标准是4.5元内，我们既要保证客人能吃得营养丰富，同时也要控制早餐成本，尽量买一些价格便宜又方便存放的时蔬。

　　3、卫生管理，客人吃的各种饭菜、餐具炉具、餐厅的桌面、地面卫生，都必须符合酒店规定的标准。

　　4、服务质量，虽然只做自助早餐，很简单的收票、收台、及时通知厨房出品等几个环节。但由于餐厅员工素质不高，劳动强度大，很多服务礼仪如果培训不好，就可能引起客人的投诉。比如问客人要餐票时有两种说法：A、你的餐票呢？B、请出示你的餐票。当客人打包出餐厅时，服务员为了维护酒店成本，会和客人说：A、我们酒店是不能打包的，B、你好，我们是自助餐厅，如果你没有吃饱，可以继续吃。很显然，后面的处理方法会比前面的处理方法要好，客人容易接受。如果服务员不懂如何处理问题的时候，要及时通知经理，以免因为一点小事情处理不好而得罪客人。

　　5、经营氛围的维护。按时开关灯，开空调、开电视、随时调整

　　好客人坐乱的桌椅、保持自助餐台的整洁等，给客人创造一个温馨的用餐环境。

　　6、客人需求和客诉管理，做为店长，要每天在现场查看用餐情况，通过观察和询问的方式，了解客人的对早餐品种及口味的需求，在成本控制范围内，做适当的调整，以满足绝大部分客人的需求。对服务员不能处理客人投诉，及时给予处理。

　　7、关键时刻管理。也就是现场管理，通过一段时间的观察，我们可以很确切的知道用餐高峰期在什么时间段，在这个时间段，店长一定要在现场协助餐厅服务员，用自己的行动告诉服务员应该怎么做，不能再充当指挥者，此时的行动比我们平时的培训有用得多。这种管理方法适用于任何部门。

　　五、酒店经营分析，通过学习酒店经营分析，了解到城市便捷酒店90%以上的营业收入来自客房，会员卡收入、商品销售收入、服务收费收入等，只占酒店收入很少的一部分。如何提高酒店整体收入，必须在客房销售上大做文章，除正常的全天房销售外，要在钟点房、日房、午夜房上多想办法，分析各个时间段的客人需求，推出合理的价格，提高客房利用率。在保证完成酒店下达的经营指标时，还要千方百计提高REVPAR，才能为自己和酒店员工拿到更多的经济收入。

　　在扩大收入的同时，还要控制成本，才能使收益化。由于采用集团化的采购模式，各方面的采购成本已经做到了惠的价格，在租金成本、人力资源费用、能耗费用、易耗品费用、洗涤费用、收视费用、网络费用、通讯费用、卫生费用相对固定的情况下，要在可

　　控制的费用项目上细化管理，在房价不能提升的前提下，要节约成本，从管理中要效益，具体有以下几方面：

　　1、充分利用现有人力资源，在业务不忙的时候，通过部门之间交叉培训，既能提升员工工作技能，又能在酒店各部门业务繁忙的时候可以随时调动相关人员帮忙，实现人员精简化。

　　2、餐饮材料管理。买方便存放、保鲜期长、易清洗、价格优惠的时蔬，联系本地质量有保证的蔬菜供应商和点心店，长期合作、大批量的采购往往能得到较优惠的价格，同时要不定期的进行市场询价，做到心中有底，以免被供应商欺骗。

　　3、水、电、汽、油等能耗的控制，制定严格的规章制度，做到人走关灯、关电器、关水、关气等，杜绝长明灯、长流水现象，要细化到各岗位如何控制成本，如客房：打扫住客房客人不在房间，要切断电源，如厅餐：客人未吃完的鸡蛋或点心，要放回原处供其它客人食用等，做到人人有节约意识，个个会成本控制。

　　4、易耗品费用，客人如需要增加日用品，原则上控制一个房间可多增加一套的原则，多出则要收费，同时防犯客人或员工偷拿的现象，要有严格的进、出仓登记。如：按工作车标准配备相应数量的日用品，同时严格按照当日做房表统计的数量将日用品发放到各楼层等。在做房的过程中，收集客人用过但可以卖的日用品、矿泉瓶等，可做为员工活动的经费。

　　前厅工作总结

　　来城市便捷酒店已经14天了，一直是从事营销拓展和前厅业务知识培训两大块内容，从事酒店行业以来，对前厅经营氛围的管理、客源渠道管理、收益管理、客人投诉等大的管理工作，我是比较了解，唯独对酒店电脑系统细节操作这项，是我的薄弱环节，比如：如何办理客人预订、接待入住、换房、联房、退房结帐等电脑上的操作程序，我已经忘记得差不多了。城市便捷酒店每一句服务用语、前厅规范的操作程序、每一项电脑输入步骤，我都做详细的记录，以一个良好的心态虚心的学习。通过自己的努力，今天第一关考核终于成功了，对学习前厅精细化的管理迈出了成功的第一步。虽然取得90分的成绩，通过了考核，但郭店助也指出了我的不足之处，接待服务用语不够流畅，忘记介绍客房特色，客人入住的时候没有主动推销会员卡，在客人没有会员卡的情况下，没有向客人说明退房时间是中午12点，还给了客人早餐券，这些都是会员才能享有的权利。知道了自己的不足，学习和工作当中更要努力避免犯类似的错误，细节决定成败。

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！