# 202\_酒店销售工作总结5篇

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-05

*忙碌的工作已经结束。回顾过去的工作，我们收获良多。让我们整理一下过去的工作，写一份工作总结。《202\_酒店销售工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>1.202\_酒店销售工作总结　　自从本人20xx年加入xx酒店以来也有x年的时间了。...*

忙碌的工作已经结束。回顾过去的工作，我们收获良多。让我们整理一下过去的工作，写一份工作总结。《202\_酒店销售工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>1.202\_酒店销售工作总结

　　自从本人20xx年加入xx酒店以来也有x年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守酒店的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分布开的，而且得到了酒店领导的高度认可，在20xx年的x月让我担任主管一职，这是对我工作的肯定。回首自己一年经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

　　一、品德素质修养及职业道德

　　通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售酒店信心的源泉。

　　二、工作质量成绩，效益和贡献

　　保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

　　三、工作中的经验

　　销售是一门艺术，作为酒店销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的酒店应该时刻考虑的几个方面；1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示酒店，由于多数顾客对酒店知识缺乏了解，因此对酒店的展示十分重要，顾客对酒店的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道；“满意！”是顾客的广告。3促进成交，由于酒店价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。4售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。5抓住每一次销售的机会，以的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

　　四、工作中的不足和努力方向

　　总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对酒店的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的酒店是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了酒店？等等这些都需要想一想。作为一个主管，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个部门就是一个集体，充分的团结才能释放能量。互相学习，互相进步。

>2.202\_酒店销售工作总结

　　岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了202\_年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。在这一年里我们的具体工作总结如下：

　　一、对外销售与接待

　　1、旅行社和大型团队的销售。xxx是xx风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与xx各旅行社、xx景区和xx温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队xx家，例如：为酒店创收xxx元。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户。优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

　　xx除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年xx月份的全省网球公开赛在xx圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间xx间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在xx举行，前后三次比赛，为期x天，入住房间数x间，共为酒店创收xx万元。

　　2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售。xx除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，xx的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡xx张，共充值xx元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议xx份，挂帐协议xx份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

　　3、会议销售。酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共x场。其中大型会议x场。中型会议x场。小型会议场。大型会议有：轻机招商会议、政协会议、全省组织部会议、全省财政预算会议等，仅这几次会议为酒店创收xx万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

　　4、宴席销售。酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省财政局预算会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席x多桌。其中，x月xx日，xx轻机孙总的寿宴创开业以来宴席的规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

　　二、对内管理与考核

　　1、对内管理。销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

　　2、回款与绩效考核。为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

　　三、适时促销，全员营销

　　销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与xx温泉签定了x月-x月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

　　七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴xx桌，为酒店创收xx元，占xx升学宴市场份额的x%。

　　四、同行合作，互利互惠

　　今年x月份我们和xx旅游局、xx各旅游景区宾馆合作，以宣传xx风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们xxx国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如：此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

>3.202\_酒店销售工作总结

　　20\_\_年上半年餐饮部在酒店领导的正确领导下、餐饮部员工的全体努力下，20\_\_年上半年比往年经营收入提高了近十三个百分点，整体服务水平，出品质量逐步提高，现将内容汇报如下：

　　一、经营分析

　　1.20\_\_年上半年餐饮部共完成营业指标：3466026元，其中中餐厅：2062635元，西餐厅：1403391元。

　　2.20\_\_年上半年餐饮部共完成营业目标3072953元，其中中餐厅：1912158元，西餐厅：1160795元。与同期相比20—年上半年有了明显的提高，效益提升率为12。8%，这跟酒店领导的正确指导，部门员工的辛勤努力以及部门之间的相互配合是分不开的。

　　二、接待工作

　　宴会接待。上半年共接待大型宴会59次，其中包含婚宴22次，监局会议及用餐20次，自助餐团队9次，会议用餐8次。

　　婚宴中在领导的亲身指导下，餐饮部按照接待计划，各项工作专人负责，厨房由厨师长诸汝云负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台全员到位，婚宴服务中定员定位，要求服务规范，保证接待圆满完成。

　　下半年截止11月份，现预定婚宴26次，会议18次，宴会9次，餐饮部将在此基础上继续营销宣传，做好服务的同时增加预定。

　　三、内部管理

　　餐饮部是酒店人员较多的部门，管理复杂。在领导的指导下，部门针对员工纪律、岗位制度等，提出一切按程序，凡事须提前申请的原则进行严格的管理，同时积极与员工沟通，了解每一名员工的工作动态，根据上级指示制定员工归寝条例，杜绝晚归寝现象，同时与请假制度相结合，实现了寝室管理的改善。自四月中旬接受餐饮部工作以来，把“提高员工服务、增加客人满意度”作为工作重点，从近三个月来的实际考评来看，员工无论从礼节礼貌、服务意识还是沟通理解都有了极大的提高。

　　1.员工培训

　　“培训是基础，实践要提高”，自接手餐饮部工作以来，部门进行培训几十次，前厅从员工的走姿、站姿、端托、摆台现场演练、礼仪礼貌、酒水、菜品知识等各个方面进行细致化培训，同时把“餐饮六大技能”进行细化，拆分到每一个细节对员工进行教授，同时邀请厨师长对员工进行从菜品的选料、烹调到成品的专业化讲解。

　　厨房每天一次整体例会，针对上一天的工作进行总结，厨师长针对客人反馈及投诉实地讲解菜品的出品程序及要求，严把质量关，并组织厨师不定期外出考察学习，在保证酒店原有杭帮菜特色的情况下做到推陈出新。

　　从这几个月的实际情况来看员工整体水平有了很大提高，但是还有很多不足，此项任务也将作为下半年的重点工作之一来抓。

　　2.统一思想、端正作风

　　部门每一次培训前都将进行宣传教育，把“酒店是我家，发展靠大家”从一句口号变成一种精神，要求每一名员工“品才兼优”提高集体荣誉感和思想道德水平。并按照酒店“能者上、平者让、劣者下”的用人原则，与人力资源部配合对每一名员工进行考核，对于热爱酒店、积极工作的员工给予表扬，并在员工包房轮换中给予一定的优先考虑；对于缺乏工作态度、纪律散漫的员工加强沟通，强化培训，转变其思想，端正态度以期缩小与优秀员工之间的差距；对于工作态度消极，不服从领导的给予严肃处理，并树立典型给予所有人以警示。

　　3.资产的管理

　　20—年总结以往经验，施行区域物品定位，落实到个人，严格要求员工爱护酒店资源，并与财务部门配合每月进行彻底清点，严把出库和破损，避免出现资产的流失。

　　4.客户档案制度

　　针对于来消费的常客、老客以及协议单位和VIP客人，餐饮部建立宾客档案，详细记录客人姓名、单位、联系电话、饮食喜好、风俗禁忌以及消费标准和结算方式等，并要求每一名服务员对这些重要客人做到“识人知名”即：牢记客人的相貌，当客人第二次来店时能第一时间喊出客人的姓氏和职位，以增加客人的亲切感和自豪感。

　　5.营业记录分析

　　每日由当值领班协助迎宾员做好当日的餐饮营业记录，并针对客人级别加以划分，作为每日餐饮部例会的一项分析内容，同时作为新客的跟踪和关注，当新客消费频率或消费金额达到一定标准，作为依据补充到客户档案当中去。

　　四、安全培训

　　安全是营业的前提。餐饮部要求当值管理人员每日早、中、晚三次营业区域安全检查，从水、电、厨房出品和餐具消毒几个方面进行严格把关。

　　1.部门不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

　　2.前厅要求餐具消毒，不定期进行餐具卫生检验，以确保客人的用餐安全。

　　3.厨房灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

　　4.积极参加酒店组织的各类安全培训，让每一名员工把安全意识融入到日常工作当中去。

　　五、下半年工作计划

　　20\_\_年上半年，餐饮部已经取得了良好的开端，下半年更是x地区的旅游旺季、宴会和企业聚会的高峰期，餐饮部争取在上半年的基础上取得更大的成绩。具体计划如下：

　　1.在保证安全的前提下，做好餐饮接待工作。

　　2.加强员工培训，针对礼仪接待等薄弱环节，进行强化培训，施行完善的奖罚制度，及时组织厨师外出学习，多创新。

　　3.补充完善宾客档案，建立完整的VIP接待流程。

　　4.加强宴会服务的管理和督导，制定完善的宴会服务流程。

　　5.针对七月份之后的谢师宴，制定完备的宴会菜单，做好营销宣传工作。

　　6.提前准备中秋节月饼营销工作，增加客户反馈服务，做好餐饮客户的维护和联系。

　　7.完成餐饮部餐厅改造和餐具完善，加强员工的推销意思和海鲜类培训。

　　8.落实“全员营销”方针，加强部门之间的沟通，取长补短，争取把工作做到更完善，更到位。

>4.202\_酒店销售工作总结

　　在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了酒店20xx年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

　　一、对外销售与接待工作

　　首先，销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把xx大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到限度为酒店创造经济效益。

　　根据年初的工作计划认真的落实每一项，20xx年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为xx%，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对xx的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，x月份至x月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议x份。

　　20xx年x月份我到酒店担任销售部经理，20xx年x月份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

　　随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与\_\_家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如xx等几家网络公司。

　　同时在这一年里我们接待了xx等多家摩托车公司，xx电器，xx公司、xx乳业、xx大学，xx等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

　　二、对内管理

　　酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

　　三、不足之处

　　1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少。

　　2、对会议信息得不到及时的了解。

　　3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

　　4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

>5.202\_酒店销售工作总结

　　在繁忙的工作中不知不觉又将迎来了新的一年，回顾这一年的工作，首先是拜访工作有条不紊的展开着，对维系老客户，发展新客户，我们始终坚持不懈，我们的努力换来了客户对我们提出的最宝贵意见，使我们的工作得以不断改善，服务质量也在不断提高。

　　对于接待团队会议，我们将“诚信”放在首位，按照团队会议的接待程序，有条不紊的完成各个环节的任务，让宾客放心、舒心、贴心。此外，销售部加强在原有协议公司、旅行社等销售渠道方面，提高服务，明显促进了销售业绩的提升。

　　在上级领导的带领和各部门的大力配合下，20xx年的销售额与去年相比取得了较好的成绩，在此我感谢各部门的大力配合与上级领导的支持！

　　一、20xx年工作总结：

　　本人从进入酒店至今，一共接触了\_\_集团单位领导和客户。

　　1、接触原协议签xx单位：客户共xx个。

　　2、走访客户：客户共xx个。

　　3、接待旅行社：客户共xx个。

　　4、接待会议xx个。

　　按以上数据显示，原协议单位市场较为稳定，且返订房率较高（零散的老客户多为无客人联系方式，使得我们无法主动与客人联系取得信息），但酒店竞争激烈，散户的订房以及会议率量少，不过也有个别现有客户较为理想，但还需不断与更多理想的新客户保持联系，以取得合作机会，提高销售额。

　　忙碌的20xx年，由于个人工作经验不足等原因，工作中出现了不少大问题。

　　X月份，因为横幅错别字，导致客人投诉的问题。但因酒店及时查和广告公司联系更正，及时向客人解释，重新将出现错别字更改，并向客人我们在今后会努力完善工作，以确保会议的质量不再出现更多的问题，从而使得赢得客户信任。

　　X月份，xx客人，由于客人支付房费不及时，且多次沟通都无法取得好的结果，使我们对客人失去了信誉，从而不得不安排其客人入住，同时造成其客户无法入住，给酒店带来了一定损失损失。此问题至今还在紧密与客人沟通，直到问题得到解决为止。

　　对于20xx年发生的种种异常问题，使我认识到了自己各方面的不足，也使我从中深深吸取了教训，获得了宝贵的工作经验。在今后的工作中我将努力学习，以取得更多的工作经验，使得犯错的机率逐渐降低。

　　二、20xx年工作计划及个人要求：

　　1、对于原协议单位、旅行社以及散客的老客户、固定客户和潜在客户，定期保持联系和沟通，稳定与客户关系，以取得更好的销售成绩。

　　2、在拥有老客户的同时还要不断发掘更多高质量的新客户。

　　3、发掘河池市各个集团单位目前还没有合作关系往来的单位新客户，使酒店获得更多的协议以及收入。

　　4、加强多方面知识学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，以提高业务水平，把销售工作与交流技能结合。

　　5、熟悉酒店产品，以便更好的向客人介绍。

　　6、试着改变自己不好的处事方法以及不爱与别人沟通等问题。

　　三、有关建议：

　　1、建议酒店拟定销售部销售的产品形成详细资料以及宣传单页，一方面可对酒店的所有详细资料进行记载，以完善资料，另一方面可方便销售人员在向客人介绍产品时更清楚和肯定地向客人介绍产品的各种的性能、优势等，使得客人更加相信我们的专业水平和实力。

　　2、积极收集各个集团单位领导变动情况，及时上报给酒店领导，以便做好客户关系维护，为酒店赢得更多的客户。

　　随着酒店和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加努力学习，提高文化素质和各种工作技能，为酒店尽应有的贡献。

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！