# 酒店经理2024年工作计划模板8篇

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-06

*制定工作计划可以帮助我们提高工作的可持续性和稳定性，详细的工作计划可以帮助我们合理安排工作顺序，提高工作效率，小编今天就为您带来了酒店经理2024年工作计划模板8篇，相信一定会对你有所帮助。20xx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年...*

制定工作计划可以帮助我们提高工作的可持续性和稳定性，详细的工作计划可以帮助我们合理安排工作顺序，提高工作效率，小编今天就为您带来了酒店经理2024年工作计划模板8篇，相信一定会对你有所帮助。

20xx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以\"立足企业、服务企业\"的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理：

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供\"主动、热情、准确、迅速\"的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1、20xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、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，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

四、员工培训

1、树立\"培训是给予员工福利\"的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气管理

要加强宣传、教育将\"提倡节约、反对浪费、开源节流\"观念深入员工心中增强员工节约意识同时更要加强这方面管理在水、电及空调使用方面我们将根据实际情况开放并加强督促与检查杜绝\"长流水、长明灯、长开空调\"现象并加强员工澡堂管理严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

我们将参照以往有关标准规定并根据实际情况重新梳理制定各部门办公用品、服装及劳保用品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并对仓库物品进行妥善保管防止变质受损

3、加强车辆乘车卡及电话管理

建立车辆使用制度实行派车制严禁私自用车与车辆外宿并加强车辆油耗、维修管理以及车辆护养确保酒店领导用车及用车安全对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格管理及登记制度防止私用

六、内外协调促效率

总办酒店对外接待窗口酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调重要部室今年我们将利用已有外交资源继续加强与有关部门联系为酒店经营发展创造一个良好外部发展环境

同时根据部门职能我部将注重与店内各部室衔接协调各部室工作及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁事务并对酒店各项措施决定落实情况进行督促并编汇每月工作会议纪要使酒店各部门工作月月有安排日日有行动

七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料写作水平与质量及时完成酒店各种文件、材料起草、打印及发送工作要加强档案管理建立档案管理制度对存档有关材料、文件要妥善保管不得损坏、丢失

2、及时宣传报道酒店典型事迹加大对酒店宣传力度大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出先进典型极力推介酒店树立良好酒店外部形象提高酒店知名度

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广；来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

引导消费者消费是竞争的结果，提高消费者消费能力和引导消费者入店消费，是酒店引导消费者消费的\'核心，引导消费的基本知识；

1、通过宣传来引导消费者入店消费。

2、通过加强服务来加强消费者消费。

3、通过消费者感观来提高消费者消费。

一个合格的营销人员具备着丰富的综合实力，具备着高素质，高水准，高效率的综合素质！

1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。

2、提高营销人员的专业知识，业务技能，个人素养及严以律己的工作责任心和敬业的职业操守。

3、锻炼每一位营销人员勇于承担责任，不推卸责任，勇往直前，乐于奉献的精神，不因小事斤斤计较，不因工作勾心斗角的良好工作心态。

4、提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度；勤于思考，善于沟通。

5、营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。

6、每一位营销人员必须做到熟知酒店产品知识，熟悉酒店周边环境和共享资源，做到客户所问所答，能够熟练回答客户提出的每一个关于酒店业务方面的问题。

7、加强营销人员的考核制度和培训力度；提高营销人员的工作作风。

8、对工作敷衍者不认可、对无责任心者不认可、对得过且过者不认可、对作风不正者不认可、对违背原则者不认可、对无道德底线者不认可、对损人利己者不认可、对无事生非者不认可。

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。贯彻正确科学的营销理念。

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竟争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得最大的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

酒店作为盈利性企业，在其经营管理过程中，必须重视经济效益。酒店的营销人员在制定和实施酒店的销售目标时，必须立足于酒店的经济利益，并把经济效益与经营成本进行比较，只有科学正确的销售目标和方法才是可行的。但是，效益的含义并非单一指经济效益，酒店的营销管理人员除了要考虑酒店的经济效益外同时想到酒店的社会效益，应该以满足消费对象日益增长的物质生活和文化生活的需求。

当今时代是信息时代；就要求酒店的营销管理人员具有信息观念，重视信息的作用，不断提高获取信息、加工信息处理信息和运用信息的能力。酒店所提供的产品价值，不仅随着劳动量增加，而且随着信息量的增加而增加。可靠、及时的信息可以为酒店带来更大的利润；而失真、过时信息能给酒店带来巨大的损失。

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部20xx年年度总指标200万元，基数指标120万元。

部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季；再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

20xx年是酒店争创预备四星级旅游饭店与实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在～年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好～年的全员培训工作。

一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标与任务

20xx年度的员工培训以酒店发展与岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

四、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作与生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的.一个文明窗口。

五、创新管理求实效

1、美化酒店环境，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，除了继续坚持周四的卫生大检查外，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，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

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。

第二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。

第三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。

六、节能降耗创效益

1、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

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，制定各部门的办公用品、服装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，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

2、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡与拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

八、新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次（具体情况视新员工人数而定），时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00—16：30进行培训。

个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。计划可以明确企业的重心，让企业有条不紊的发展，减少风险。想了解更多的企业计划欢迎您上()参考。

作为一名酒店的财务经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何财务，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我有很大的关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的财务问题了，财务问题在任何地方都是整个公司的心脏，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，财务问题的重要性不用赘言了。

我当财务经理已经有些年了，酒店没有出现过任何财务问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的财务不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的财务计划了，财务计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

财务计划是财务预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制财务收支活动、分析经营成果的依据。财务计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的财务计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧汁划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多财务指标构成，财务计划指标是计划期各项财务活动的奋斗目标，为了实现这些目标，财务计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制财务计划要做好以下工作。

一、建立一支团、上进、稳定而又训练有素的销售队伍。

公司的发展成长首先是要用销售业绩来说话的，而要实现更高的销售目标，销售人才是关键。也许有人认为，现在汽车行业很火暴，顾客主动找上门来，所以销售人员也只是走过场，因此对销售人员的素质没有太多要求。我要说这其实是个错误而危险的观点，我们应该站在高处看问题。现在市场竞争其实日益激烈，回望20xx及20xx上半年汽车市场一直不是很景气，消费者的购买行为渐趋理智，只有一流的销售人员才能准确有效将品牌价值、先进技术、品质服务甚至品牌的增值行为等传递给消费者，东风风行做为一个国内老字号品牌，它成熟的科技、高标准的品质、可靠的服务。这其中的东西绝不是一个普通人能表达出去的。所以我工作中的第一重点就是要建立一支既有凝聚力，又有杀伤力的销售团队，做成泰安汽车行业服务第一的团队。

1、人员的挑选我相信贵公司不乏一流的销售人才。但是优胜劣汰，好的人才有更高的标准来衡量。我认为专业销售人才必备的五个基本素质缺一不可，那就是：正确的态度、专业的知识、销售技巧、自我约、履行职务。

2、人员的培训。在这个信息社会，只有不断地用知识武装自己，才能在社会上立于不败之地。我们的销售人员就要不断地吸取新的知识，掌握更多的信息。我们要制订好计划，定期进行专业培训。销售礼仪、产品知识、销售技巧、标准销售流程都是销售人员的必修课。在培训的方法上主要注意培训内容的系统性与连贯性，打造汽车销售的正规军。

3、建立激励机制，增加销售人员的动力。具体操作例如将底薪+提成分解为底薪+提成+奖金，销售人员划分明确的级别(具体细节详细汇报)，这样做能促进员工积极性，提高工作效率，实现公司与员工的双赢。

二、规范展厅管理：

1、推行展厅5s管理(整理，整顿，清扫，清洁，修养)，打造规范化现代化展厅(具体细节制定计划)

2、人员规范要有详细周密的展厅值班计划分工明确，责任明确，逐渐养成良好习惯。

三、加大对风行品牌的宣传力度，提高品牌影响力，限度发挥品牌效应的`作用，用品牌推动销售。

我有选择地调查了数人，其中有风行车主，也有待购车族，有熟悉汽车品牌的人，也有车盲。果大家对风行这个品牌都没有过多的了解。确实，本人对风行的深入了解也是近段时间的事，大家都知道，品牌在产品的宣传中简单而集中，效果明显、印象深刻，有利于消费者熟悉产品，激发购买，所以，我们日常一定要加强对风行品牌的宣传：

1、店面宣传。包括店面里醒目的店招及平面宣传、销售人员与顾客面对面的口头宣传、印发广告资料、品牌店面标志的小礼品等等。

2、户外广告宣传。建议在高速公路连接段或汽车城等位置至少有一个大型的、有震憾效果的东风风行的广告。

3、汽车展销。包括每年泰安的重点车展，以及各乡镇县城巡展。风行一直是一个面向普通消费人群，定位于大众化的品牌，我们要让它更加深入人心。

(考虑到我们的市场定位及成本投入，广宣一定要节约成本花最小的成本起到最有效的效果不一定靠报纸，dm宣传，可充分利用店内现有资源进行有效的宣传)

4、让公司每位员工全员参与宣传，宣传店面及品牌，有意识的随时随地宣传，全员宣传，全员销售。

四、市场调查、分析与预测

1、知己知彼，百战不贻。我们应对市场上我们每个车型的主要竞品做调查与分析。具体包括品牌、参数、价格、特点等，掌握这些对于我们有很大的帮助。(对竞品信息本人还有待详细了解)

2、本公司产品的卖点，消费群体及精准的市场定位。

3、对周边城市特别是同行4s店的价格、政策也应及时了解。

4、开发二级市场，充分发挥各个县城汽贸的作用，前期尽量让利于二级经销商，提高公司整体销量(具体细节制定详细计划)

五、完成销售目标。

根据公司下达的销售任务，要做一个具体的布置。在时间与人员的安排都要落到实处。个人的力量是有限的，团队的力量是无穷尽的，代好团队就是提高销量，作为部门经理，要想作好本职工作，首先必须在思想上与公司保持高度的一致。我始终认为，只有认真执行公司章程，服从公司领导，才能排除一切干扰，战胜一切困难，干好管理工作。在工作中，我坚决贯彻执行公司领导的各项指示、规定。时刻不放松学习，始终使自己的思想跟得上公司的发展。

当前出现了很多酒店卫生安全事件，酒店的卫生引起了社会的关注。对于我们客房部压力更大了。一方面我们要做好卫生工作，另一方面我们还要管理好部门人员。在\*\*年即将结束，\*\*年向我们招收之际，特做了一下\*\*年工作计划：

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

酒店外围绿化一直是由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。六、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。

三、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。

1。制订本部门工作计划

制订营销部年度工作计划、每月工作计划，审核各班组工作计划；根据酒店安排。分析营销部人员配备及各班组工作状况。制订全年人员配置计划。根据岗位特点、业务需要、人员素质用所需达到的目标，对各班组及员工进行合理分工。

2。明确各班组岗位职责，职责范围，工作程序，管理细则用各项规章制度，直接参与和指导各项计划的落实和完成。

3。检查各项工作

每日直接参与部分日常销售工作，检查，督导员工的服务态度，操作程度和标准是否规范。检查各班组和各班次的工作记录。检查领班的在岗情况，考核状况和完成任务情况。每月定期对部门主管进行营销业务知识和管理知识的培训与考核；每周定期与部门员工沟通两次，了解员工的思想状况。

4。组织并参加各项会议

参加酒店每日办公晨会；参加酒店每月的总结会议，汇报工作，听取酒店决策层指示；组织部门每周一召开领班例会，研讨上周工作问题，布置本周工作；组织部门每周二召开员工例会，总结上周工作，布置本周工作；必要时组织部门人员召开专题研讨会。

5。指导或直接参与对顾客意见的处理

满足顾客的合理要求；引导违纪员工，并适当处罚，以此告诫其他员工。

6。总结、评估与调整

每月、每季、年度总结本部门的\'工作和营业收人情况，向酒店作出书面汇报；每日听取各营销组的工作汇报。掌握部门的工作情况和客房的销售情况，并布置当日工作；根据收到的顾客反馈意见，及时调整、改善服务；负责与其他部门进行协调、沟通；签署和审核部门的文件、报表；根据工作需要和人员状况，调整部分岗位人员；尽可能掌握顾客信息，完善内部管理，提高服务质量；部门人员进行日、周、月的工作业绩评估。

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，使其服务认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范事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典范事例进行推广，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、比贡献的优良氛围。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xx年月10月底酒店与xx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。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。

三、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赞誉度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

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！