# 酒店个人工作总结(通用15篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-09-01

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店个人工作总结篇一**

服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。我部以前的留言存在格式不统一、礼称不统一、同样的一件事不同人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将“留言服务”做的更好，最后形成了统一的写作模式，同类型的事，再给不同客人留言时，能保持一致，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己知道自己的进步。

在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的表扬。总之，为客人提供超出客人期望值的服务一直是我们努力的目标。为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能提供针对性、有特点的服务。同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人。xx年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离。

为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这钟销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的积极性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

**酒店个人工作总结篇二**

在客房部工作的这段时间里，我学习到了很多的东西，也对客房服务的工作有了更多的了解，现在就我这段时间的工作总结一下。

一、客房清洁

在客房清洁方面，我都是遵守酒店给到我们的工作指南来操作，首先进到房间都是先检查房间，仔细看需要哪些是重点要清洁的，然后拉开窗帘，打开窗户进行通风，接着就是把洗浴用品之类的进行更换，先把毛巾之类的收拾好，更换上新的毛巾，把垃圾都清理掉，然后换上新的垃圾袋，床单被套也是把它们拆下来，然后再换上新的，并整理铺好床。接下来就是做好清洗和吸尘的工作。所有的清洁环节都做完之后，我还要检查下是否有遗漏的没做的，房间里的设施是否有缺失需要补充的。

这段时间的工作下来，一个房间的清理并不是很简单的事情，需要做很多的步骤，但是从一开始的需要同事带，到现在我可以很好的独立完成了，虽然很累，但是我也知道做服务行业，需要做好，就必须细心，耐心的做好每一个步骤，这样新客人走进房间，看到干净的环境，能住的舒服，也是对我工作的一种肯定。

二、公共清洁

除了客房的清洁，像楼梯间，走廊内的清洁也是我需要做的工作，这里的环境相对于房间来说简单一些，但是要做好，也是需要很细心的去做的，特别是我们酒店的走廊都是有铺设地毯的，吸尘和清理的工作更是需要做好，特别是有时候遇到客人不小心把饮料撒在地毯上，那更需要及时处理，避免等到干了之后再清洗，那更麻烦了。同时，走廊装饰品的除尘，还有绿植的浇水等等工作，我也是在同事的带领下，才知道像绿植的浇水工作，并不是每天都需要做的，有些植物的需水量并不是那么大，那做好记录，确定浇水的时间就可以了，有些需水量大的，就需要天天去浇水了，或者进行水的更换。

虽然清洁的工作很累，很辛苦，但是我也学到了很多的东西，以后家里的卫生，自己来做的话，也有很多的小技巧可以使用了，不再像以前那样，就知道扫地拖地这些简单的东西，一些清洁的窍门更是不懂，而从事这份工作之后，很多小窍门都学会了。

不过虽然学到了很多东西，但也发现我在工作之中需要注意一些做事的方法和步骤的.`顺序需要再做好一些，有时候工作太忙，自己容易忙中出错，这方面以后的工作之中需要继续优化和改进。

**酒店个人工作总结篇三**

\*\*大酒店从x月xx日正式开业以来,走过了x个多月不平凡的创业历程。回顾xxxx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在x月的时间里共接待客人人次,创营业收入x万元,实现净利润x万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

从xxxx年x月x日市局党组确定筹建酒店至xx月xx日正式开业，其间只有短短的xx多天时间，在酒店一无所有的情况下,员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重,人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：

2.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;

3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;

4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过xx天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时xx多天,共招聘培训各类员工xx余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

**酒店个人工作总结篇四**

回首20xx年的\'财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及团体财资治理处的指导下，认真遵守财务治理相关条例，按团体财资治理处要求实事求是，严以律己，圆满完成了20xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的正常经营提供了有力的数据包管。增进了经营的顺利完成，为经营治理提供了依据。主要有以下几个方面：

为了确保财务核算在单位的各项工作中施展准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地施展管帐工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务，扎实地做好财务基本工作，年初以来，我们把管帐基本学习及团体下达的各项筹划、制度相结合，真实有效地把管帐核算、管帐档案治理等几项重要基本工作放到了重要工作日程上来，并依照每月份工作筹划，组织本部分人员按月对管帐凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格依照管帐基本工作达标的要求，认真挂号各类账簿及台帐，部分内部、部分之间实时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产治理：我们在按管帐制度要求进行资产治理的基本上，加倍有条不紊地保持团体的各项制度，严格执行团体财资治理处手下发的资产治理法子及内部资产调拨法度模范。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查挂号，要求各部分树立资产治理卡片建全在用资产台帐，并将责任落实到小我，保持每月盘点制度，在人员解决告退手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务治理：对酒店债权债务认真清理，每月实时催促营销部收回各项应收款项。

3、监督职能：加年夜监控力度，主要表示在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即早年台收银到日夜审、出纳，每个环节慎密衔接，相互监控，发明问题，实时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原资料采购及订价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采取签订合同的方法议订价格。对供给商的进货价格进行严格掌握，同时增强采购的审批报帐环节及法度模范治理，从而实时掌握和掌握了购进物品的质量与价格，实时了解市场情况及动态。

(3)增强客房部成本掌握：要求客房部增强对收受吸收物品及客房酒水的治理，对未用的一次性用品实时收受吸收，树立二次收受吸收台帐。

(4)泉币资金治理：财务部严格遵守团体财务规定，由管帐人员监督，按期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审按期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金治理无毛病。

1、对内：协助领导班子掌握成本费用开支，编制费用预算，为各部分确定费用使用上限，督促各部分从一点一滴节俭费用开支;合理制定经营部分收入、成本、毛利率各项经营指标，实时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导抉择计划提供了依据。对本部分所属的收银员认真教导，督促其努力配合经营部分的工作。

2、对外：实时了解税收及各项律例新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、实时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题实时与团体财资治理处进行沟通并解决。

**酒店个人工作总结篇五**

作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自20xx年至今,酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理助理的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

一．培训工作

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二．人员管理

1，礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

3，礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三．常规工作

作量，既便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2．礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期,问的问题也是各式各样,从客房的泳衣泳裤在哪里？到游玩到哪里去?本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解难，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

四．收获和喜悦

一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

五、良好经验的总结和自身问题的改善

在20xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。

酒店个人月工作总结

【热】酒店个人工作总结

酒店个人工作总结范文

酒店销售个人工作总结

酒店前台个人工作总结【精】

酒店前台年度个人工作总结

酒店会议接待个人工作总结

【推荐】酒店前台个人工作总结

【热门】酒店前台个人工作总结

酒店前台个人工作总结【热门】

**酒店个人工作总结篇六**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在酒店领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx年xx月至xx月，我从事酒店前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

1、外部会议接待。

参与接待了xx全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理。

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

3、视讯会议管理。

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

20xx年xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询xx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，采编xx期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的.同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在xx诚信演讲活动中获得第一名。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

2024年即将过去，充满挑战和机遇的2024年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**酒店个人工作总结篇七**

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。20xx年全年实现营业收入170万元，比去年内餐全年150万元的营业收入超额20万元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用。20xx年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。

5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。

6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

**酒店个人工作总结篇八**

虽然我来世纪君悦酒店做了一个多月的客房服务员，但这让我觉得酒店领导兢兢业业，精益求精，求真务实，千方百计关心员工，这让我觉得加入君悦非常幸运。

作为一个刚出校园步入新环境的新员工，由于缺乏社会和工作经验，难免会有很多压力。看到周经理和他身边同事的敬业精神以及他们对事业孜孜不倦的追求，我既感动又惭愧。被他们一丝不苟的工作和对事业的不懈追求所感动，与他们相比，他们仍然远远不是一名优秀的员工。为了让新员工尽快进入工作状态，适应工作环境，酒店对包括我在内的新员工进行了新员工培训。培训内容涵盖了酒店各部门的各种知识，张经理做了详细的讲解，使我对酒店的各项业务有了一个大致的了解，更加明确了我的业务方向以及酒店各部门的工作职能和运作模式。

相信这些知识的收获会成为我以后更好工作的基础！除此之外，我还参加了酒店的年中会议，这不仅是上半年工作的总结，也是下半年的计划报告。会议全面阐述了酒店的发展历史、现状和未来发展战略，让我对酒店的发展历史有了更全面的了解，也增强了我作为君悦酒店一员的自豪感和归属感。在这里，我再次受到了领导和同事们高度的责任感、优秀的工作作风和高超的沟通艺术，以及独特的思维和强烈的人格魅力。

在君悦酒店，我喜欢家政服务员的工作，因为这份工作很有挑战性。客房部作为酒店的中转中心，主要负责与前台、工程部等其他部门协调楼层。工作内容庞杂，有时候口误和健忘是难免的。因此，最重要的是准确记录沟通和信息，巧妙处理问题。这足够我应用十几年的知识，充分发挥自己的计划能力和处理问题的能力。正是因为喜欢自己的工作，才可以全身心地投入到工作中。我知道只有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好一个文员，我在用心做领导交给我的每一项任务。对我来说，君悦酒店是一个不同于过去的新环境。我接触到的都是新的。作为一名新员工，我会主动理解和适应环境，同时会展示自己的优势方面，在充分信任和合作的基础上建立良好的人际关系。此外，我必须保持高度的学习热情，不断补充知识，提高技能，以满足酒店的发展需求。工作中可能会有迷茫和压力，但我相信只要能端正心态，这一切都不是问题。

这里有关注我们成长的领导，他们的教导让我受益匪浅，让我快速定位自己，明确目标；在这里，有同事帮我熟悉业务。他们的帮助让我更快地走上工作的正轨，实现了从学校人到专业人的转变；有一个广阔的职业平台让我们施展才华，创造精彩人生！能够在这样的酒店工作，相信自己的`能力可以有所提升，价值也可以有所实现！

**酒店个人工作总结篇九**

下面我针对11月份各部门工作做以下总结，并对12月份工作做以下部署。

11月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入594474元，其中房务部281167元，餐饮部313307元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度；本月进行了积极的招聘，补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口；为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目；制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰；248餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境；对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受；餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观；餐厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结；虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路；楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在500的基础上，增加了30元的全勤奖，餐饮、客房增加了50元的固定工资（减少两天休假），所有部门均增加了10——35元的浮动工资。基本上都能达到600元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成30万，酒店就会把任务定31万，能完成31万，酒店就定32万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概29万9千左右（不含内招），这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

4、湘江红美食城工资标准600，发到员工手里不到500，处罚现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的！

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加50元，那是针对以前500的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的品牌在做支撑，半年、一年之后呢？还会给你特殊待遇吗？而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。

3、工资实现差异化，打破大锅饭，体现好员工、技术好、服务好的员工拿到可观的待遇，新来的员工通过学习、考核、逐步拿到与付出相适合应的工资。调皮、捣蛋、惹事生非、挑肥拣瘦的员工工资不但不涨而且要降，甚至被淘汰。

总而言之，请大家记住，你们的工资不是我发的，也不是酒店发的，新华书店更不会从自己的利润中拿出钱来给你们涨工资。工资是你们自己挣出来的，是向客人要的、向市场要的。不是简单的说一句“涨工资”钱就多了，我再重申一遍，我们这次不叫涨工资，是工资调整。钱会比以前多一些，但要靠你们自己的劳动去挣。

有不少人给我建议，制度不要搞这么复杂，每人涨50块钱得了，我说绝不可能，干好干坏一个样，生意好坏一个样，这样的制度有什么科学性？干了两年的优秀员工和干了两个月刚转正的新员工工资一样，这样的制度公平吗？不公平！我们的制度就是要体现按劳分配、多劳多得！那些工作时间长的、心态稳定的、技能优秀的就是要多拿钱。那些表现不好的不但拿不到钱，而且没有藏身之处。

第二，部门之间的配合缺乏主动和默契。只要是部门之间的事，没有人敢主动的提出来，都要通过总经理去协调，这是不对的，应该是部门之间先协调，您们协调不成找上级协调，这叫作平行沟通。有些事情责任职责很难分清，部门之间互帮、互谅、互让，少分责任、配合默契问题就会迫切而解。一旦报到总经理这儿就会出现“告黑状”、强行命令，分配不公正，到底是属于谁的职责，不情愿等一系列问题，反而不利于正常的工作。如果几个部门多次反映同一部门的问题，证明这个部门确实存在问题。

第三，部门内部存在个别的害群之马和不和谐的声音，我听说餐饮部个别员工在宿舍叫嚣“谁上班谁是王八蛋”，客房部也有个别员工也想停工闹一闹，扬言“谁上班，咱就骂谁”，不要以为管理层什么也不知道，是个聋子、瞎子、傻子。我和赵总心理都很清楚，只是给这些人留个机会，留个面子，奉劝这些人赶快收手，否则酒店不会给你留机会。

第四，员工宿舍的安全卫生问题得不到保障，责成保安部、行政办一定要采取措施，保证白天出门锁得住，晚上睡觉关的牢，创造一个安全清洁的住宿环境。

告诫是：我们的酒店，以下五种人，我们不会要：

两面三刀的不要，阳奉阴违的不要，拉邦结派的不要，

朝秦暮楚的不要，溜奸耍滑的不要。

拉邦结派就是制造小团体，制造小摩擦，以同村、同宿舍、同时进店的等因素组成小帮派，对抗制度，对抗管理。我们新华中州酒店是一个大家庭，下面有部门，有班组就是小家庭。我们不需要有其他组织。每个员工都要互帮、互助，亲密团结。对于拉帮结派的，发现一个，清退一个，绝不手软。

朝秦暮楚的就是人在曹营心在汉，每天上班不是专心工作、专心服务，而是盘算着谁的工资比我们高，我怎么样跳槽，今天甲店比我高50元，我要跳过去，后天乙又比甲高20元，我还要跳，心态不平衡，工作不踏实，不是认认真真钻研业务，而是天天想着走捷径，这样的人我们不要。

播下一个信念，你将收获一种行动。

播下一个行动，你将收获一种习惯。

播下一种习惯，你将收获一种性格。

播下一种性格，你将收获一种命运。

在我们周围有很多行动，比如传菜间的门被打出一个大窟窿，更衣室的门被跺的面目全非，很多地方有门无锁，洁白的墙壁被跺上脚印，有的脚印有1米8高，我真的怀疑是有人把鞋脱掉，用手穿上鞋子摁上去的。为什么会有这样的行动？就是缺乏一个好的信念。

每个人都要树立好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”，真正的体现新华中州的人素质和风采，就你这样的素质也配同行用高薪挖你？挖过去后再在人家的店里搞破坏？到时间人家老板说“哎呀，新华中州原来这样培养员工”，多少人跟着丢脸！我不怕你们辞职跳槽，但希望你们学有所成，技能过硬，走到哪里受人尊敬，越跳待遇越好；而不是走到哪里被人瞧不起，越混越差，最后被社会和同行抛弃，而失去饭碗，失去生存的能力。

因此我告诫大家：要树立一个好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”。不要干那些损人不利已的事。

各位员工、各位同事，新华中州酒店正处在一个黄金发展时期，下个月三星级评定就会出结果，只有那些同企业、同呼吸共命运、同患难共发展的人才能体会到成功的喜悦，才能在企业的不断发展，壮大中实现自己的人生价值。新华中州酒店是一艘船，只有大家共同努力划浆，船上的人才能和船一起到达胜利的彼岸。

今天的会议到此结束！

**酒店个人工作总结篇十**

20xxx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入xx％，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次，vip 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

20xxx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

**酒店个人工作总结篇十一**

时光匆匆流逝，转眼间我从部队退伍回家已经两个月。在这段时间里，我已经能够完全的适应地方上的生活，两个月前我服从组织的安排选择退伍回到家中，革命队伍是块砖，哪里需要，哪里搬。我感谢部队对我两年的教育，使我在思想上完全的得到升华。退伍回到地方，从一名革命军人转变成为一名地方青年回到了地方我也不会忘了部队对我的教育，下面是我这几个月的思想汇报，望领导能够批评指证。

从思想上，在刚回到地方时，我不适应地方上的松懈，思想上一直是处于部队里的紧张状态，但是我适应的很快，很快就适应的地方生活，但是我从不放松自己，尽量的让自己融入社会这个大熔炉，我会通过网络或者是书刊等途径去丰富自己的精神，使自己不至于在二十一世纪高科技时代落后，跟上社会的脚步，不让我的思想落后。退役军人，退伍不退色。从一名革命军人的身份转变为一名地方青年，经过党的教育、培养，我更加深刻地领会到我们党的进步性、先进性、代表性，从心里感觉到整个人的层次提高了、视野广阔了、为人民服务的决心增强了。虽然现在是在地方上但是我们也要时刻的学习在地方上我们有更加广阔的学习空间，和多元化的学习方式。此次，我通过新闻和上网的方式认真的学习了这次的\'“两会”精神。

在工作上，我能够依旧坚持好部队的一些良好习惯，随着在社会上紧张的步伐，我认识到了自身的不足，所以不断的学习求上进，在退役后的这段时间里，我先是报名学习各种培育教育，并成功已获取相应的知识。我知道虽然只有这些，是远远不够的，在社会这个大熔炉里，多元化的世界中，如果不多学点东西，想要立足是很难的，所以我决定在下面的时间里，我同样要努力的提高自己，不断学习新的事物。

**酒店个人工作总结篇十二**

已经过去的领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。现对总结如下：

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当xx房入住，当xx要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价，如何向有预定的客人推荐更好的房型等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**酒店个人工作总结篇十三**

前台是展示公司形象和服务的出发点。对所有访问万达的客人来说，前台是他们与我们公司接触的第一步，是对公司的第一印象，非常重要。所以前台要在一定程度上代表公司的形象。同时，公司对来访客人的服务从前台接待客人开始，良好的开端是成功的一半。因为我对它的重要性有认识，所以我必须努力做好本职工作。

第一，努力提高服务质量。认真接所有电话，记住各部门的分机号码，根据公司的要求给每位访客打电话，检查楼上的联系方式，并为每位访客仔细处理临时访客证。访问的客人参观或地方上访时，我会一直坚持良好的服务态度，给予热情的接待。巧妙回答顾客提出的问题。微笑欢迎，耐心细心，热情提示等。在业余时间，我会加强电话技巧和礼仪方面的知识。最近公司组织了英语教育，我坚持每节课都参加，努力学习，不断给自己充电，以适应公司的快速发展。

第二，努力创造一个良好的前端环境。要维护好公司的外观，不仅要注意自己的形象，还要坚持良好的环境卫生，给访客带来愉快的感觉。

第三，重视大局，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我会服从安排，积极配合，不找理由回避。作为万达的一员，我将献出自己的力量为公司工作。平时积极参与公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且对公司的基本剧本和经营资料有很多了解。为以后做更好的工作不断打基础。前台业务也快一年了，业务范围比较小。工作资料也比较少。但是自己也有不足之处。工作时缺乏集中力会使人困惑。有时候解决问题还不够。期待以后能更加努力工作，更加努力工作。为公司做更多的事情。13年下半年，我要不断提高自己的形象，做好13班的工作计划，提高工作质量和效率。还有义务心。

(1)提高服务质量，加快工作，高效，无误。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，给客人留下好印象。接电话的时候也要不断提高术语技巧。巧妙的问答客人。努力让所有顾客满意。

(2)加强礼仪知识学习。如果在业余时间努力学习礼仪知识，宣传学。理解对待人必须遵守的礼仪常识，包括坐姿、站立姿势、语气、眼神、化妆、服装搭配、回答顾客的提问技巧等。可以上像polynkay这样的课，讲课的知识都很实用，下课后会变得更加自信，使一个人变得有气质。(莎士比亚，哈姆雷特)。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展情况和各部门的工作资料，通过这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地传达电话。另一方面，在能力范围内简单回答客户的问题，同时抓住适当的机会宣传公司。前台的工作比较简单，但是大大小小的工作都要努力才能做好。所以我会努力做所有的\'事情。以后我会加强学习，努力工作！

**酒店个人工作总结篇十四**

首先非常感谢xxx酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的最好方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正;其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

快速解决问题。酒店业一年365天，天天会遇到各种各样的问题，快速处理或解决各类问题，是业务能力、沟通协调能力，以及责任心、使命感最好的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个星级酒店员工的应尽的义务和服务意识!在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是星级酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌!

**酒店个人工作总结篇十五**

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：

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。把商大宾馆全面的推向旅游市场，提高了宾馆的知名度，争取做到限度为宾馆创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于宾馆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月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的宾馆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454份。

xx年9月份我到宾馆担任销售部经理，

xx年10份宾馆正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们宾馆整体水平提高一个档次，有利于宾馆的销售工作。

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。

宾馆拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把宾馆的动态、新闻发布出去，让更多的人了解宾馆，同时我们提出新的宾馆网站建设方案，这为今后宾馆网站的发展奠定了基础。

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；影响了宾馆整体的销售与接待，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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn