# 酒店销售月度工作总结(15篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-01-05

*酒店销售月度工作总结1在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20xx年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向...*

**酒店销售月度工作总结1**

在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20xx年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下20xx年工作思路，希望各位给予指正。

>一、20xx年工作总结

回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的\'帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

⑶培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进;

3、个人优势分析

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

4、个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

>二、20xx年工作计划

展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升;

2、20xx年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在20xx-20xx年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：20xx年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

**酒店销售月度工作总结2**

半年以来，xx的营销工作取得了一定的成绩，基本上完成了两家公司的既定目标，但也存在不少的问题，为了更好的完成项目的营销工作、实现双赢，双方结成真正意义上的战略合作伙伴关系，特对阶段性的工作进行总结，销售员阶段工作总结。

针对以前的工作，从四个方面进行总结：

>一、xx公司xx项目的成员组成：

xx营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有xxx和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决，工作总结《销售员阶段工作总结》。

>二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

>三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

>四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

**酒店销售月度工作总结3**

20××年的工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。营销部成立至今，我们一直在学习，在摸索。在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而又由于整年我们接待了大量的会议，使得我们整年都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有做到真正的营销。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，是该停下来总结一下了。现在将20××年的工作总结如下

>一、营销部主要完成工作

1、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到167469元（会议场租164100元、横幅及水牌1370元、其它1999元）12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破18万（在会议接待量上升的情况下，工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少，共计消费万左右）。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。20××年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力

a、由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

b、电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由

c、中公-教育的培训会议期间，由于需要多个分组教室，我们将闲置的办公室（包括自己的办公室）及时清理出来，以保障会议的成功举行

2、客户的开发与维护

b、客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

其次我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋牌发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。

第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。20××年共计发放金卡17张（工行王俊、陈艾云、北科公司陈洪伟等）

3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、景湘

国旅、湘西国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房间（旅行社一直实行的16免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右），共计为酒店客房带来的收入为57929元（平均房价约为××5元/间）

除旅行社外，20××年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如阳光人寿、采煤技术研讨、萧氏宗亲会、中公-教育、舍得酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入20××55元（平均房价为199元/间）

20××年1月至11月期间，通过营销部预订的各类宴席，团队用餐共计在餐饮消费的金额为286000余元（其中由会议所带来的餐饮收入为13××84元）。全年必将超过30万。这一成绩为酒店整体经营目标的完成做出了相应的贡献

>二、营销部在工作中存在的不足

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。最突出的例子是失去20××年长沙市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的`过程中有较少的与顾客

面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20××年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

>三、 20××年工作计划

1、努力使散客的入住率上一个台阶

**酒店销售月度工作总结4**

文件名称：营销部销售经理岗位职责

文件编号：hg—12—d—004

版本—修订记录：0—0

修改摘要：

正文见下页深圳恒丰海悦国际酒店有限公司

营销部销售经理岗位职责

直属上级：营销部总监

直属下级：销售副总监

一、负责组织销售人员的对客接待、拜访和业务商洽工作，协助营销部总监负责重要客户的接待、拜访和业务商洽工作。

二、负责落实大型团队、vip客户的预订、接待工作。

三、负责组织销售人员收集处理客户意见和建议，受理客户投诉。

四、负责落实海悦卡客户信息资料库的建立健全和日常管理工作。

五、负责《累积住房优惠协议》、《累积租用会议室优惠协议》、《长住房协议》、《签单挂帐协议》等合约（协议）的洽谈、初审工作。

六、负责酒店分销渠道的比选、关系维护和效果评估工作。

七、参与酒店年度营销计划、酒店营销计划实施方案的编制、调整工作。

八、负责部门《销售工作报告》的编制、审核工作。

九、负责受理下属员工对其直属上级和同事的投诉，以及其他部门员工或外协单位对下属员工的投诉（对本人的投诉除外）。

十、负责下属员工的业务知识培训和绩效考核工作。

十一、协助直属上级负责部门相关规范化文件的拟写工作。

十二、完成直属上级交办的其它工作。

十三、本职责经总经室批准后生效，自公布之日起执行。

十四、本职责修改权、解释权属总经室。

校对人：审核人：批准人：批准日期：

**酒店销售月度工作总结5**

5月份忙碌的工作已经过去，现根据营销部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结：

>首先在经营收入方面：

5月份共完成营收元，其中客房完成营收元，占计划的%，平均出租率%，平均房价元；另外，餐饮完成营收收入元，占计划的%；5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高；但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的；另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例；从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的；另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

>在部门工作方面：

营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定；另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户；同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；

>公关营销方面：

5月份主要是策划了母亲节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费；

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和09年度全年营销计划，现将09年6月份的工作从以下几个方面开展：

>部门工作方面：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的`日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性；

>市场销售方面：

本月将酒店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年酒店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保酒店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；

会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保酒店收入的稳步提高团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与酒店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访；

>营销活动方面：

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年酒店销售方式；

以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划；

>5月份周边主要酒店客房情况统计：

1、\*酒店×××本月主要是以会议为主，同时也接待了部分医疗器械会议，会议以鞋城会议为主；散客客源走势下半月较差；

2、\*宾馆×××本月主要是以中石油会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

3、大酒店×××散客出租率不高，因现有房间老化严重所以竞争力不断下降，主要接待内部电力会议和客人；

4、酒店×××本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5、×××此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；

综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；

进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主；

**酒店销售月度工作总结6**

5月份忙碌的工作已经过去，现根据营销部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结：

>首先在经营收入方面：

5月份共完成营收元,其中客房完成营收元，占计划的%，平均出租率%，平均房价元;另外，餐饮完成营收收入元，占计划的%;5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高;但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的;另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例;从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的;另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的`，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同;另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队;在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见;同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定;另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户;同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求;另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力;

公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动;制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种;同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用;另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费;

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和09年度全年营销计划，现将09年6月份的工作从以下几个方面开展：

>部门工作方面：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵;另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性;

>市场销售方面：

本月将酒店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补;从去年数据分析结合今年酒店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保酒店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收;

会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保酒店收入的稳步提高团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源;散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与酒店;进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通;同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访;

>营销活动方面:

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年酒店销售方式;

以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划;

>市场竞争对手报告

>5月份周边主要酒店客房情况统计：

酒店×××本月主要是以会议为主，同时也接待了部分医疗器械会议，会议以鞋城会议为主;散客客源走势下半月较差;

宾馆×××本月主要是以中石油会议为主;本月团队价格定的较高，未接旅游团队;

大酒店×××散客出租率不高，因现有房间老化严重所以竞争力不断下降，主要接待内部电力会议和客人;

酒店×××本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售;

5. ×××此月前半月的出租率较高;下半月一直下降;

综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势;团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈;

进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显;会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主;

**酒店销售月度工作总结7**

七月份正值酷暑,客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌，现将七月份个人工作总结报告如下：

1.暑期期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。

2.做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保\*正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保\*用餐房间的卫生情况。

3.节能降耗。客房部在6月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在7月份采取相应的措施，全体员工签署保\*书，保\*不拿、不浪费酒店的一次\*用品，努力回收一次\*用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，7月份，6月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4.人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房201x年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响今后客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将之前的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，在下个月应考虑做保温墙。

7月即将度过，我们充满信心地迎接8月。过去的一个月，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一个月，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一个月。现回顾总结过去一个月的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在今后的工作中努力再创佳绩。

引进品牌管理，抓好客房工作

酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保\*酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保\*了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。在酒店组织培训的同时，每月有计划对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

3、练兵考核。在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实\*考核，评出了第一名xxx，第二名xxx，第三名xxx,分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

通过对酒店七月份工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新季度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导今后酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**酒店销售月度工作总结8**

>一、营销部主要完成工作

1、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到177469元(会议场租174100元、横幅及水牌1370元、其它1999元)12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破19万(在会议接待量上升的情况下，工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少，共计消费万左右)。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。20xx年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力

A、由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了90把新的会议椅、10条会议桌、19块新台布。

B、电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器。

C、的培训会议期间，由于需要多个分组教室，我们将闲置的办公室(包括自己的办公室)及时清理出来，以保障会议的成功举行

2、客户的开发与维护

B、客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

其次我们将积分兑房的面延伸到棋类牌类，使得长期在棋类牌类消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋类牌类发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。

第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。20xx年共计发放金卡19张(工行王俊、陈艾云、北科公司陈洪伟等)。

3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、景湘国旅、湘西国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房间(旅行社一直实行的17免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右)，共计为酒店客房带来的收入为57929元(平均房价约为145元/间)

除旅行社外，20xx年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如阳光人寿、采煤技术研讨、萧氏宗亲会、舍得酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入206655元(平均房价为199元/间)。

20xx年1月至11月期间，通过营销部预订的各类宴席，团队用餐共计在餐饮消费的金额为296000余元(其中由会议所带来的餐饮收入为131494元)。全年必将超过30万。这一成绩为酒店整体经营目标的完成做出了相应的贡献

>二、营销部在工作中存在的不足

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。最突出的例子是失去20xx年长沙市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20xx年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的.情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

**酒店销售月度工作总结9**

酒店总经理班子根据中心的要求，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年XX届全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

>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。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

>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。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

>3、服务创优。

酒店通过引进品牌的管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，更是在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活上提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

>4、安全创稳定。

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

**酒店销售月度工作总结10**

酒店总经理班子根据中心的要求，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

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。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

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。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。

酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

**酒店销售月度工作总结11**

20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。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。

>一、经营情况

20xx年酒店主营业务收入共计xx万元，发生成本费用xx万元，盈利xx万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入xx万元，月均收入xx万元。其中：客房收入xx万元，占客房收入的%;客房部20xx年初有客房间，5月份对酒店客房进行改造增加为间，10月份投入使用，本年共出租入住房xx次，出租率为%。餐饮部实现收入xx万元，月平均收入xx万元。其中：主餐收入xx万元，占餐饮总收入的%;婚宴收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%;散客收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%;协议单位(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%。

>二、管理情况

(一)外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

(二)引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

(四)顺利完成三星级酒店市级评定工作。20xx年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

>三、其他方面

(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使服务成为对外竞争的着力点。

**酒店销售月度工作总结12**

徐迎宾员：您好！欢迎下塌xx酒店，请问有什么可以为你您效劳的？

某企业洽谈人员（杨。女）：您好！我们需要订20房间房！

企业洽谈人员（杨。男）：那请问你们的收费如何？

王销售员：我们酒店的`标间是200元一间/天，商务单间350元一间/天，我料想你们并不会单纯计较房金的高低，而是在考虑这种客房是否物有所值。

企业洽谈人员（杨。女）：我们需要2间商务单间及18间标间，我们此次前来住宿是来开会的，你们的房费是否能优惠一点，因为我们还想租用你们的会议室在明早开会！

王销售员：不好意思，女士，我们的房价已经是很优惠的房价了，如果你们今后长期安排到我们酒店开会或住宿的话，我们酒店可以和你们签一份长期合作协议，我们将对你们的餐饮消费实行九折优惠，娱乐折优惠。至于你们要租用的会议室我们的收费标准为一天600元。还可以给你们订做会议布标等。

企业洽谈人员（杨。男）：好吧，谢谢，那你们的会议室可以容纳多少人，具体有什么设备！

企业洽谈人员（杨。女）：我们有35人左右，需要小会议室，另外，我需要叫醒服务，因为明天的会议很重要，会议安排在10点，所以我想在7点就起床准备，麻烦你们叫我们一下。

王销售员：好的，两位，我们会安排人员在明早6点半叫醒你们。

徐销售员：先生小姐，本酒店餐厅新推出几种菜系，xxxx、xxxx、因为是新推出的菜品，我们会给你们优惠的价格，欢迎你们前来我们的餐厅前来品尝。

企业洽谈人员（杨。男）：好的，有机会我们会去品尝的。

徐销售员：谢谢，请问还有什么可以帮你的！

企业洽谈人员（杨。女）：没有了谢谢，再见！

王徐销售员：再见！

**酒店销售月度工作总结13**

时光流转，20xx年很快就要过去了，转眼间20xx酒店已经在我们的努力下运行了三个月。在这里，我们餐饮厨房部成长了许多，也收获了很多。这里有我们的良师益友，有一支能干、上进的团队，更有着无限广阔的发展平台。它能让我们感受到大家庭的温暖，更能让我们的理想和目标得以实现。现在我的总结如下：

>一、工作感慨：

在投入到新的环境后，组织一支有理想上进的队伍，来到荣丰丽景酒店我们也开始了新的旅程。我们厨房部全体成员在实际工作中，时刻严格要求自己，做到谨小慎微。踏入新环境后，经过三个月的努力，使我们对这份工作有了更大的挑战。

1、自筹备以来，整体气氛良好，服从意识强，大家对工作更认真、用心、积极，更有信心;

2、我们精心的`塑造了良好的工作环境，在工作中我们学会了如何分化用具餐具的归位，仓库的进出方案，采购验收的处理过程以及菜品的监督方案流程。

>二、年前工作计划：

1、在1月份准备好厨房物品，为过年作准备;

2、过年后人员的工作安排;

3、提高员工工作效率、技术技能、素质的要求;

4、深入各个环节、多看、多思考，完善细节和之前未完成的工作;

5、创一支更团结、更和谐的团队，让团队理想得到充分发挥，加强沟通及为人处世的学习。

>三、新的一年新的规划

1、菜品方面：

1)、出品创新：首先要有一个虚心好学的良好心态，多走出去学习，多问多学，及时了解本地、外地市场动态，加强和采购沟通，对市场的创新原材料的尝试，加强厨师之间的沟通，取长补短，不断充实自己;

2)、菜品质量：严把质量关，对原材料的质量严格把关，重视食品安全使用，在色、香、味、型方面精心钻研，对每一个上到客人台面的菜做到尽善尽美，对菜品搭配、份量、温度严格把关，杜绝异物、杂物的出现。

2、厨房设备平面布置原则：

1)、符合消防卫生环境要求：

a、食物及用具制作，存放时应做到生熟分开，脏物与清洁物分开、冷热分开;

b、燃油、燃气调压、开关站与操作区分开，并配备相应的消防设施;

c、高于300℃管道与易燃物粗距≥;

d、未经净化处理的油烟排气口必须高于附近最高建筑物。

2)、应充分利用原有装置、设施、地形，使各分区拥有合理空间，视野开阔，走道畅通方便管理。

3)、应充分了解用户既定菜式、一切安排、布置均以此为本。

展望新的一年，我们厨房部会加倍努力工作，以更大的热情服务顾客，相信在领导的指导下我们会再创辉煌。

**酒店销售月度工作总结14**

我们满情信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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。

>一、科学决策，群策群力

酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

(一)、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。酒店全年完成营收为9600万元，比去年超额1900万元，超幅为26%;其中客房收入为3600万元，写字间收入为900万元，餐厅收入2900万元，其它收入共1400万元。全年客房平均出租率为116%，年均房价490元/间/夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

(二)、酒店通过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，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。酒店全年经营利润为4129万元，经营利润率为49%，比去年分别增加900万元。

(三)、酒店通过强化《员工接待基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

(四)、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部也因此而被评为先进班组。

>二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情况，转变观念。

在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、治理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

因而，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

>三、创品牌效果，抓好全面工作

酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的治理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了如下工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，销售人员上半年就是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，要害是人，是主要治理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员进行调整，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

**酒店销售月度工作总结15**

篇一：20\_酒店销售年终工作总结

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，进步了酒店的着名度，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，\*\*\*x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

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！