# 5星级酒店工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-05-17

*小编为大家整理了5星级酒店工作总结(精选5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...*

小编为大家整理了5星级酒店工作总结(精选5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!!!

5星级酒店工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：成都5星级酒店

酒店名称 星级 酒店地址 门市价 特价 预订

成都索菲特万达大饭店 5 锦江区 滨江中路15号 1725 975 预订成都望江宾馆 5 成都市下沙河铺42号 1280 688 预订

成都总府皇冠假日酒店 5 成都市总府街31号 1288 938 预订

成都天府丽都喜来登饭店 5 成都市人民中路一段15号 1718 938 预订成都锦江宾馆 5 成都市人民南路二段80号 1180 830 预订成都加州花园 5 成都沙湾路258号国际会展中心 680 377 预订成都西藏饭店 5 成都市人民北路10号 1298 338 预订

成都凯宾斯基饭店 5 成都市人民南路4段42号 1929 1078 预订成都总府皇冠假日酒店 5 锦江区 总府街31号 预订

四川人保客户俱乐部 5 锦江区 东御街57号 预订

成都紫微酒店·银座 5 锦江区 春熙路正科甲巷108号 预订

成都家园国际酒店 5 高新区 机场路181号美好花园 预订

成都死海太阳城酒店 5 大英县 成都死海景区内 预订

第2篇：郑州5星级酒店

郑州5星级酒店

【兴亚建国饭店】(原兴亚国际俱乐部酒店)

酒店地址：郑州 金水区 金水大道东段机场路86号

0371-65792222 【西花园酒店】

地址: 河南省郑州市中原区嵩山路18号

【大浪淘沙时尚酒店 】

地址: 河南省郑州市政七街与农科路交叉口 【南天地粤海酒店 】

地址: 河南省郑州市金水区农业路东41号 【弘润华夏大酒店】

地址: 河南省郑州市金水区丰乐路北段38号

郑州4星级酒店

【河南德亿大酒店(郑州)】 中国河南郑州机场路9号 【河南大河锦江饭店(郑州)】 河南郑州市花园路66号 【河南中州假日酒店(郑州)】 河南郑州金水路 115号 【河南金桥宾馆】河南省郑州市金水区金水路43号 【凯芙建国饭店】河南省郑州市新郑国际机场迎宾大道1号 【未来康年大酒店】河南省郑州市金水区未来大道69号 【丰乐园大酒店】河南省郑州市金水区南阳路北段 【长城饭店】河南省郑州市金水区经三路14号

【粤海之星商务酒店】河南省郑州市金水区经三路北31号 郑州3星级酒店

【郑州杜康大酒店】

郑州市桐柏路178号

【郑州机场温泉大酒店】 郑州机场迎宾路1号

【金阳光大酒店】

河南省郑州市二马路86号

【黄河饭店】 河南省郑州市中原路106号

【天泉大酒店】

河南省郑州市西大同路1号

【亚龙湾大酒店(郑州)】

河南省郑州市丰产路101号

【河南龙都大酒店(郑州)】

河南省郑州市二七路二十六号

【郑州物华大酒店】

河南省郑州市纬五路38号

【郑州海天大酒店(河南)】

河南省郑州市城东路288号

【郑州华美达广场国际酒店】 河南省郑州市金水区纬三路11号

【中州智选假日酒店】河南省郑州市金水区金水路114号 【格兰大酒店】河南省郑州市建设路84号

【嵩山饭店】河南省郑州市中原区伊河路156号 【郑州未来宜居酒店货栈街店】 河南省郑州市管城区货栈街142号

【鑫港大酒店】河南省郑州市新郑机场迎宾大道8号 【郑州大酒店】 河南省郑州市二七区兴隆街8号 【盛希商务酒店】 河南省郑州市金水区商都路2号 【中原油田郑州金桥商务酒店】

地址: 河南省郑州市高新技术产业开发区科学大道79号 洛阳3星级酒店 ◆地矿假日酒店

河南省洛阳市洛龙区开元大道与长兴街交汇处

◆洛阳航空城商务酒店 河南省洛阳市西工区体育场路1号 ◆格林豪泰洛阳中州西路店

地址: 河南省洛阳市涧西区中州西路190号

◆格林豪泰洛阳牡丹广场店

地址: 河南省洛阳市涧西区广州市场20号 ◆洛阳凯芙特酒店玻璃厂路店

地址: 河南省洛阳市西工区玻璃厂北路口

◆新友谊大酒店 河南省洛阳市涧西区西苑路副6号 ◆洛阳凯芙特酒店珠江路店

地址: 河南省洛阳市涧西区珠江南路2号

◆神剑宾馆

河南省洛阳市西工区解放路32号

◆拙耕园宾馆

河南省洛阳市龙门大道71号

◆温州大酒店

河南省洛阳市西工区中州中路275号

◆洛阳神都大厦

地址: 河南省洛阳市西工区九都路立交桥东侧黄梅路168号

◆洛阳凤凰中航商务酒店 河南省洛阳市涧西区天津路19号

◆富地商务酒店 地址: 河南省洛阳市涧西区延安路161号

◆新健隆酒店河南省洛阳市西工区凯旋东路3号(立交桥北) ◆凯悦大酒店

河南省洛阳市洛龙区开元大道与王城大道交叉口东南角 洛阳4星级酒店 ◆金陵雅香大饭店

地址: 河南省洛阳市洛龙区王城大道与太康路交叉口

◆航空城酒店 地址: 河南省洛阳市西工区体育场路8号

◆洛阳大酒店 地址: 河南省洛阳市涧西区周山路1号

◆友谊宾馆 地址: 河南省洛阳市涧西区西苑路6号 ◆雅香国际(公寓)大酒店

地址: 河南省洛阳市涧西区安徽路4号

◆京安牡丹城宾馆 地址: 河南省洛阳市南昌路2号

◆新天鹅国际大酒店

地址: 河南省洛阳市西工区中州中路262号

◆金水湾大酒店

地址: 河南省洛阳市西工区中州中路319号

洛阳5星级酒店

【洛阳雅香金陵大酒店(洛阳)】 洛阳王城大道与太康路交叉口

三门峡4星级酒店 【大鹏国际大酒店】

地址: 河南省三门峡市开发区三门峡风景区

三门峡3星级酒店 【三门峡明珠宾馆】

地址： 三门峡 湖滨区 崤山路57号

开封3星级酒店 ◆金明池大酒店

地址: 河南省开封市金明区金明大道中段金明广场南侧

◆开封宾馆 地址: 河南省开封市鼓楼区自由路中段66号 ◆开封宾馆(嘉丽居) 河南省开封市鼓楼区自由路中段66号 ◆中州银座商务酒店 地址: 河南省开封市金明广场北200米

◆景福大酒店 地址: 河南省开封市大梁路1号 ◆汴京饭店 地址: 河南省开封市东大街109号

◆金元凯悦大酒店 地址: 河南省开封市鼓楼区中山路118号 ◆东京大饭店 地址: 河南省开封市鼓楼区迎宾路99号

◆玉祥大酒店 地址: 河南省开封市鼓楼区南土街1号 ◆东苑大酒店 地址: 河南省开封市新宋路1号 ◆河南酒店 地址: 河南省开封市鼓楼区寺后街23号

南阳4星级酒店

◆金凯悦东方酒店南阳南阳高新区张衡路6号

◆银都建国宾馆 地址: 河南省南阳市卧龙区中州路268号 ◆ 金阳光酒店

河南省南阳市宛城区滨河路与312国道交叉口向西500米 南阳3星级酒店 ◆南阳南航大厦

南阳市宛城区人民北路255号 ◆南阳方圆快捷时尚酒店 河南省南阳市宛城区光武路25号 ◆南阳京达宾馆

河南省南阳市卧龙区北京大道中段

驻马店5星级酒店 ◆柏林建国国际酒店

河南省驻马店市文明大道与置地大道交叉口

第3篇：5星级酒店标准简介

我國五星級大酒店標準簡介

我國涉外旅遊酒店劃分為五個檔次，即一星級、二星級、三星級、四星級、五星級，星級越高，表示酒店的檔次越高。酒店星級的劃分以酒店的建築、裝飾、設施設備及管理、服務水準為依據。具體的評定辦法按照國家旅遊局頒發的設施設備評定標準、設施設備的維修保養評定標準、清潔衛生評定標準，賓客意見評定標準等執行。五星級旅遊涉外酒店應具備的基本條件概述如下：

(一)酒店總體基本要求

1、酒店功能劃分合理、設施使用方便、安全。

2、酒店室內外裝修高檔、建築及裝修選用豪華材料。

3、酒店內部公共資訊圖形符號符合 LB/AT001 標準。

4、有中央空調系統。

5、有背景音響系統。

6、有與五星級酒店相適應的電腦管理系統。

(二)酒店接待大廳基本要求

1、接待大廳寬敞、裝修豪華、光線充足。

2、有與酒店規模、五星級相適應的總服務台，總服務台有中英文標誌、分區段設置接待、問訊、結帳、24 小時有工作人員在崗。

3、提供留言服務、一次性總帳單結帳服務、信用卡服務、18 小時提供外幣兌換服務。

4、總服務台提供酒店服務專案宣傳品、酒店價目表、中英文本市交通地圖，全國旅遊交通地圖、本市和全國旅遊景點介紹、各種交通工具時刻表、報刊雜誌等。

5、可 8 小時直接接受國內、國際客房預訂，有酒店和客人同時開啟的保險箱、設門衛應接員、專職行李員、值班經理、大堂經理。

6、在非經營區設客人休息場所、提供店內尋人服務和安排計程車服務、門廳及主要公共區域有殘疾人出入坡道、配備輪椅。

7、至少能用 2 種外語提供服務(英語為必備語種)，總機至少能用 3 種外語提供服務(英語為必備語種)，各種指示用和服務用文字至少用中英文同時表示。

(三)客房基本要求

1、至少有 40 間(套)可供出租的客房， 70% 客房的面積(不含衛生間和走廊)不少於 20 平方米，至少有 5 個開間的豪華 套房，有殘疾人客房。

2、客房裝修豪華，有豪華的軟墊床、寫字臺、衣櫥及衣架，茶几，座椅，床頭櫃、床頭燈，檯燈，落地燈、全身鏡，行李架等高級配套傢俱。

3、衛生間用豪華建築材料裝修地面、牆面、頂棚，用良好的排風設施， 110/220V 電源插座，電話副機，吹風機和體重稱。裝高級座便器。梳粧檯，浴缸並帶淋浴噴頭，配浴簾，晾曬繩， 24 小時供應冷熱水。

4、有直撥的國內、國際電話，有彩色電視機、音響設備、並有閉路電視系統，播放頻道不少於 16 個，自辦節目至少有 2 個頻道。

5、有與五星級相匹配的文具用品，提供開夜床服務， 24 小時提供冷熱飲用水及冰塊，免費提供茶葉或咖啡，客房內設微型酒吧， 24 小時提供中西式早餐，正餐送餐服務。

6、提供叫醒服務，留言服務、衣裝濕洗、乾洗，熨燙和修補服務，提供擦鞋服務。

7、客房、衛生間每天全面整理，每日更換床單和枕套，客房用品和消耗品每天補齊。

(四)餐飲基本要求

1、有佈局合理、裝飾豪華的中餐廳，至少能提供 2 種風味的中餐。

2、有佈局合理、裝飾豪華的西餐廳，配專門的西餐廚房。

3、有獨具特色，格調高雅的咖啡廳，能提供自助早餐、西餐正餐。

4、有適當的小宴會廳，有封閉的酒吧間。

5、餐廳、酒吧的主管、領班和服務員能用英語提供服務。

6、廚房冷菜間、麵點間獨立分割，有足夠的冷氣設備，冷菜間有空氣消毒設施，粗加工間與操作間隔離，有足夠的冷庫，有專門放置臨時垃圾的設施並保持其封閉 。

(五)公共區域基本要求

1、有足夠的停車場，有足夠的高品質客用電梯，轎箱裝修高檔，並有服務電梯。

2、有公用電話，並有市內電話簿。

3、有男女分設的公共衛生間。

4、有商場，出售旅行日常用品，旅遊紀念品、工藝品等商品。

5、有商務中心，代售郵票，代發信件，辦理電報、電傳、傳真、複印、國際長途電話、國內行李托運、沖洗膠捲等。提供打字服務。

6、有醫務室。

7、提供代購交通、影劇、參觀等票務服務。

8、提供市內觀光服務。

9、有應急供電專用線和應急照明燈。

(六)選擇項目(共 78 項，至少具備 35 項，具備項目越多，酒店越高檔)

客房( 10 項)

1、客房內可通過視聽設備提供帳單等的可視性查詢服務，提供語言信箱服務。

2、衛生間有飲用水系統。

3、不少於 50% 的客房衛生間淋浴與浴缸分設。

4、不少於 50% 的客房衛生間幹濕區分設。

5、所有套房分設供主人和來訪人使用的衛生間。

6、設商務樓層，可在樓層辦理入住登記及離店手續，樓層有供客人使用的商務中心及休息場所。

7、商務樓層的客房內有收發傳真或電子郵件的設備。

8、為客人提供免費店內無線尋呼服務。

9、24 小時提供洗衣加急服務。

10、委託代辦服務。

餐廳及酒吧( 8 項)

1、有大堂酒吧。

2、有專業性茶室。

3、有除西餐廳外的其他外國餐廳，配有專門廚房。

4、有餅屋。

5、有風味餐廳。

6、有至少能容納 200 人正式宴會的大宴會廳，配有專門的宴會廚房。

7、有至少 10 個不同風味的餐廳(大小宴會廳除外)。

8、有 24 小時營業的餐廳。

商務設施及服務( 5 項)

1、提供國際互聯網服務，傳送速率不小於 64kbit/s 。

2、封閉的電話間(至少 2 個)。

3、洽談室(至少容納 10 人)。

4、提供筆譯、口譯和專職秘書服務。

5、圖書館(至少有 1000 冊圖書)。

會議設施( 10 項)

1、有至少能容納 200 人會議的專用會議廳、配有衣帽間。

2、至少配有 2 個小會議室。

3、有同聲傳譯設施(至少 4 種語言)。

4、有電話會議設施。

5、有現場視音訊轉播系統。

6、有供出租的電腦及電腦投影儀、普通膠片投影儀、幻燈機、錄影機、檔粉碎機。

7、有專門的複印室、配備足夠的影印機設備。

8、有現代化電子印刷及裝訂設備。

9、有照相膠捲沖印室。

10、至少 5000 平方米的展覽廳。

公共及健康娛樂設施( 42 項)

1、歌舞廳

2、卡拉 OK 廳或 KTV 房(至少 4 間)

3、遊戲機室。

4、棋牌室。

5、影劇場。

6、定期歌舞表演。

7、多功能廳，能提供會議，冷餐會、酒會等服務及兼作歌廳、舞廳。

8、健身房。

9、按摩室。

10、桑拿浴。

11、蒸汽浴。

12、衝浪浴。

13、日光浴室。

14、室內游泳池(水面積至少 40 平方米)。

15、室外游泳池(水面積至少 100 平方米)。

16、網球場。

17、保齡球室(至少 4 道)。

18、攀岩練習室。

19、壁球室。

20、桌 球室。

21、多功能綜合健身按摩撐。

22、電子類比高爾夫球場。

23、高爾夫練習場。

24、高爾夫球場(至少 9 洞)。

25、賽車場。

26、公園。

27、跑馬場。

28、射擊場。

29、射箭場。

30、實戰模擬遊藝場。

31、乒乓球室。

32、溜冰場。

33、室外滑雪場。

34、自用海濱浴場。

35、潛水。

36、海上衝浪。

37、釣魚。

38、美容美髮室。

39、精品店。

40、獨立的書店。

41、獨立的鮮花店。

42、嬰兒看護及兒童娛樂室。

安全設施( 3 項)

1、電子卡門鎖。

2、客房貴重物品保險。

3、自備發電系統。

第4篇：星级酒店春节接待工作总结与星级酒店服务员工作总结

酒店春节接待工作总结与酒店服务员工作总结

酒店春节接待工作总结

春节是中华民族的传统节日，同时也是家人团聚的日子。所谓爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。对于我们这些春节的值班的员工来说,“每逢佳节倍思亲”,正是大家内心的真实写照。然而这种“思亲”很快就消失在我们所营造出的酒店专属的年味里了。聆听着家人的亲切问候，感受着领导同事间的关怀之情，使XX年的春天更加温暖。

为了做好春节接待，酒店领导高度重视，统筹安排部署节日期间值班工作，各部门根据实际情况安排轮休。由部门负责人以上管理人员担任值班经理，责任到人，所有值班人员手机24小时开机，坚守岗位，尽职尽责。提高安全防范意识，认真排查各类安全隐患;餐饮部更是下足了功夫，为了防止年底原材料物价上涨，餐饮部经理协同行政总厨和后厨的厨师们开会研究，仔细核算，提前一个月去北京采买春节接待所需的原材料，在源头上对成本加以控制，对酒店能源费用的降低起到了实质性的作用;随着经济的不断发展，客人对酒店菜品质量的要求越来越高，为了适应这种境况，餐饮部领班及以上领导人员开会研讨，决定将去年的套餐800元/桌起价提升至1000元/桌，对于有特殊要求的客人，餐饮部实行了不限制套餐改菜换菜政策，如果客人有要求也可以零点。这样大大提高了菜单的灵活性，极大限度的满足了客人对菜品的要求，不仅增加了酒店收入，还让能够让客人吃到好吃的、想吃的，这一举措得到了酒店领导和客人的一致认可，大力赞扬。

酒店服务员工作总结

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将餐饮部年终工作主要工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_%,综合毛利率\_\_%,比去年的\_\_%,上升(或下降)\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_%,全年实际完成任务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

二、存在的问题:

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2.厅面的服务质量还不够高。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

三、明年的设想:

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

四、今年完成的主要工作:

(1)重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

第5篇：星级酒店年终工作总结

市场部202\_年工作总结

202\_年即将度过，我们充满信心地迎来202\_年。在过去的一年中，是酒店提高全年营业收入及利润指标完成得最为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、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。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等 相关经营措施，增加了营业收入。酒店截止12月份之前完成营业收入为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、安全创稳定。酒店通过对全体员工进行大型的消防知识、安全知识培训，做到了日常的防火、防盗等等系列安保工作，全年几乎未发生一件意外安全事故。

从即将过去的202\_年，我们整个酒店的收获有很多，不管是好的方面还是在坏的方面，我们都必须总结经验，争取在新的一年中，能够有充分的准备去迎接新的挑战。

从第一季度看来，酒店的市场空间较大，年后有各个协议单位的动员大会，以及全州性的工作计划会议，在202\_年 的第一季度有等政府协议单位在我酒店举行了大型的会议，这都是不同协议单位在第一季度进行的全州性的会议，这些单位住宿的时间均为2-3天，住宿时间较长，房间数量较多，用餐的次数相对也就大量增加，他们的几乎全部都是用的我们整个会议室，在这个方面，会议室的成本是最小的。大家看到了这些协议单位的大型会议，我们就一定要做到不让以往客户流失，加大摆放的力度，提前就派专人每个单位负责人进行拜访。正因为在第一季度，大型宴会接待以及春节的团拜会和大型宴会，我们非常完满的完成了我们第一季度的计划任务，为我们202\_年酒店总体任务的完成打下了一个坚实的基础，为我们之后的工作提供了保证。

从第一季度来讲，接待的餐饮宴会较多，很多新人都会选择在元旦和春节前夕举办婚宴，再就是各个协议单位的春节团拜会较多，这一块是一个很大的市场，在接近年末时我们必须大力对各个协议单位进行拜访跟踪，力保主要协议单位春

节团拜会不流失，以及拓展新的客户到我们酒店进行消费。餐饮质量在很大程度

上影响了客户回头率，减少了酒店营收。

第二季度相对第一季度来说， 旅游事业的发展带来了勃勃商机，省级各种大

型会议及商务公司会议等均在举行，大酒店作为省级定点接待酒店，

先后接待了等商务公司在我酒店举行了多次会议，旅行社客人明细增

多，增加了酒店的创收。

第三季度更是旅游大潮中实现了住房率的逐步提升，

7、

8、9三个月先后接

待了等政府单位大型会议及安利等商务公司的大型会议，在第二季度

的基础上增加了营收。

第四季度在十一黄金周及旅游旺季的带动下，十月份更是超额完成任务，在

旅游市场的推动下，单科入住率达到了前所未有的比例。第四季度先后接待了等政府协议单位的宴会以及苏曼科技等商务公司的会议。

虽然取得了瞩目的成就，但是也存在着不足，随着酒店整体的经营改革，餐

饮的回头客在逐步增加，给市场部的销售提供了强有力的支持，市场部销售主任

在牢牢掌握酒店产品知识的同时，也在多方面培养自己销售技巧、沟通技巧、心

理素质以及礼仪礼貌几代方面的知识，给客户留下美好形象。

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多的东西，寻找标杆企业的优秀

营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。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，为部门销售工作提供全面、真实、及时的信息，以便制

定营销决策和灵活的推销方案。在酒店业飞速发展的今天，不能着力于

本地区的市场，要走出去，于外面的旅行社保持良好的合作关系，借着高速公路

和铁路的全线贯通赢取更多来旅游的客户，逐渐增加上门客人在酒店整体

销售目标中的消费比例。

今年市场部将配合酒店整体新的营销体制，制订并完善202\_场拓展部销售任

务计划及业绩考核管理实施细则，激发并调动营销人员的积极性。营销代表实行

工作日志，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，反馈给有关部门及总经理。

同时，在硬件设施设备上不能达到酒店本身4星级要求的同时，要要与所有

经营部门一起强化细节服务，提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务(餐饮特色和服务特色以及酒店特色)、个性化服务、针对性服务、以及亲情化服务。通过优质服务来达到真正意义上的星级水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的品牌形象和营造企业文化，占领市场的最终目的。

优异成绩的取得来之不易，这与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。这一年来，我们走过的路很不平坦，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶，在大家的齐心协力的努力下，202\_年我们会创造辉煌的成就。

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！