# 酒店工作计划书(15篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2025-04-06

*酒店工作计划 酒店工作计划书一首先决定清洗和维护锅炉，对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作，同时为节省燃油和减少锅炉的维害，我们将对水质进行全面处理。近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作...*

**酒店工作计划 酒店工作计划书一**

首先决定清洗和维护锅炉，对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作，同时为节省燃油和减少锅炉的维害，我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作，发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年，每一分钟都在工作，每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了，这些系统都已有部份的磨损和损坏，所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建，我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检察，并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

待解决的问题：

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工勾通、联系、配合,在今后我会更积极地去对待工作,同时展开对新进员工进行电脑的正常使用及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的陪训.

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行捡查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化，又在高温和各种酸咸水中工作，经常出现故障，我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢，一到冷天或太阳不好就会热水不够用，客人时不时提出水不够热,为了减少这种情况,我也将在后期的工作中进行捡查和处理,并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作.尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵，或是损坏，也需要一个技术能力比较强的人去捡查修理。

紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理，众所周知酒店的消防报警监控系都有很大程度上的损坏，为了明年的消防安全和酒店所有人员的`人身安全，急需进行更换和修复，让其能保持正常的工作壮态。

在此，工作中我还会不断的学习、借鉴，提高自身素质、技术、管理水平，以求完美。

展看未来，我对自己充满信心，对工作我全身充满精神和力量，在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧境。

我会用我的知识技术，管理技巧，把酒店的设备设施搞得更好，同时为了走向现代化、新时代，适应新潮流，酒店会如我所说的每间客房都有新的改进和变化，实现网络化、数字化、自动化，让客房就是一个高档办公室也是一个温欣家。

以上我也提到了锅炉和热水的问题，为了达到更理想化，我也在构想着能不能我们自己研究设计一个自动电加热水箱系统。这样在天上没有太阳热水不够用或是不够热时我们就可以用电加热而不再用昂贵的燃油了；另由于洗衣房的启用，所以每天都得用锅炉烧蒸气，我们用自来水直接注进锅炉，没有经过特殊的水质处理，从科学角度看多少会对锅炉产生一定程度上损伤，所以我也在构想着，研究设计着是不是能用已经报废的过滤水箱来做一个大型的水质处理器，让我们都报着成功的希望吧.毕竟这些都是一种美好的设想，如能把这些构想变成事实那么对我们的工作，对酒店的成本和服务上都会有很大的改善。

为了完成以上我所说的目标也为了我工作的顺利开展，为酒店设备的能高效正常的工作，我在今后的工作中将会更加认真,负责的去工作，更加会全身心的去投入到工作当中去，更加的去努力学习新的知识和技术，还有更加科学的管理技巧；我会尽我最大的能力用我最热情的工作情绪去工作，用最科学的管理技巧，最具权威的技术把工程部搞得更好，更团结，更能发挥和体现自身和团体的价值和意义,

我对这次主管评选充满希望，我所有所有的设想将在这次评选中得以实现，所有的技术才华会得以展示。我一定会胜利！！！

**酒店工作计划 酒店工作计划书二**

xx酒店始终坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，为今后的经营和管理打好坚实的基础。现制定营销工作计划如下。

为了更好地努力打造服务品牌，酒店以文明规范活动为突破口，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准，根据酒店实际情况，结合有关火灾、治安事件、食品安全等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。使员工真正掌握安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。

安排好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的.加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们工作的标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。

通过客史档案，加强对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。

重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

我们还有非常多的不足，希望在以后的工作中能够做的更好！

**酒店工作计划 酒店工作计划书三**

一、严把采购计划关

严格各部门计划申报，严格控制各部门的采购成本率，按照酒店要求的采购成本率进行审核，对于那些不符合要求的物品不予采购。在各部门计划汇总后，交由总库进行逐项核实，如有库存，则此项物资不予采购。同时，要求各部门提高计划的周密性和准确性，减少临时采购计划，减少应急采购，减少餐饮成品菜的采购。

二、严格控制各部门办公用品和耗材的用量

按定额控制各部门的用量，对于能够维修使用的设施设备，则尽量去维修，在保证正常使用的情况下尽量延长使用寿命。

三、严格控制采购物品价格

1.干杂、调料、粮油等执行价格不得高于市场批发价格的6%。

2.低值易耗品的价格不得高于市场零售价的平均数。

3.零星物品的价格不得高于市场零售价的5%。

4.鱼类、肉类、鲜货价格不得高于市场批发价格的`4%。

5.蔬菜平均在1元以上者，其定价不得高于市场批发价的10%。

四、价值较高的物资，实行质价评议后，再进行采购

对于单价超过元的物资，采取召开质价评议会的形式，先行市场调研，再召开质价评议会，从质量和价格两方面进行评比，选取性价比的物资。

五、及时挂账报账，提高资金流通效率

对供货商的货款做到当月核清，当月挂账，每月付款，采购员的借款欠款也要一月一清。同时，减少现金流量，金额较大的采购，采取转账的方式进行。

六、优化采购结构

对于一些日常经常使用的物品，可由供货商代送，以减少出去外购的次数，降低外购成本。部门内部合理分工，使用车辆不得执行与工作性质无关的任务，特殊情况需向主管领导汇报，努力减低采购费用。

七、降低水、电、纸张等办公成本

办公室电脑、空调、照明灯具在下班后，要及时关闭，办公室内和公共走廊内照明灯，白天应尽量关闭。注意节省纸张，打印文件要双面打印，尽量使用无纸化办公。

**酒店工作计划 酒店工作计划书四**

新的一年，新的起点，新的舞台，在即将来临的20xx年，我店将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造\"情满飞鹿，舒适家园\"这一品牌战略，开展工作，以顾客就是家人的心态做好各方面工作，开创我店餐饮新的局面，大体工作如下：

一、培训与学习

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对培训中变现优秀的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店作好优秀管理人员的储备工作，把旗舰店打造成为一支学习型的团队。

20xx年的我店培训主要课程是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：【酒店从业人员的推销方法与服务技能】【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】【食品安全法律法规】【消防安全知识培训】【员工心态训练】【创新服务与细节服务】【如何顾客满意】

【执行力】【高效沟通技巧】【酒店管理基础知识】【餐饮服务意识】，【酒店营销知识】【酒水饮料烟的价格与认知】等，其中【创新服务】将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动部门管理。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。前期由管理人员进行培训，后期由店内优秀员工进行培训，鼓励员工展示自我，给员工们一个发展的平台，给予优

秀员工的工作进行肯定，从而留住优秀员工。

培训内容开始由管理人员对目前推销存在的问题进行发掘，并提出进行改善培训，让员工的推销手法越发成熟。后期由员工不断创新，改善推销中发现的问题，从而进行整理，继而分享与培训! 二、提升服务质量，创新服务细节

1、编写操作规程，提升服务质量

根据我店的实际运作状况，编写了《服务员包间服务操作规范》、《服务员酒席操作规范》等。统一服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据重要接待的服务要求，编写服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，分析各服务员的当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

4、完善案例收集制度，减少顾客投诉几率

完善餐饮案例收集制度，收集顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各服务人员业务技能水平的重要依据，由专人对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使培训更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

5、细节服务，创新服务

酒店竞争日趋激烈，竞争集中在服务创新。谈起创新，很有必要，也很重要，但做起来难度却不小的难度。别人做不到，我们能做到的，这就是细节。

宾客的需求分为显性需求和隐性需求。显性需求比较好识别，酒店基本能够采取措施给予满足。而隐性需求因不好识别，容易被酒店疏忽，甚至连宾客自己也没有意识到酒店能提供这些服务，这就是创新服务。

宾客没想到的，我们都能为宾客想到、做到了;宾客认为我们做不到的，我们却为宾客做到了;宾客认为我们做得很好了，我们要做的更好。这就会感动一批宾客，塑造一批忠诚宾客、这就是感动服务。

三、成本控制开源节流

1.加强店里水、电、气的\'管理，要加强宣传、教育，将\"提倡节约、反对浪费、开源节流\"的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面， 我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝\"长流水、长明灯、长开空调\"的现象，并严令禁止公物私用的情况发生。

2.加强店内办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的管理，我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，控制没必要的消耗，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

四、安全环境卫生

1.美化旗舰店店环境，营造\"温馨家园\"。 严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周月10日，20日，30日的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使旗舰店卫生工作跃上一个新台阶。

2.宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的\"舒适家园\"。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

3.要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

4.要变管理型为服务型：管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

五、队伍建设

相关市场调查表明，30%以上第二次光临的顾客是对酒店服务价值的认同，也即对

优秀员工优质服务的认同。因此，酒店要获得经济效益，就要有一支优秀的员工队伍。酒店管理者在发现、培养、选拔人才的同时，更多的应当考虑如何留住优秀人才。

没有优秀的员工，就没有满意的客人;而没有满意的客人，就谈不上有满意的企业经济效益。所以，我们将改变竞争机制，变\"伯乐相马\"为\"赛场选马\"，形成\"管理人员能上能下，员工能进能出，工资能高能低，机构能设能撤\"的灵活氛围。

制定一套科学合理的考核评价体系，采取末位淘汰制，给予员工压力与动力，给予他们一个舞台一个晋升空间，对于团队内最优秀的百分之二十(超过工作要求)的人进行升职与加薪，让中间百分之七十(胜任工作)的人学习与培训，想方设法让他们晋升到百分之二十的人中去，对于末位的百分之十(不能胜任工作)的人，辞退或转岗。

为了更好的打造\"情满飞鹿，舒适家园\"这一品牌战略，开创我店的餐饮新局面，新气象，在新的一年中我店具体工作如下:

1.做好日常店里管理工作，上级发布的任务及时完成，及时向下传达上级的会议精神与任务安排。

2.每月底清点店里的所有物品，需要补充的物品及时报备，各岗位需要的物品在下月初及时下发。

3.对于各类一次性消耗物品消耗进行归档，严格控制成本消耗，每月都将进行统计并算出消耗率，控制没必要的消耗。

4.加大力度推销特色菜品以及火锅锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

5.每月都将及时的分享管理例会的心得与公司文件，学习会议内容，保证上级的命

6.加大力度做好每月三次的卫生大检查，并且在平时时刻不得松懈，店里内部时刻检查卫生情况，对于不好的及时整改，好的进行奖励!

7.每月都将进行员工培训，学习，分享工作中学习到的知识与心得，让员工在快乐中成长。

8.时刻紧记七大项，并且时刻做好七大项要求的每一项，对于违反七大项的员工进行处罚并责令其改正，并运用到日常工作中，做好细节服务。

第一季度(一月份-三月份)

1.在春节来临之际加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2.酒席联系与制定年夜饭的推销方案，年初酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益，并且在新年来临之前制定好年夜饭的推销方案。

3.节日问候：

二月份将对酒店在册并留有联系方式的各顾客进行短信问候新年快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候，并可以适当的送点小礼物表示酒店对其的心意;并且及时的对本店员工的父母打电话表达酒店对其的新年祝福，了解家庭情况，以及员工我们部分了解不到的思想走向，从而能更好的管理员工。

三月份将对酒店在册并留有联系方式的女性顾客进行短信问候，代表酒店对其送上妇女节的节日祝福，并且及时的将节日祝福以电话的方式送给酒店员工的母亲。

4.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

为迎接二月份的上客高峰期，让服务员有熟练的服务技能以及推销方法，从而达到更大的利润，一月份培训【酒店从业人员的推销方法与服务技能】，在业余时间对员工进行培训，并且在培训结束后要求员工做出培训总结与心得，并运用在工作中，预计两个课时。

由于二月份乃员工辞职的高峰期，为避免流逝过多的优秀员工，我店预计将在二月份业余时间学习【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】，从而希望能够留住部分优秀员工，预计两个课时。

三月份是过渡期，老员工的离开与新员工的进入的过渡期，所以三月份将培训【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】，让老员工稳固，新员工学习，可由老员工培训，预计两个课时。

三月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5.策划3月16号的\"情系贫困山区留守儿童、全飞鹿统一行动\"的义务活动，从而宣传我们的公司。

6.人员安排：

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第二季度(四月份-六月份)

1.推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2.节日问候：

五月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚女性顾客进行短信问候母亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;并且及时的对本店员工的母亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

六月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚男性顾客进行短信问候父亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;并且及时的对本店员工的父亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

3.策划由公司组织的全店人员参与劳动节以及助残日的义务活动，让公司经常出现在大众眼中! 4.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

四月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

并在四月下旬学习【员工心态训练】，让员工能及时调整自身心态，不免给工作带

来负面影响，加强员工自身的涵养，有管理人员培训，预计两个课时。

五月份组织全员参与【创新服务与细节服务】，由管理人员组织，预计四个课时。

六月份组织学习【如何顾客满意】，顾客的满意就是对我们的工作的肯定，管理人员组织，预计两个课时。 六月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5.人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第三季度(七月份-九月份)

1.推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2.节日问候：

九月份将对酒店在册并留有联系方式已知为老师的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;并且适当的送去小礼物，表示酒店对其的心意。

3.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

七月份组织学习【执行力】，使员共从根本上认识到\"好的制度，要有好的执行力\"，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使员工认识到\"没有执行力，就没有竞争力\"的重要道理，由管理负责，预计四个课时。

八月份组织学习【高效沟通技巧】，一个好的销售人员，首先需要拥有熟练的销售技巧，由管理人员负责，预计4个课时、

九月份学习【酒店管理基础知识】，给员工学习的机会，不断丰富自身知识，从而才能在企业更进一步，管理人员负责，预计两个课时。

九月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

4.人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第四季度(十月份-十二月份)

1加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2.酒席联系，年底酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益。

3.节日问候：

十月份将对酒店在册并留有联系方式的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;

十二月份责令在感恩节当天对父母家人进行电话问候，关心父母，懂得感恩。

4.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

十月份学习【餐饮服务意识】，作为酒店服务人员，必须懂得最基本的服务意识，由管理人员负责，预计两个个课时。

十一月份学习【酒店营销知识】，服务也是销售，推销自己，推销菜品，酒水都是一种销售，所以员工需要进行学习，管理人员负责，预计两个课时、

十二月份学习【酒水饮料烟的价格与认知】，作为一个服务销售人员，不仅要知道价格，还需要知道它们最基本的知识，由管理人员负责，预计两个个课时。

十月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

十二月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

预计本季度组织举行餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，充分展示服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气。

5.感恩专题演讲

策划感恩专题演讲，只有学会感恩，才能回报社会，回报公司，回报父母，所以感恩教育必不可少，全员参与。

6.人员安排

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

以上是20xx年旗舰店年度工作计划。希望得到领导和各部的指导及配合，我们将齐心协力工作，希望能使飞鹿成为博采众家之长，餐饮服务行业的领头人，让飞鹿的明天更加美好。

**酒店工作计划 酒店工作计划书五**

近几年来随着社会的发展、人们的思想提高，旅游业的增加，使得经济发展迅速，目前酒店业在市内十分看好。从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高星级酒店在两年内竞争不算激烈，可以从中采用各种应对措施稳定客源。

对于每个酒店来说，每个同档次的酒店都是自己的竞争对手，甚至某些不同档次的酒店也成为潜在竞争对手，但从目前情况看，在本市的竞争对手的不是在市区的星级酒店，而是附近的几家连锁酒店。连锁酒店都是依照总店的经营模式定位，而不会根据实地的实际情况定位。

本酒店的优势：1、本酒店属于自创酒店使用自己的模式和定位，可根据人们的消费水平自行调价来提高住客率，不用按照连锁酒店的模式给予定价，可根据当地的实际情况(淡、旺季)随时推出活动，打造几间独特的婚房，从这方面就有一定的独占性和排他性。

为使销售过程与销售小组活动的关系正常化，制定顾客发展模型，对顾客进行销售前研究，以收集并预测顾客愿望，分析其销售潜能;然后探索和分析其特定需求，进行个性化销售宣传，决定竞争者类型及范围;接下来制定满足目标顾客需求的明确的协议书，以得到顾客的认同;第四步是实施具体策略营销，尝试添加满足或超越顾客需求的增值产品或服务;第五步，随时追踪监控服务反馈信息，保证顾客满意最大化;最后是了解时尚趋势，精心研究客户未来需求以保持和扩大伙伴关系。

全年稳定客源首先是关系户，协议客户，老客户，旅行社，维护新客户。

全年我店的主要目标市场应确立为商务市场为主导(包括商务散客、商务会议、)，旅游市场为辅。商务市场的开发，我们必须着力拓展商务会议团队，不但只是附近地区的，而且要把触角发展到其他县、区，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为本市知名商务品牌。保证顾客的忠诚度，为今后的竞争打下基础。

根据淡旺季不同月份、各黄金周制定不同的促销方案，做为各月份工作重点和目标。

一月和二月份：

1、加强对春节市场调查，制定春节促销方案和春节团、散预订。

2、加强会务促销。

3、加强商务促销和协议签订。

三月份：

1、加强会务、商务客人促销。

2、“五一”黄金周客房销售4月份完成促销及接待方案。

四月份：

1、加强会务、商务客人促销。

2、加强对五一节市场调查，制定五一节促销方案和五一节团、散预订。

十一月、十二月份：

1、加强对春节市场调查。

2、加强会务促销。

3、加强商务促销和协议签订。

十月工作重点：

1、加强会议促销。

2、加强商务促销和协议签订。

二月份：

1、加强会议促销。

五月份：1、加强旅游促销2、加强商务促销。

七、八、九月份

1、7、8、9月属于住宿业旺季2,、加强宣传力度

六月份：

1、加强对“高考房”市场调查，做出高考房促销活动

2、加强商务促销。

20xx年是本酒店站稳脚跟、营造知名品牌、保持在本市的地位进行攻关战的最为关键的一年，因此本酒店的营销计划就显得至关重要，现从酒店的实际出发，制定年度营销计划。

实施“酒店vip”计划策略，通过会员在酒店的\'频繁消费来提高和稳定酒店的整体收入vip营销是一种会员制营销方式，它以建立会员制为发展导向，在观念认识上，利用80/20法则，将顾客占有率和忠诚度放在首位;目标是从酒店特色经营出发，充分挖掘酒店的最大市场潜力;在运作策略上，完全以顾客需求为中心，从充分利用好信息资源入手，准确地界定酒店的市场定位，营造酒店经营特色;强化酒店品牌效应，完善激励机制的促销战略;进而通过控制有力、行之有效的电话营销系统，帮助酒店挖掘一批具备高消费能力的忠诚客户群体，也就是为酒店创造80%利润的20%的忠诚客户。

营销特色策略，策划活动包括：降低房价，免费提供停车场，免费接等，与“酒店vip”计划相结合，采用会员积分制，价格明升暗降，给与一定的让利。

以内部营销为本，酒店对员工进行严格的挑选和训练，使新员工学会悉心照料客人的艺术，培养员工的自豪感，把培养忠诚员工、提高员工满意度放在追求品牌忠诚之前，让员工快乐的工作着。教导员工要做任何他们能做的事情，全体员工无论谁接到到投诉都必须对此投诉负责，直到完满解决为止。最新酒店年度营销计划最新酒店年度营销计划。员工有当场解决问题的权力而不需要请示上级，为了让客人高兴，员工可以离开自己的岗位而不需要请假。在表彰杰出员工方面，按效率优先、兼顾公平的原则，根据员工职效进行细分奖项，给各方面有贡献的员工颁发各种相应奖励。

细分市场体验营销策略，通过重新定位，把目标转向稳定和满足客户各类会的需要上，巩固现有市场占有率和顾客忠诚度，坚决不做多而全的没有重点的抢客工作。此外，在细分市场的基础上进行体验营销，做到以下原则：a优质的全面质量管理，让客人使用最佳的产品组合;b“顾客第一”的经营理念，员工处理个人失误没有大小，使客人从胜利、心理撒谎能够都得到满足;c追求服务的零缺陷，为顾客解决能够解决的一切问题。

直接销售策略，要求每个员工在面对客人时都成为销售人员，而不管其实际的身份，从而加大对顾客的把握度，在实际操作中，如果预定员预定了一位客人决定入住了

我们就给这位预定员奖励，不管这个客人住的是那种类型的房间，也不管他是住一晚还是一个月。

1、对销售目标和任务要及时进行评估，做到每天一汇报，每周一小结，每月一总结，分析原因，总结经验教训，及时找出原因和研究好对策。2、建立应急机制，有不可抗拒的事件如禽流感、非典等发生时可以从容应对，加强安全卫生检查，树立“安全第一，预防为主”的安全观，在实际操作中，对送来酒店的瓜果、菜蔬禽类进行检疫测试。

3、建立一套稳健、公平的管理机制，明确任务，赏罚分明。使营销目标不理想时可以稳定员工，努力创造一流的工作平台环境。

全年，工资福利，办公用品，其它，促销及广告，交际费，制服，培训，其它总费用市场营销费用总额

1.年度计划控制：由总经理负责，其目的是检查计划指标是否实现，通过进行销售分析、市场占有率分析、费用百分比分析、客户态度分析及其他比率的分析来衡量计划实现的质量。

2.获利性控制：由营销控制员负责，通过对产品、销售区、目标市场、销售渠道及预定数等分析以加以控制，检查饭店赢利或亏损情况。

3.战略性控制：由营销主管及酒店特派员负责，通过核对营销清单来检查酒店是否抓住最佳营销机会，检查产品、市场、销售总体情况及整体营销活动情况

**酒店工作计划 酒店工作计划书六**

市场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，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部××年工作思路，现在向大家作一个汇报：

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、

开拓创新，建立灵活的激励营销机制，今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的\'二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。督促营销代表，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室。

强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、

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，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

×年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

**酒店工作计划 酒店工作计划书七**

针对销售部的工作本能机能，我们订定了市场营销部工作思路，如今向大家作一个报告。

本年重点工作之一建立美满的客户档案，对宾客按签单重点客户，集会欢迎客户，有成长潜力的客户等进行分类建档，细致记录客户的地点单位，关联人姓名，地点，全年消耗金额及给该单位的扣甲等，建立与保存同当局构造集体，各企奇迹单位，贩子驰名流士，企业家等紧张客户的交易关联，为了巩固老客户和成长新客户，除了平常按期和不按期对客户进行销售会见外，在年末筹划在得当期间召开次大型客户报答关联会，以加强与客户的感情交换，听取客户意见。

本年营销部将互助旅店集体新的销售系统体例，从头订定美满20xx年市场营销部销售任务筹划及事迹考核办理履行细则，销售代表履行工作日记志，每工作日必须结束拜访两户新客户，三户老客户，以月度销售任务结束环境及工作日记志综合考核销售代表。鞭策销售代表，经过议定各种方法篡夺集体和散客客户，巩固老客户，成长新客户，并在拜访中及时明白汇集宾客定见及发起，反馈给有关部分及总经理室。强调团队精神，，强调彼此互助，彼此救助，营建一个和谐、自动的工作集体。

欢迎集体、集会、客户，要做到全程跟踪办事，“全天侯”办事，注意办事形象和仪表，热忱殷勤，针对各种宾客进行特别和有针对性办事，最大限度满足宾客的.精神和精神需求。建造会务活动查看表，向客户收罗定见，明白客户的需求，及时调整营销方案。

凡是构造部分有关人员汇集，明白旅游业，宾馆，旅店及其响应行业的信息，把握其策划办理和欢迎办事动向，为旅店总经理室供给周全，真正，及时的信息，以便订定营销决议计划和伶俐的推销方案。

与旅店其他部分密切互助，根据宾客的需求，富裕阐扬旅店集体营销活力，创设最好效益。

加强与有关宣扬xx媒介等单位的干系，富裕利多种告白式样保举旅店，宣扬旅店，竭力进步旅店驰名度，篡夺这些大家单位对旅店工作的赞成和互助。

20xx年，销售部将在旅店带领的精确带领下，竭力结束全年销售任务，开辟立异，联合拼搏，创设营销部的新形象、新地步。

**酒店工作计划 酒店工作计划书八**

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下达的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得最大的经济效益。

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

（1）全局统一的原则，

以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

（2）各方面平衡协调的原则，

做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

（3）严肃认真的原则、

（4）成员参与原则

（5）灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

（1）部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

（2）本班组的实际情况

（3）以前班组的工作经验与教训等（被模式化的操作、被制度化的尊则等）

3、领班计划编制的内容

（1）目标

好的目标的基本标准：一是清楚明确、有具体的措施、步骤和时间等；二是必须是可衡量的，可以考核的目标；三是要落实在书面上，容易掌握和应用；四是能够被理解、被接受的；五是可行性的目标；六是具有一定挑战性的目标。

（2）措施

包括完成任务，实现目标的具体措施，如领取物品、摆台、酒水服务、看台服务、检查监督、机动人员等等分工，途径、方法、方式和步骤等。

（3）实施的具体时间

（4）负责人

（5）预算

（6）评估

考察计划制定的是否科学，是否完善，有无疏忽，有无不当之处等。

4、作业计划的基本内涵

（1）服务时间、内容、地点、对象和服务规格等明确说明

（2）服务所需的数量、规格、品名、等级等内容

（3）工作人员的分工与协作

（4）服务操作程序和服务标准

5、领班计划编制的方法

（1）专门时间制定

（2）收集资料

（3）召集相关员工协作制定：关键岗位人员、主要意见领袖等

（4）评估计划

（5）书写成文

6、领班计划编制的程序

（1）分析部门认为、计划、指示和命令等和本班组的实际情况

（2）确定本班组计划的目标

（3）确定本班组的个方面的情况与工作内容

（4）编制计划

（5）评估计划

（6）书写成文

总体而言，就是监督、指导，检查、调整和改进等

1、每天、分时段地检查计划执行的情况，发现问题，及时采取措施予以解决，及时上报。

2、及时做好服务前准备工作，查看物品、设施设备等准备情况，做到心中有数

3、合理调配劳动力，检查出勤情况，对于关键岗位的员工要特别注意合理调配

4、开好班前例会和班后例会，对酒店服务中出现的问题在这些例会上提醒员工主要。

5、在执行计划时应该做好各种原始记录统计工作

1、日常检查

（1）按日、按轮班进行经常检查，主要检查生产进度

（2）对原始材料进行汇总、计算和处理

（3）采用板报、进度表、例会等进行通报，让员工理解计划完成情况

2、定期检查分析

（1）全面检查：分时段检查

（2）质量、品种、成本率、安全生产、设备、设施、维修、保养、出勤率、员工工作状态和情绪等

（3）进行比较详细的分析、总结经验，提出问题及改进措施等

3、专题检查和分析

（1）当出现问题或有实际需要时进行

（2）对服务过程中的实际情况进行分门别类地检查，包括服务质量、顾客投诉等

（3）召开专题会议，进行抽查与现场办公等

4、抽查

5、暗访等

1、总结经验，将好的经验、案例等进行推广，使之规范化和制度化等

2、处理：分析存在的问题，对员工进行考核，指导、表彰和处分等

3、改进，调整计划，改进方法和计划的某些方面，以提高工作效率和质量，更好地完成任务，实现计划目标等。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

1、面带微笑、精神饱满

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

3、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

4、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

5、各个部门之间的沟通，配合问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的\'工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求。。合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合。的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管。从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管。公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放。齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较。中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务。体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收。制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管。及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调。好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管。更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合。，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理。，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合。用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

**酒店工作计划 酒店工作计划书九**

pb部的办事工作具有两重性子，对客及对酒店内部均有其重要的办事职务和责任，对客而言pb部是一个直接面客的部门，人客在步入酒店的范围后所接触到的地区范围与物品的清洁调养工作全由pb部完成，所认为酒店制造一个整洁的铺子是pb部一项重要的工作，同时pb部人员也是在大堂地区范围活动的较为频繁的酒店人员之一，在一个酒店中除去业务部门内部以外，几乎所有的地区范围都是pb部的工作场合。对酒店内部而言pb部需要负责办公地区范围、员工活动地区范围、酒店后勤地区范围所有的卫生清洁与物品调养工作，是直接为酒店员工提供办事的。鉴于pb部实际工作地区范围及工作内部实质意义的缘故原由，办事成为一项重要的工作内部实质意义，而如何提高工作人员的办事意识与办事技巧则成为pb部一项重要的工作，对一个新开业的酒店在前一阶段对pb部人员的培训就显患上尤其重要，而培训的内部实质意义则偏重于以下几方面：

意识是一个重要的需要解答的题目，在培训中一定要将办事意识的培训作为一个重点课题举行，而办事意识的重点内部实质意义不仅要求工作人员建立对客办事意识，更要建立起主动的`内部实质意义办事意识，打破一种不正常的工作心态，建立起生业的荣誉感，如许才能让员工真正打高兴结，将精力纯粹投入到办事工作中去，办事意识的培训主要包孕几方面的内部实质意义即：酒店群体办事意识、对客办事的必要性、内部办事的重要性、办事礼节规范、内外部客户的开发与维护、如何建立主动的办事意识等等，颠末培训工作使员工在工作时可开端建立主动的办事意识，为此后的工作打下良好的根蒂根基。

对办事工作而言意识是一个根蒂根基性需要解答的题目，而技巧则是一项重要的工作内部实质意义，员工只有具备了良好的办事技巧，才能让人客在无形中感触感染到酒店群体有序、有礼、有节的办事的规范性的要求，以是说办事技巧不仅是前台或者餐饮员工需要掌握的常识，更是pb部工作人员需要掌握的一项重要的工作内部实质意义，办事技巧的培训是言传与身教并重的一项内部实质意义，是一项持续性的工作，在酒店开业初期可以让员工接触一些酒店规范性办事礼节的培训内部实质意义，懂患上如安在工作中为人客提供最基本的规范性的办事，更为重要的是要让员工在规范性办事内部实质意义的根蒂根基长举行个性化办事内部实质意义的开发与实行，对员工提供的个性化的办事要实时给予提议和指导，以便真正树立酒店办事的群体型象，同时办事技巧的培训也是一项持续性的工作内部实质意义，在此后的工作中针对此要建立周全的培训计划。

传统的pb部的办事工作无非是实时举行卫生清洁，以包管大众地区范围的外不雅的整洁，而因为工作人员受到传统办理方面的限制，很难打破这个通例性办事的内部实质意义，而现代酒店业pb部工作人员的办事功效在此根蒂根基上应举行科学性的拓展，除主动举行清洁调养工作以外更要成为酒店的指引师与信息咨询师，熟悉酒店地区范围及相关地区范围的常识，面对人客的扣问可自在答对，同时为人客在酒店地区范围的活动提供有益的指导，树立酒店群体对外形象。

酒店各个部门的正常运作主要依靠规范的部门办理及严密的工作计划，对pb部这个掌握着酒店所有大众地区范围及业务地区范围地面地毯清洁与调养工作的部门而言，工作的规范性与计划性就更为重要，出格针对帝京国际酒店如许大规模大装修大扮饰的五星级酒店来说，其群体调养工作的重要性就显患上更为凸起，出格是针对酒店外围的群体扮饰气势气魄，在酒店内部装修时也必然会采用显示高档氛围的高档扮饰石材，木材及地面扮饰质料，而地毯的选用，也必然对pa的保洁工作的举行提很高要求，同时因为外围占地面积较大，并且清洁调养区分清楚地区范围较多，只有将工作计划具体到日、将人员与工作内部实质意义举行合理配比、晋升工作人员的工作技巧，才能真正将这项工作做好，总结起来主要包孕以下几项工作内部实质意义：

pb部的工作计区分清楚为日、周、月、季、年工作计划，针对工作地区范围灯具物品，不同质地的扮饰质料想到地板、地毯、大理石地面的不同要求拟定出不同清洁周期的工作计划，固然如许的工作计划是为了给酒店开业时所施用的物品的清洁与调养奠基一个良好的根蒂根基，这个计划的实行与变更还需根据本地不同的气候前提及施用过程中出现的不同需要解答的题目举行调整，但最重要的是岂论在何种前提下一定要有一个周详的工作计划，以便指导员工举行工作，无序的工作内部实质意义是pb部工作之大忌。

**酒店工作计划 酒店工作计划书篇十**

市场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，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部七月份的工作思路，现在向大家作一个汇报：

随着xx市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的\'要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可回避的选择。在硬件设施设备上，酒店将在20xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“x楼”之x菜品牌，已在xx市餐饮市场争得了一席之位，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年中，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

创新---是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，20xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门（如餐饮、康乐部）实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

**酒店工作计划 酒店工作计划书篇十一**

根据半个多月在集团公司及各个酒店的调研与日常工作，发现目前存在的问题：

1、制度不健全或是制度表面化。没有良好的执行力与督导。

2、厨房技术力量薄弱，菜品单菜质量合格率较低，成品量化较为自由，宴会搭配不能迎合市场。

3、全员的仪容仪表与服务意识不能达到一个品牌酒店应有的水平。

4、集团公司对于酒店掌控力还需提高或需加强督导。

5、基层管理人的业务知识欠缺导致在日常工作中降低了服务值

6、酒店卫生不达标、基础设施维护和保养不及时。

7、集团公司对于产品及服务统一性较差。品牌意识模糊，

8、市场销售人员对于开发性与客户维护欠佳

9、后续管理人员的培养不能满足本企业发展的需求。

10、主打产品不能在传统技艺和现场表演技艺不能完美结合。

针对目前公司存在的问题下半年的工作主要围绕几个方面开展：

(1)不能否认，我们酒店制定的制度相对来说比较健全，但是往往都没有很好的执行，而经常受个人主观的控制，甚至很多制度只是一种摆设。可能有许多管理者会把所谓人性化管理作为一种理由来解释。这种认识上的差异，关键还是来自于我们很多人忽略人性化的一个基本立足点，即它是一种责任，一种对自己和企业的责任。不规范执行制度，造成制度形同虚设。

“只要你敢碰它，它就烫你，而且当时就烫你;第一次就烫得很厉害;它只烫你碰它的那部分，而不会烫你全身;对谁都一样――谁碰它，它就烫谁;你不碰它，它就不烫你。这就是“热火炉”的定律，当然指的就是制度和规范。其实，这样执行制度，才可以理解为人性化的管理。人性的认识，是一个逐步深化的过程，对人性面的理解不是简单以待人宽厚善良为标准，它需要靠管理者在实践中不断的探索和提炼。首先要在制度化管理基础上，大家已经具备了一种行为规范，才可以讲所谓人性化的软化管理。

(2)企业的发展离不开管理。而管理对象就是企业的员工，为了更好地适应现代社会餐饮的发展以及在未来餐饮市场占有率和影响力，在公司现有的基础上，结合公司及各个酒店特点，切合实际的不断地完善、修改、制定公司制度和相关岗位以及工作程序，使之良性运转，增加企业凝聚力，上下同欲，形成制度管人、流程管事、团队打天下、管理定市场的企业概念。

(1)局部中层以及技术人员的调整，公司三个酒店厨房整体技术力量薄弱，没有良好的整体意识，已经严重的影响了酒店的社会声誉和酒店效益，所以，厨房人员技术人员的充实和核心管理的调整将采取唯才是举的方式，从而带动厨房整体管理水平以及良好的饭菜质量。前厅与其他各岗位根据公司人事部评估和店总建议在提升服务意识和打造团队的基础上不断升华。

(2)中高层人员调整，增强市场竞争力，打造核心团队，店总以及部门负责人，在围绕节能增收，创造良好的社会效应和经济效益的基础上调整到位，为下一年工作打好基础，实施店长和部门管理人员负责制，为将来全新的考核机制做好准备。

(1)餐饮管理就是味道管理，菜品管理已是现代酒店管理的一个重要环节，全聚德一个文化餐饮和餐饮文化相结合的餐饮品牌，在社会上已有150年历史，但是除了主产品外，附属产品质量稳定以影响企业发展，故此，在技术人员到位的基础上，公司产品的稳定统一将会是下半年的一个工作重点，包含：产品的包装、色泽、主辅料的配比、口味、和调味品统一标准，为将来的统一配送制作走好第一步，做到“款款特色，道道精品”始终如一，稳步提上，在产品综合质量上成为同行业的标杆。同时，主打产品再结合传统技艺的工艺上，增强现场操作的观赏性与文化底蕴，从而达到食与美的结合，在保证单菜质量稳定的基础上调整宴会配套产品。

(2)产品的提升，在技术支持与产品稳定的情况下，开始产品的提升与传统鲁菜的挖掘，不断地推陈出新，迎合市场，让产品说话，让产品体现水平，打造鲁菜之都，让企业产品定位更为明确，让产品为每一食客个留下良好的印象，弥补前厅服务中的不足，赢取社会口碑。

(1)树立全员销售理念，全员销售不是全员都是销售，即是全员尽心尽职做好自己本职工作工，全员营销的价值链是否流畅，要取决于执行力，全员营销的效果好与坏，要取决的全体员工的工作，全员营销就像是一个团队，他们之间有互补性和协调性，相互之间始终保持有效的及时沟通，管理者指出工作方向、灌输工作思想，二线人员为一线人员做好后勤、辅助性工作，全力为一线人员服务，一线人员在和客户沟通时，客户提出的或遇到的种种的合理要求和问题，及时反馈，由二线人员甚至管理者作出决策和解决方案，然后由一线人员快速地执行下去，只有建立了这套完整的营销价值链，一线人员才能更好的为客户提供服务，为客户解决实际问题，真正为客户创造价值，让客户满意，这样才能最终实现全员营销。

(2)督导按月度的相关节日制定销售方案、开发新产品、新活动项目外，更要推出独特的宣传方式来吸引客源，在广告策划推销上多做软广告文章。可选择电视、电台、报刊等媒体，经常性地报道酒店新近推出的特色菜肴、活动项目等，提高宾客对酒店的感官印象。

调整经营思路，实施店总负责制，经营管理权全面下放，财务支配权和数字掌控逐步回收，公司加强对相关费用的控制，例如营业额，毛利率，人员配置，以及费用控制，在相关的控制范围内给予一定的奖惩，如有盈利或费用控制得当，则给予以店为单位一定分红或费用节约奖励，如达不到公司规定的要求或费用超标则有酒店管理人员与员工按比例分摊一定的费用，将营业利率压力进一步向一线转移，以来调动全员积极性和自我控制能力。

定期或不定期的检查各酒店仓库已经厨房原材料，杜绝食品安全问题出现，针对采购、仓管、使用部门、加工部门进行抽查，对于三五产品和变质物料杜绝进入酒店。餐饮消费者到酒店、餐厅进餐时，最关心的问题就是菜品等食品是否卫生安全，对于酒店来说，要想赢得广大客人的信赖，首先的问题是要维护客户的人身利益为首要，这就要求我们必须加大对卫生的监管力度。

(1)人员的培训，丰富管人人员的酒店基础，提升管理水平和部门掌控力，增强对企业的忠诚度和日常管理中技巧，逐步的培养成酒店的中坚力量。

(2)管理人员的储备，为公司将来的发展储备一批优秀的管理者，在以后的发展中以备不时之需。

8、主动出击，代表公司做好与外界监管部门良好沟通以及同行业的交流

20xx上半年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。20xx年上半年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬!

做完20xx上半年工作总结，我们对20xx下半年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在20xx下半年重点做好以下几个方面的工作：

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。

服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1、鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2、搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4、培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。

日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。

五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自20xx年月05月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

三、商务楼层客用品的更换

目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

四、减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。

只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1、宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2、宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。

客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的\'电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部

目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1、礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2、礼宾部的工作内容①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。 ②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。 ③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。 ④店内查询。接受客人的查询。

五、拓展前台up sall的散客市场，增加散客收入

目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，20xx年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。

接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1、在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

2、客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

3、客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4、确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

5、客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

6、节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。

通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

(一)员工工资调整方法

1、员工工资基数为500元，技能工资为100元和200元，根据员工的考核成绩做工资调整，成绩好的技能工资就高，可达200元，往下就是100元，成绩差的只能领基本工资500元。

2、部门根据员工日常表现、业务技能、综合能力等方面，每季度对员工进行一次考核，考核成绩公布于众。拿技能工资的员工若在考核中成绩不理想，达不到技能工资的标准，工资即可调整到500元而无技能工资。

3、技能工资的员工若在一个季度出现三次有效投诉，即使考核成绩优秀，也不允许继续享受技能工资。

4、技能工资的员工若连续三个月不在工作岗位，如病事假、孕假，员工不享受技能工资

(二)领班工资调整方法

1、领班工资基数为1100元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2、根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3、连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

20xx年，我们有着更多的期待!虽然时间总是漫长的，但是等你走过之后才会发现，其实并不是那样的，只要努力去做了，就不会有遗憾，20xx上半年我们做的很好，所以在20xx下半年，我相信我们还是会做的更好，这是毋庸置疑的，相信我们的明天会更好!

**酒店工作计划 酒店工作计划书篇十二**

争做xx人最满意的酒店，区域内形成酒店特有的“xx情结”，酒店工作计划。

全年营销工作以“打好区域牌，亲情牌”为基础，针对不同的消费群体、不同的季节、不同的节日，定向实施，培养忠诚客户，从而达到提高营业收入、提高美誉度及争做xx人最满意酒店的目标。

1、建立建全宾客的档案网络；

2、作好年度营销工作的计划性；

3、努力作好各类节日及生日宴、婚宴市场的开发工作；以有形产品为基础，即菜品??全方位的、较显著的恰当定位；服务?从对客服务的感觉上提高服务质量；环境文化?由于硬件设施的局限性，建设好浓郁的文化环境氛围是工作中的重中之重。

1、建立健全完善各类消费群体的客户档案；

a、通过各种方式将客人详尽的人文资料解详细；

b、按公司、职能部门、部队、学校、医院等分类，客人要有姓名、生日、地址、电话、结婚纪念日、消费情况分析、喜好。专人管理，微机存档；

c、根据档案情况、客户情况，随时进行调整，建立起动态管理档案，真正的发挥作用；

d、及时对各类档案资料进行分析、分类、提供出有价值的资料数据，指导建档工作；

e、确定建立档案数的具体指标，按各个类别分类：1）已来客人的档案整理，年底完成20xx人次；2）有消费潜力不回头的客人档案的整理，年底完成200人次，然后有计划地分析针对性的开展工作；

f、制定各种可获取顾客资料的方式、方法、活动：宾客意见卡、大堂订餐表、特殊宴会通知单、贵宾卡的登记、交换名片、寄信等，自然获取客人人文资料。

2、充分挖掘自身周围的“宝藏”。

a、划定营销区域，制作区域营销工作图，保证客户走访工作的100％覆盖率；

b、每月制定客户走访计划，按计划进行检查落实；

c、做好日常工作（宾客意见卡统计分析工作，电话回访、餐中面客等）；

3、巩固老客户，开发新客源。

a、对挂帐单位、重点消费客户，协议挂帐等重点客户制定年度走访、回访计划。通过各种形式体现对老客户的尊重和亲切感；

b、依据区域营销图制定出新客户的开发计划。并制定出年度目标，分门别类加以落实、巩固；

c、针对不同类重点客户，制定出相应的vip服务程序，从“进”到“出”点滴不漏，竭力突出亲情、周到、细致。

1．结合二店实际情况生日宴、婚宴、双休日的市场开发，应以生日宴市场的开发为主，婚宴、双休日的市场开发为辅。

a、重新制定生日宴的促销方案，将目标市场锁定在儿童，中老年为主制定出不同的接待程序，并且有计划、有针对性地进行宣传；

b、双休日的市场开发，坚持作好家庭消费的宣传工作，坚持周末趣味抽奖活动及其他娱乐活动。如演出提高趣味性、娱乐性，吸引家庭消费。

4、针对不同类型的消费群体，重点抓好特定节日的\'营销工作。

a、传统节日，营造出浓郁热烈、亲情的氛围“家”的感觉，活动以娱乐，民俗活动为主，环境的点缀吉庆、祥和；

b、特定节日：（妇女节、青年节、母亲节、世界助残日、建军节、

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！