# 高级饭店销售工作总结(汇总7篇)

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2023-12-29

*高级饭店销售工作总结120xx年，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部（室）的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。一个季度以来，部门坚持以\_货...*

**高级饭店销售工作总结1**

20xx年，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部（室）的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。一个季度以来，部门坚持以\_货比三家，照顾生意不照顾价格\_为原则，以一线部门的需求为重点，紧紧围绕酒店日常经营与管理，认真履行采购经理的工作职责，较好的完成了部门及职责赋予的各项工作任务，现简要地汇报一下我部一个季度以来的工作情况：

>一、主要工作与作法：

1、采购及时，确保经营管理正常有序

采购部作为酒店后勤保障的重要组成部门之一，我们坚持在日常工作中以\_搞好采购工作，保障经营需要\_为工作原则，树立经营部门第一，酒店声誉形象为上，物美价廉为主的工作意识，并努力完成酒店下达的各项工作任务，在第一季度工作中，部门在与财务部分离后事情杂而多的情况下，前往深圳、广州考核、采购高档原材料2次，共完成采购任务400余次，采购各类大小物品600余件，并完成因经营部门临时需要而出现的零星采购50余次，有力保障

2、货比三家，确保采购物品物美价廉

为最大限度的降低酒店经营成本，实现物美价廉，部门在日常工作中坚持对餐饮部所需原材料进行每周一次的市场调查及定价，对出现价格波动较大的原材料进行了及时的调整，同时部门对所有入库物资严格按酒店标准进行验收并做好质量记录，对不合格产品做到了及时的退货、更换，有效降低了酒店经营成本；

其次是餐饮部2包及9包的沙发选样、及整个酒店固定资产的采购上，部门坚持横向调查，照顾生意不照顾价格的原则，确保了所购物品物美价廉；同时坚持实施货比三家，特别是在餐饮原材料的供给上实施两家供货，相互竞争的措施，确保了一季度30余万元采购物资质量的稳定。

3、积极努力，拓宽原料供给新渠道

为开辟和引进异地特色原材料，为一线部门提供很好的经营保障，部门根据酒店总体工作安排，先后两次赴广州、深圳进行了中高档原材料市场的考察，并引进了一批特色优质原材料，为餐饮菜肴的常换常新提供了有力的保障，并得到了广大消费者的一致好评。

4、想方设法，降低酒店运营成本

A、是配合餐饮、客房部，完成了部分供货商合同到期后的续签，并模仿餐饮部干货供货方式，对餐饮部小菜供货也施行了两家竞争的方式，进一步降低了部门成本，提高了供货质量；

B、是对客房一次性进行一了次调价工作；

C、是为进一步提高精品屋的经营能力，部门同客房一起寻找供货品种近100余种

>二、存在的不足：

第一季度，采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

1、是在日常采购工作中，缺乏较强的打算性，没有全面系统的安排好采购打算，从而有时导致采购较为零乱，丢三落四；

2、是二线为一线服务的意识还有待于进一步提高；

3、是在如何开辟和引进特色原材料的渠道和点子不够多，未能为一线部门提供较多、有用的信息和原材料；

4、是自身的学习意识不浓，综合素质有待于进一步提高；

>三、下一步努力方向：

第二季部门将以上季度工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻\_宾客至上，服务第一\_的宗旨。

**高级饭店销售工作总结2**

中午好！首先，向各位作一个自我介绍，我叫×××，是四季餐厅的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

>一、履行职责情况

从20xx年3月4日任职后，前几个月（3、4、5月）主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月（6、7、8、9月）因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

>二、抓管理建章立制

前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

>三、内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

>四、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

>五、深入场调查，密切配合销售部，抓市场经济

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

>六、抓团队用餐

**高级饭店销售工作总结3**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作，对维系老客户，发展新客户，始终坚持不懈，换来客户对我们提出的最宝贵的意见，使我的工作得以不断的改善，服务质量也在不断的提高。

对于接待团队会议，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。在各部门同事的配合下，本人20xx年的销售额相比去年取得了较好的成绩，在此感谢各部门的大力配合与上级领导的支持。一。主要工作内容1、以维护老客户为主要工作，定期走访、电话拜访及电子邮件等形式维护老客户；2、开发酒店周边的潜力客户，签订新协议，拓展客源市场，争取获得更高的业绩；3、重点维护如中XX、XX、XX、XX、XX、XX等大客户；4、按照接待标准跟进各公司在酒店举办的大小型会议及晚宴，做好接待协调工作；5、完成部门布置的计划总结、每日销售报告、客人意见收集及客户档案的完善工作；6、及时对挂账的商务客户进行催款工作，确保所有款项在酒店规定的日期内到账；7、逢年过节走访各大商务客户，赠送礼品，达到更好的与客户沟通维护感情的效果；二。销售任务及完成情况（单位：万）

综上所述，本人在20xx年度工作情况汇报完毕，工作当作有诸多不足之处，望领导及各位同事不吝指教，本人一定会虚心接受，努力完善自己，争取在新的一年里在各个方面以最好的成绩回报公司对我的栽培。

20xx年工作计划

为了能够在竞争日趋激烈的酒店行业中扎根并占有优势，获得更多的客户，提高业绩，为酒店创造更多的效益以及自我的突破，本人制定20xx年工作计划如下：

1、对于原有协议单位、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的挖掘更多高质量的新的客户；

3、挖掘周边新搬迁过来以及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及收入；

4、开发更多具有综合消费的商务会议团队，维护好并建立长期稳定的合作关系。

5、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；

6、做好个性化贴心服务，以更高的服务质量弥补酒店硬件上的不足，留住更多的回头客；7熟悉酒店产品，以便更好的向客人介绍；20xx年对自己工作要求和计划如下：每月超额完成酒店下达的销售任务，淡季做好推广工作，开发更多的客户，以及把部门淡季推广方案普及到每个现有以及潜在客户，旺季争取与同事之间共同创造更多的100%入住率。

每月至少签回5家协议公司，同时每天至少打7个电话问候老客户，做到事事有计划，有落实，有成果。

每天按时完成销售报告，客史跟进档案填写，客人意见及建议的收集，及时处理各种

投诉以及客人的特殊要求。做到以金钥匙服务为理念指导工作，顾客是上帝亦是朋友，在酒店着想的同时设身处地为客人出谋献策，把解决客户疑难杂症为工作的重中之重，争取获得更多的信任和忠实度，提高美誉度。

在会议以及宴会的接待方面细心谨慎，尽量减少犯错误和和做到零投诉，加强会议接注重部门同事之间的相互配合与探讨更好的销售技巧和渠道，争取每个月都能超额完成酒店给予部门的总体任务，相信团结的力量，相互扶持，共同进步，为酒店创造更多的利润。

全年实现最终目标即常住客户量最大化，开发和稳固至少20家稳定的常住大客户，实现真正维护为主，开发为辅，提高客户质量，从而实现酒店入住率持续稳步上升的良好势头。

随着酒店和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作更加繁重，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。

我会尽自己最大的努力，脚踏实地、奋力拼搏实现20xx年的新目标，希望康经理与各位同事不忘监督我的工作，如有不当之处，望及时给出宝贵意见，我一定会虚心接受教诲，朝着我们共同的目标不断努力。

**高级饭店销售工作总结4**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作，对维系老客户，发展新客户，始终坚持不懈，换来客户对我们提出的最宝贵的意见，使我的工作得以不断的改善，服务质量也在不断的提高。

对于接待团队会议，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。在各部门同事的配合下，本人20xx年的销售额相比去年取得了较好的成绩，在此感谢各部门的大力配合与上级领导的支持。

>一、主要工作内容

1、以维护老客户为主要工作，定期走访、电话拜访及电子邮件等形式维护老客户；

2、开发酒店周边的潜力客户，签订新协议，拓展客源市场，争取获得更高的业绩；

3、重点维护如中xxxx、xxx、xxxxx、xxxx、xxxxxx、xxxxxxx等大客户；

4、按照接待标准跟进各公司在酒店举办的大小型会议及晚宴，做好接待协调工作；

5、完成部门布置的计划总结、每日销售报告、客人意见收集及客户档案的完善工作；

6、及时对挂账的商务客户进行催款工作，确保所有款项在酒店规定的日期内到账；

7、逢年过节走访各大商务客户，赠送礼品，达到更好的与客户沟通维护感情的效果；

>二、销售任务及完成情况（单位：万）

综上所述，本人在20xx年度工作情况汇报完毕，工作当作有诸多不足之处，望领导及各位同事不吝指教，本人一定会虚心接受，努力完善自己，争取在新的一年里在各个方面以最好的成绩回报公司对我的栽培。

>三、20xx年工作计划

为了能够在竞争日趋激烈的酒店行业中扎根并占有优势，获得更多的客户，提高业绩，为酒店创造更多的效益以及自我的突破，本人制定20xx年工作计划如下：

1、对于原有协议单位、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的挖掘更多高质量的新的客户；

3、挖掘周边新搬迁过来以及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及收入；

4、开发更多具有综合消费的商务会议团队，维护好并建立长期稳定的合作关系。

5、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；

6、做好个性化贴心服务，以更高的服务质量弥补酒店硬件上的不足，留住更多的回头客；7熟悉酒店产品，以便更好的向客人介绍；

20xx年对自己工作要求和计划如下：每月超额完成酒店下达的销售任务，淡季做好推广工作，开发更多的客户，以及把部门淡季推广方案普及到每个现有以及潜在客户，旺季争取与同事之间共同创造更多的100%入住率。每月至少签回5家协议公司，同时每天至少打7个电话问候老客户，做到事事有计划，有落实，有成果。每天按时完成销售报告，客史跟进档案填写，客人意见及建议的收集，及时处理各种投诉以及客人的特殊要求。做到以金钥匙服务为理念指导工作，顾客是上帝亦是朋友，在酒店着想的同时设身处地为客人出谋献策，把解决客户疑难杂症为工作的重中之重，争取获得更多的信任和忠实度，提高美誉度。

在会议以及宴会的接待方面细心谨慎，尽量减少犯错误和和做到零投诉，加强会议接注重部门同事之间的相互配合与探讨更好的销售技巧和渠道，争取每个月都能超额完成酒店给予部门的总体任务，相信团结的力量，相互扶持，共同进步，为酒店创造更多的利润。全年实现最终目标即常住客户量最大化，开发和稳固至少20家稳定的常住大客户，实现真正维护为主，开发为辅，提高客户质量，从而实现酒店入住率持续稳步上升的良好势头。随着酒店和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作更加繁重，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。

我会尽自己最大的努力，脚踏实地、奋力拼搏实现20xx年的新目标，希望康经理与各位同事不忘监督我的工作，如有不当之处，望及时给出宝贵意见，我一定会虚心接受教诲，朝着我们共同的目标不断努力。

**高级饭店销售工作总结5**

在过去的一个月里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了酒店一个月的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一个月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个月的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商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，一个月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，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xxx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，xx月份至1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xx份。

xx年9月份我到酒店担任销售部经理，xx年xx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。

同时在这一个月里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅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。

>四、一个月工作计划

**高级饭店销售工作总结6**

首先营销部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的营销工作，拓展了自己的市场。把商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。

根据年初的工作认真的落实每一项， 年营销部的工作重点放在商务散客和会议的营销上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的营销部散客入住率为，我们加大商务客人的营销力度，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营销方案，有针对性的走访，比如旅游旺季，我们把地接较好旅行社认真的回访与， 12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体营销量做好铺垫。平时在整理顾客档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新顾客，截止年底共签署协议454份。

>一、20xx年9月份我到酒店担任营销部经理

20xx年10份酒店正式挂牌三星，这对营销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，有利于酒店的营销工作。

同时在这一年里我们接待了xx xx xx xx多家摩托车公司，xx电器，伟俊公司xx乳业中医药大学，铁道与环球国旅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营销部，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营销部工作的支持。

>二、对内管理

>三、 不足之处

1、对外营销需加强，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；影响了酒店整体的营销与接待，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。

>四、下一年工作计划：

**高级饭店销售工作总结7**

在过往的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部分的密切配合下，基本完成了20xx年的工作任务。部分的工作也逐步步进成熟。在这一年里我们具体工作内容以下：

>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，已逐渐的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，进步了酒店的著名度，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，散客的进住率偏低，全年的销售部散客进住率为，我们加大商务客人的销售力度，造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，有针对性的走访客户，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，12月份至1月份大部份摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好展垫。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454份。

20xx年9月份我到酒店担负销售部经理，20xx年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹马，同时也把我们酒店整体水平进步一个档次，有益于酒店的销售工作。

同时在这一年里我们接待了长江、宗申、蛟龙、恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司、蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对每一个会议的接待，所有部分都能够认真的配合销售部，美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分的领导及员工对我们销售部工作的支持。

>二、对内管理

>三、不足的地方

1、对外销售需加强，现在我们散客相对照较少；

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，在一些细节上不太留意，斟酌的题目也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息把握的不够正确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽可能避免，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！