# 酒楼迎宾部门年终工作总结(共12篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-11-28

*酒楼迎宾部门年终工作总结1终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件...*

**酒楼迎宾部门年终工作总结1**

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是南宁市的一家五酒店——明园新都大酒店, 名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于1995年，是一家“九”的饭店——由一座四的明园饭店和一座五的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗？

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

部分：中餐部明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部、西餐部和酒水部。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢？

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

中餐厅的`日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅garden restaurant”，我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可 能能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始抗议起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务

员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而不为呢？

西餐的服务与中餐的服务大相庭径，这常使得我们这些实习生不知道该做些什么好，该怎么做好。可是让我们不解的是我们在实习的时候刚好酒店在为一些新员工进行培训，但酒店就是不让我们参加培训。这使得我们大为不满，为什么不给我们进行培训呢？我们虽然在酒店只是进行短期的实习，可是我们正是为了到酒店学习而来的啊。酒店是不是应该多为我们实习生考虑一下呢？

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

**酒楼迎宾部门年终工作总结2**

  采供部继续围绕“控制成本、采购性价比最优的产品”的工作目标，要求采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。调整了部份工作程序，增加了采购复核环节，采取由采供部副经理在采购人员对材料、设备询比价的基础上进行复核，再由采供部经理进一步复核，实行了“采购部的两级价格复核机制”，然后再传送审计部复核。力求最大限度的控制成本，为酒店节约每一分钱。采供人员也在每一项具体工作和每一个工作细节中得到煅练。

**酒楼迎宾部门年终工作总结3**

礼宾部（concierge）是属于房务部所辖一个对于星级酒店而言十分重要的部门。它与接待处（reception），宾客服务台（guest service desk）以及客车服务处（limousine）一起同属于大堂的相关一线接待部门，工作的时间是24小时。虽然礼宾部是一个没有营业收入的辅助性部门，但正是由于礼宾部的存在才能为大堂乃至整个客房的宾客提供高质量的，标准化的以及的服务…其服务的范围涉及宾客的方方面面。是星级酒店最直接最突出的体现之一。

礼宾部的主要职能：

1、送收行李—为酒店的住客送收行李

2、开关车门—为客人开关车门及装卸行李

3、保存行李—为客人保存行李

4、开门服务—为客人提供开门及迎送的礼仪服务

5、收发各类邮件—为酒店住客、公寓住客、商业大厦、商铺、酒店内部职员收发邮件、报纸、留言、物品等：

6、代客寄信—代客寄信等

7、咨询服务—提供咨询和有关资料服务

8、轮椅服务—为伤病、残疾人士提供轮椅

9、电梯服务—为重要可人的入住和离店安排电梯

10、找寻服务—在酒店范围内为客人提供寻人服务

11、婴儿车服务—为酒店住客提供出租婴儿车服务

12、旅游服务—与各旅行社联系，为酒店住客提供广州游和省内外旅游服务

13、外出服务—为酒店住客外出购买、提取、修理物品服务

个人感言

从以上职能可以看出，礼宾的服务工作所涉及的范围几乎贯穿了整个酒店。而且很多服务确实是不可不少了。如广交会期间，外国的顾客往往喜欢携带大量的（几乎有一车）行李入住。对于行李的搬运和保管以最终最大限度地方便客人显得十分的必要。由于中国大酒店有近90%的外籍住客，因此，每天都会有许许多多的客人前来咨询旅游，购物，饮食等娱乐的好去处。以及到达其他地区和城市的途径。而这项工作对于每一个员工都必须熟知并能用英文熟练地表达出来。而每天大量的报纸，客人的快件和各类咨询杂志的处理也是一项十分具有挑战性的工作。

**酒楼迎宾部门年终工作总结4**

  采供部进一步加强了对供应商管理，本着对每一位来访的供应商负责的态度，对每一位来访的供应商进行分类登记，确保了每一个供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握，从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录，在进行邀标报价之前，对商家进行评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。

  根据酒店管理层的最新思维，酒店新一代的供应商也应建立在真正的战略伙伴关系上来，甚至拿他们当自己酒店的部门来看待。因为酒店的成本核心竞争力的体现最主要的来自于酒店所有供应商的支持力度，供应商对每家客户不同的政策特别给予酒店的竞争对手的政策的好坏将直接影响到酒店的成本核心竞争力的高低。

**酒楼迎宾部门年终工作总结5**

发现有客人到KTV部门进行消费或准备消费,首先上前引领“先生/女士,晚上好!欢迎光临天韵歌城”。

问候同时征询客人人数、单位以及预订情况。

确认后(人数、单位、预定情况等)将客人引到相应的包间,或根据客人要求和需要消费大概标准引领到相应包间,若只是来了解KTV消费项目等情况的客人,应随机应变回答客人。

将客引领到相应的KTV包间后,由接待员将任务交给负责该包间的KTV服务员进行消费征询。

客人消费完毕,迎宾在门口目送或送出KTV营业场所外约10m,并交待“请走好!欢迎再次光临!”

**酒楼迎宾部门年终工作总结6**

>工作描述：

负责卫生、带客人，确认带单接电话打预订表插牌以及其它的工作任务 职责与工作任务：

1、负责完成自己区域的卫生；

2、按规定着装，佩带工作卡，做好自己的代客\*\*；

3、客人来要主动、礼貌、热情迎接、客人走时要礼貌送；

4、不能擅自离天工作岗位；

5、 站姿、走姿要标准、手不叉腰、不托胸，不插袋等；

1.负责接听预订包厢电话，而且记录好客人的姓名电话时间，并且告诉客人所订的包厢的记

2.负责礼貌迅速的带客人到相应的包厢入坐，而且在预订表上做好客人第一时间到包厢的记录；

3.负责07：00左右对预订包厢的插牌以及和岗位服务员交待包厢的特殊情况；4.负责预订和取消包厢要及时通知岗位服务员；

5.负责确认带单和打预订表；

6.负责保管、爱护好自己的工具，并且要正确使用；

4.做好交接工作（比如：卷纸签名、日期、收回电脑\*\*等）；

8.做好休假\*\*以及其它的工作交接；

9.完成上班交接的其它工作任务；

10.不得擅自套换外币。

11.不得擅自取长补短，长短款应按规定处理。

12.根据财务部\*\*的工作程序进行工作。

13.按规定标准营业消费价格收取客人费用。

14.结算款及营业收入不得拖欠公款，客离帐清。

15.工作时间不得私人款与公款混淆。

16.不得向无关人员泄露关于公司的营业收入情况、资料及数据。

17.对于违反财务\*\*和财经纪律的要敢于制止和揭发，起\*\*作用。

18提前10分钟到岗，开市前必须兑换好当天所需的零钱，备足底钱。交班前准备好自己当班所发生的业务做好交接手续，点清\*\*、营业现金、营业单据、客户挂帐签单等，并且交接人双方签名确认。交款表必须填写交款收据（姓名、台岗、金额、发据的张数），交款需有指定人员作证，并请证人签名。

>工作描述：

1、 负责KTV的会面工作和安排；

2、 首先建立完整的管理机构和建全的规章\*\* ；

3、 必须对\*\*各层次\*\*和业务层次的职责权限的合理划分，使KTV现场的大小事情有 人做、有人管 ；

4、 掌握外部的竟争和季节气候的变化，又有消费者心理等因素进行调整，确保业务合理有序进行 ；

5、 必须组建一只强大有素质的队伍 ；

6、 做到处事果断、奖罚分明、广告宣传、促销策略、公益活动等 ；

7、 建立在公众心中形象，提高场所美益和知明度，创造品牌 ；

**酒楼迎宾部门年终工作总结7**

各位经理：

您好!

本人xxx(现汽车售后三包索赔员)，于xx年02月23日入职贵公司，在您的关心、\*\*和同事们的帮助下，收获很大，增长了见识，开阔了视野，积累了经验，令我终生受益。但由于私人原因，本人认真考虑后，还是决定辞去现职位，离开贵公司。具体原因：待遇低，公司规定伙食：早餐吃白粥、及咸菜、中餐吃红萝卜及\*\*、空心菜、晚餐吃土豆及空心菜、偶尔可以吃到韭菜跟鸡蛋。为不影响到公司工作的展，本人决定还是应放弃现有工作，因为本人的离职而给公司造成的不便，本人深表歉意和遗憾。同时感谢贵公司和杨经理给予我的宝贵学习机会，我会好好铭记。祝事事顺利、生意兴隆!

如果可以希望能在离职后一个月领取到本人应得的工资、补贴和提成。

请批准我的申请!不胜感谢!

xxx

20xx年xx月xx日

迎宾工作总结3篇（扩展5）

——ktv迎宾接待工作流程是怎样的3篇

**酒楼迎宾部门年终工作总结8**

礼宾部的岗位包括门童，行李员，询问处。门童的工作是帮客人开车门关车门，帮出行的客人找到出租车，将客人引进大堂；行李员的工作是带着行李较多的客人，到前台办理入住程序，然后将行李待到客房；询问处工作好像是对大堂里电脑等设施的管理，以及收发各种信件。由于我初来，做的是门童的工作，对其他岗位不太了解。有两项工作是所有礼宾部人要做的，一是按时提醒车队为安排好的客人行程派车，另一个是为酒店各个地方发放报纸包裹。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波天港喜悦酒店坐落于繁华的鄞州区中心，在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

上岗的第一天，经理便给我详细的介绍了部门的情况，我了解到，不管是自驾车还是打车，客人来到酒店，第一个接触的肯定礼宾部，所以我们礼宾部被誉为酒店的面子。

20xx年2月16日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这两个月时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，在酒店的圣诞节上有优异的表现。

在礼宾部实习这段时间，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务、VIP 服务等等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。 总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。

**酒楼迎宾部门年终工作总结9**

  采供部特别注重，除组织部门人员进行培训外，还注重在平时的每项具体工作和每个工作细节中不断的提高业务素质，同时反复强调采购人员的责任感，强调每个人对自己采购的材料设备负责到底，保证了对材料、设备有效的追踪。

  在今后的工作中，我们部门要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。同时我部门希望酒店各个部门出新、出奇的想出不断下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华、修改弊端。为酒店在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

  在迎宾部的这两个多月，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了鑫华府大酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里，

  所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。

  其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

  酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。除了积极地响应外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来。

  通过这段时间的工作，让我学到了很多东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!不管遇到什么事都要去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。

  一个月来，在领导和同事的支持帮助下，圆满完成了本职工作任务，取得了令人满意的成绩。现将工作情况总结如下：

**酒楼迎宾部门年终工作总结10**

尊敬的、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做20xx年前厅部迎宾\*\*，今天我的报告分为三个部分：第一部分自我介绍；第二部分前厅迎宾岗位介绍及工作情况；第三部分：工作目标与规划。

>第一部分：

自我介绍

>第二部分：

前迎宾\*\*岗位介绍及工作情况

在担任前厅迎宾\*\*期间，首先要感谢各部门的信任和指导，还要感老船夫帮助过我和\*\*我信任我的全体同仁。下面我简要介绍一下本人在担任前厅迎宾\*\*期间的工作情况与主要职责：

首先，前台迎宾\*\*主要职责。

1.协助前厅部经理做好日常接待工作，主持前台、礼宾、商务中心全面工作，创造良好的工作氛围；

2.主持前厅部例会，及时了解员工的思想动态并为员工做思想动员，检查督导本部门员工的仪表仪容、\*\*纪律、礼貌用语及工作效率、及时纠正问题。

3.负责编制员工工作休息作息时间表，合理安排员工的工作，学习，管理、调配本部门使用的各项消耗品，严格\*\*成本，及时传达上级的指示；

4.掌握当天预订情况与客情，根据当天到达及离店贵宾名单，及时与销售部、餐饮部保持联系与沟通，

5.负责安排宾客的接待工作和留言、行李的落实、检查。记录好宾客车牌与就餐房间信息，

6.督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求。有效地解决客人投诉和本部门的有关问题，搞好与\*\*\*\*的协调及联系。如协助楼层服务部门唱生日歌，向厨房传达就宾客餐时间信息等等。

7.制定并\*\*实施培训，正确地评估员工的工作，帮助员工树立正确的价值观与酒店职业道德。负责对部门员工的考核工作，做好工作日记。

>第三部分：

前厅迎宾\*\*工作目标与规划：

日常工作中着重从以下三个方面入手：统筹安排各种工作的协调，专业技能的学习与培训，对客服务技巧。

在安排各种事宜的情况下，能够利用有限资源创造更大的成果，协调员工与员工，部门与部门之间的工作交接，避免工作当的中遗漏，使工作得以完美的承接。及时纠正员工所范的错误，对员工所范的错误予以指导，\*\*改正！同时细心听取员工所反应的问题，找到关键问题所在，对于自己权限范围内的，给予尽快回复。对于超出自己权限的，及时拿出方案，进快向上层\*\*汇报，！

在培训方面我们精心做出培训，经部门经理审核同意之后，定期在员工间做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。使培训的知识得以更好的运用到工作当中。

对客户要有一个热情的服务，首先要让自己保持一个良好的心情，以心服务，以诚服务，做到真心，细心、周到、耐心。还要加强与客人的沟通，通过对客人的沟通，来及时解决客人所面临的问题！

以上报告,敬请\*\*给予审议,欢迎对我的工作多提宝贵见意,并借此机会,向各位\*\*和同事对我的关心和\*\*表示诚挚的谢意!我将一如既往,不负众望.为老船夫大酒店的发展奉献绵薄之力!

迎宾工作总结3篇（扩展4）

——迎宾员辞职报告3篇

**酒楼迎宾部门年终工作总结11**

尊敬的大堂经理：

你好!我是迎宾员，来酒店三个多月了，虽然时间不长，但是在这里工作是我最快乐三个月，然而现在向您提出辞职申请。对于我的辞职，原因在于对迎宾员这个职位认知度不够，这个岗位的职责跟我的性格相差很远，还有就是自已的英语水\*有限，面对越来越多的外宾无所适从，以至于我无法胜任这项工作。话又说回来，部门里的同事关系都不错，彼此都以兄弟姐妹，\*\*对\*\*也很关心，要不是因为个人原因我是不会考虑辞职的，这个还请经理谅解，谢谢。

xxx

20xx年xx月xx日

**酒楼迎宾部门年终工作总结12**

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，争取做到最大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。

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

>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。

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！