# 酒店销售报告(优质13篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-09-12

*报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店销...*

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店销售报告篇一**

\_\_酒店座落于静安区、长宁区和普陀区三区交汇的中心点——曹家渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻。距南京西路商务区、上海展览中心仅2公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的理想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并特别设有高级楼层、商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务为您的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户提供融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料理，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港顶级餐饮品牌--皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料理可让客户领略到东瀛风情。

二、实习岗位与内容

(一)酒店前台接待

1、早班工作流程 化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本)——接待宾客(办理入注退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客(以退房为主)——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)——做交接班准备。

2、中班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客(重点催收房费)——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客(办理入注退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客(办理入注退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

(二)酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精眩推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐;如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上(酒水一份，菜品一份)。每份一式四联，一联交厨房或者吧台(菜品交厨房，酒水交吧台)，一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

7、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务(分餐)：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

9、餐间服务(更换烟缸、骨碟、倒酒)：烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒;正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12. 餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生;收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

**酒店销售报告篇二**

尊敬的酒店领导：

大家好!

从我到xxx大酒店工作以来，是xxx大酒店培养了我，我和xxx大酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在xxx大酒店营销部这个重要的岗位上工作。在营销部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是xxx总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为营销部掌握的是一个企业的经济命脉，他向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

针对以上情况，我部将在xxxx年进行以下的工作部署：

3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日;

4、加强储值卡客户的办理，增加现金流。

xxxx年，营销部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。创造营销部的新形象、新境界!迎来我们xxx大酒店真正的春天!

最后祝愿各位家人在新的一年里工作顺利，心想事成!

谢谢大家!

述职人：xx

xxxx年x月x日

**酒店销售报告篇三**

尊敬的店领导，各位同事：

xx年是酒店行业竞争达到白热化程度是一年，也是我店营销史上最为艰难的一年，若干五星级酒店开业，大小宾馆饭店展开了激烈的客源争夺战、硬件设施和软件服务比拼战，销售工作面临前所未有的压力。

一年来，在店领导的指导下，在各部门的积极协助下，我同销售部的同仁们携手共进，直面种种挑战，拼搏工作，努力开拓客户市场；虽然付出了艰辛的努力，但是实际经营指标与集团公司下达的总任务指标仍然相差##多万元，没有完成好全年的经营任务，成为大家共同的遗憾。

正如一句所讲的一样：“挫折是成功路上必经的磨难”，我相信所有销售人员一定会愈挫愈勇，总结经验教训，努力开创崭新的营销局面。还有一点让我个人深表遗憾的是，由于休了四个月产假，没有全程参与全年的市场争夺战，虽然产假期间继续积极联系客户，继续关注销售市场，但是收效甚微，期间未能为销售事业做出实质性的贡献，在此深表歉意！总结好过去才能创造好未来，下面我将一年来的工作简要作如下汇报，望领导和同事们批评指正。

一尽职尽责，努力拓展客房销售市场。 xx年，作为销售主管的我，深感市场竞争的巨大压力，时刻以高度的责任感参与工作，克服了孕期种种不适，持续坚守岗位工作，直到8月份才不得不休假；12月份重回岗位后，继续保持了饱满的工作热情，参与了新一轮的工作。

在客房销售方面主要做了以下工作。 1创新思路，创建自己的特色服务。结合市场竞争实际，我（与同事们）创新了营销思路，推出“延伸服务”等项目，得到店领导大力支持。1月份，与当地机场共同携手开展“机场酒店延伸服务”，分别制作机场及酒店宣传广告牌，在机场出港大厅设置酒店免费咨询台，免费为出港客户解疑答惑，并针对商务散客及网络客户推出机场免费接、送机服务、入住酒店乘客免费使用机场贵宾休息厅等个性化增值服务，开创了当地酒店的增值服务新纪元，得到了携程旅行网及许多商务散客的高度赞扬，提高了网络客户的回头率，推动今年散客及网络房出租住间夜数的大幅增长。今年下半年又推出了散客房送商务套餐等优惠活动，散客市场口碑也较好，客户回头率较高，周边省会城市增加较多。 2总结提高，推行月度销售经营分析会制度。

**酒店销售报告篇四**

尊敬的领导：

您好！

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，基本完成了酒店20xx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述职如下：

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xx酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到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，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454份。

xx年9月份我到酒店担任销售部经理，xx年10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。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。

同时在这一年里我们接待了xx多家摩托车公司，xx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。

酒店拥有自己的网站，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，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店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。

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店销售报告篇五**

尊敬的董事长：

您好！我是销售部经理，我很遗憾自己在这个时候向公司正式提出辞职。

我从x年进入公司，到现在已有14年了，在这14年的时间里承蒙公司各位领导的关心支持和厚爱，在此表示衷心的感谢。

这十四年的工作对我本人的帮助非常大，学到了很多东西，充实和丰富了自己。同时，我也很幸运，能够有机会在这样一支团结向上，优秀的团队里学习，更重要的是，学到了公司精湛的管理与作为企业家超脱的认知，认识了这么多好朋友和同仁，而且呢，与公司诸位同仁的合作又是那么的愉快和默契。正是在这里我开始踏上了人生的转折。当然了，奋斗中有过苦，有过累，有过艰辛，有过开心与欢笑，但更多的是收益了奋斗中的收获与得到。

公司平等的人际关系和开明的工作作风，一度让我有着找到了依靠的感觉，在这里我能开心的工作，开心的学习，受益匪浅，衷心感谢公司领导和同仁们对我的关心爱护、信赖帮助和大力支持。

当然了，我很清楚，在这个时候提出向公司辞职，离开自己奋斗拼搏了十四年之久，既熟悉又心爱的公司，并非我所愿，实属我人生的无奈。目前，公司正值用人之际，而春季又是各个项目即将启动之际，所有的前续工作在公司上下极力重视下一步步推进。

而我呢，在正值事业发展腾飞的时期，却因家族公司而要放弃自己理想的事业，去从事虽说关系家族利益但却陌生的事业，憎恨家族公司的法人这样无情地毁灭了自己的理想，在这个关键时期撤股辞职自立门户！让家族公司面临无人照管和无法正常运转与存亡的危机中。同时，也让我置身于这两难的处境里，一面是家族公司的存亡，一面是自己目前所在公司的发展。唯一之路就是牺牲我的理想，担起家族负于的重任。留下我人生最大的遗憾与无奈。

我实在是难以呈上辞呈。离开洒下汗水和付出心血打拼了14年之多的公司，离开朝夕相处了14年之多的公司领导和同仁们，实在无法接受。无奈，为了家族公司的存亡与发展，为了我所在公司的发展和考虑到对公司今后早做合理的安排。本着对公司负责的态度，我经过深思熟虑，郑重地向公司提出辞职。

而做出这个决定对我个人而言是相当困难的，作为公司的一名部门负责人，我的离去，不会对公司及一些正在进行的项目有所影响。我会在剩下的工作时间里，尽力在项目还未正式启动开始之前，完成好自己份内的工作，并交接好手头的工作，以确保各项工作正常顺利运作。

诚然，遗憾的.是在8月份的工作结束后，我将离开这个公司，离开这些曾经同甘共苦的同仁们，很舍不得。舍不得领导们的譐譐教诲，舍不得同仁之间的那片真诚和友善。能为公司效力的日子不多了，我会把好自己最后一班岗，做好项目开始前属于自己的所有工作，尽力让项目做到平衡过渡。为了家族公司的发展，现向公司提出辞职，望公司给予批准。

最后，祝愿公司在今后的工作中发挥优势，扬长避短，公司的业绩一如既往，一路飙升！兴旺发达！

此致

敬礼！

辞职人：

20xx年xx月xx日

**酒店销售报告篇六**

尊敬的董事会及酒店领导：

大家好！

从我到xx工作以来，xx培养了我。我和xx在风雨中一路走来。感谢领导对我的信任与关怀，使我今天能够进入xx营销部这个重要的工作岗位，在营销部工作的这段时间，我感受很多;收获也很多。

逐渐成长起来，使我深刻的体会到营销部掌握的是一个企业的经济命脉，是决策者的参谋长。他向领导者提供第一手资料，帮助决策者经营和管理企业。

一个酒店必须要以营销为龙头，以餐饮和客房为支柱的服务质量为先决条件，才能得以生存。

为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌握我酒店以及本土酒店业的市场态势，我部对本酒店以及周边市场盔行了一系列的调查。目的是希望了解我酒店的经营状况以及周边市场情况，以便于为酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供详细的的第一手资料。

酒店开业以来，营销部在进行客户友好拜访的同时也有选择性鉴定了一大批消费协议。结合目前的协议客户来我酒店消费情况我部进行了一系列的调查，在现有的协议客户中仅有大概一半的客户前来消费。

肯前期有下降趋势，客源的流失使我感到营销力度的不足，在新增协议客户的同时忽视了老客户的回活力度。在工作范围上自我造成了一定的局限性。

因此我部决定将建立完善的客户档案资料，在稳定现有资源的同时，对已签协议后没来消费或者以前经常来现在很少来的客户加强联络，进行回访，建立起与客户之间的良好合作关系，进而和客户成为朋友以达到使其前来消费得目的。

在进行市场调查客户回访的同时我部也要征询和听取客户所反映的信息与意见。这些有助于我酒店进行自我完善。

酒店业务发展的迅猛的，业态结构呈梯对式。酒店业的发展形势也出现了一片繁荣的景象，但同时也出现了供大于求的局面。市场份额的不足也同时制约了酒店业的发展，纵观本土市场我们不可忽视在我酒店周边的中小型宾馆。虽然它们在硬件上有一定不足。

但他们拥有一大批忠诚的客户，并在价格上也占有相当大的优势。

市场竞争是残酷的，我们店的规模以及装饰风格以及形成一定的模式。目前的当务之急是如何稳定现有资源增加新的资源。

硬件对酒店的档次起着重要的作用。而软件的开发管理与利用和服务质量的好坏则是酒店赖以生存的支柱。

软件所指的及人才酒店业的完善就是人才的竞争。有竞争才会有发展。因此我酒店要占领市场更好的发展，首先就要注重人才的培养注重员工的培训，全面的提高员工的素质。服务技能技巧和服务意识。从而使我酒店真正达到星级水平。

给客人温馨舒适的感觉，留住客人的目的。从而达到经济效益与社会效益双丰收的经营目的。

综上所述目前的当务之急是提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务。(餐饮特色和服务特色以及酒店特色)个性化服务针对性服务，以及亲情化服务。

始终坚持100―120的服务原则。通过优质服务来达到真正意义上的星级水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的花源品牌形象和营造xx企业文化，占领市场的最终目的。

**酒店销售报告篇七**

20xx年3月1日，大四下学期,我来到祖国首都北京，在一家五星级酒店开始了我的实习生涯。

, 是中国首都机场集团下属的一家集五星级商务酒店和商住两用公寓于一体的中外合资企业，坐落在朝阳区东三环南路17号华威桥西南，南接京津塘高速，直通北京经济技术开发区;北指首都机场路，迩邻中国最大古玩城;首都图书馆、龙潭湖公园、北京游乐园、劲松民间艺术品旧货市尝全聚德烤鸭店、国贸大厦诸般文化、娱东、餐饮、商务机构环布其周。总建筑面积820xx平方米，拥有客房352间，公寓155套，设有风格各异的餐厅及酒吧，会议室，健身室，美容美发中心，桑拿按摩，市内游泳池，超市，洗像店，售票中心，商务中心等服务设施一应俱全。京瑞大厦于1998年1月8日正式营业，1999年9月16日通过了iso9000质量管理体系认证并于1999年12月27日荣列五星级饭店，20xx年以来，京瑞大厦连徐三年荣获国际旅游联合会颁发的最佳信誉”金棕榈奖”。

第一步是办入店手续和接受入店培训。进酒店的手续挺繁杂的。先是到培训部寄放了行李，然后到人事部办手续，领胸牌，员工手册，饭卡，新员工入店培训表，还要去客房部领工服和更衣室的钥匙，去党群行政部办员工宿舍入店手续，各部门负责人在我的报到表上都要签字。接受了三天的新员工入店培训，内容包括京瑞大厦简介，各部门主管关于各部门的简介，礼仪礼节，服务技巧，饭店英语，消防安全常识，iso9000等各个方面。最后一天还给我们进行了考试。

对大厦要求的知识都有了一定的基础以后，我就正式开始了部门入职及培训。我被分在前厅部，先是在商务中心做文员。商务中心位于酒店一楼，前台右侧，设施设备齐全，可提供文件复英翻译、传真、英特网服务、激光打印和文秘翻译、会议室等各项商务服务。五星级酒店的商务中心果然体现了五星级的价格水平。复印一张a4纸要1.5元/页，打印一张要求15元/页，由此可见一斑。学到不少东西，首先是传真机、复印机这些办公用品的使用，还有一些琐碎的作为会计等入帐等的工作。我们商务中心的主管是一个很细心，有三十多岁了，她把各项收入及各种设备的使用情况都分别用帐本统计着，每次使用都要一一登记。商务中心的工作也是非常琐碎的，对客服务上一点都不可以马虎。比如接到一份传真，要及时通知楼上客人，询问客人是否需要我们代替送到房间，需要的话我们要及时给行李处联系，由他们给客人送过去，还要问清楚客人是挂帐还是现金，挂帐的话要看看客人支付情况是否符合挂帐的要求，给客人开收据，由客人签名，现金也要开出收据。最后行李员把现金或是客人签完名字的收据返给我们，我们要分别在备忘簿里留下记录，在财务系统里入帐。这样才算结束当天的工作。每天晚上，每个星期，每个月底，我们都要进行统计，核查，做统计报表等的材料，非常琐碎。这对我急燥的性格是一个磨练。

在商务中心还有一项工作就是经常碰到老外，我们需要接待他们在商务中心上网等一系列的活动，有些时候还要给他们当大厦范围内的翻译。一天一老外身体不舒服，我就带他去了医务室，给他还有医生做翻译，很快诊治结束，他由于旅途劳累，原本就有的高血压发作，在我的帮助下，他顺利拿到了药，很开心。完成这件事我真的很开心，很有成就感。学校里学的知识总算有了用武之地，英语的重要性得到了体现。我还需要更加努力的学习，练习英语口语，深刻体会到这些都是非常重要的。

我手忙脚乱的，一有时间我还要背诵各种房型及房价，及酒店现有的优惠措施以及时宣传给客人，预订的工作很重要，关系着酒店的利益，也是让我学到了很多东西。还好在学校计算机知识积累了挺多，上手挺快的。

最后，我来到了酒店的销售部，做销售助理sales assistant。销售部是酒店总经理经营决策的顾问、参谋和信息中心，也是酒店对内对外形象的总策划。销售部的主要任务是在总经理的领导下，通过各种公关、销售活动，树立酒店形象，为酒店招徕客源，创造经济效益和社会效益。销售部通过确定营销战略，制定长、中、短期公关与销售计划，开展各种行之有效的促销活动，力争获得较高的市场占有率，完成总经理下达的年、季、月度经济指标。销售部在酒店管理中起着龙头作用，其工作业绩大小关系着酒店的经济效益和社会效益。

其实说白了，酒店所有部门员工都指着销售部吃饭，因此销售部压力是最大的。每天我们都要开销售部会议，销售总监主持，隔三岔五的老总会亲自来参加，第一次参加这种场合，学习到了很多东西。我做销售助理的工作也是很繁杂的，每天一堆事情做不完，也要做预订，销售部的预订都是销售人员的客户，这是和前台自来散客的不同，再有我还得做tel marketing,俗称扫楼，销售拜访客户，我要给他们做corporate agreement, short-time & long-time enquiry,每次开会我要做会议记录，酒店有庆典什么的邀请客户，我要统计名单列表最终确认他们是否会来„„很忙，每天要做到九点十点。不过我觉得作为一个刚毕业的大学生，多多接受点这样的磨练很有好处。每天的销售会议大家会在一起分析交流最近跟进的客户和销售技巧什么的，我觉得受益很大，学习到了很多东西。

比如交易成交信号：开始批评本项目品质或环境，交通情况;开始与同伴低语商量，使用计算器;开始频频喝茶或抽烟;开始与销售人员讨价还价;开始索要赠品;提出“我要回去考虑考虑”时;激烈提出反论后沉没不语;反复询问，巨细不遗，表现出小心翼翼的样子。促成方法：推定承诺法，客户当作已经接受销售人员的建议来行动;二选一法，客户当作已经接受销售人员的建议，提出两个方案供其选择;反复陈述优点法，客户提出反论时，销售人员坚持不懈克服，再三强调项目优势，但应注意语气和态度，避免当面争执，可用传真或其他形式阐述。

我在x期间，这个酒店正处于转型时期，由接待团队散客为主转为接待商务散客，酒店的名字也即将改为京瑞国际温泉酒店，主要是由于酒店是民航下属企业，之前接待民航会议型以及旅游团型客人比较多。而转为商务型酒店对服务质量等一系列要求就要比较高了，这也就需要酒店加强员工素质及服务意识建设，邀请了很多在酒店业很有名气的人给我们做培训报告。酒店领导在这方面已经有了充分的意识，相信这种方法，对酒店服务质量的提高有很大的帮助。

现在酒店业竞争越来越激烈，而且酒店本身又有淡旺季之分，通过这两个月在酒店的实习，我从书本上学习到的知识和实践有了很好的结合，对整个行业现况有了整理了解。今后，我还要继续好好学习。

**酒店销售报告篇八**

作为酒店销售人员，在辞职时又有哪些原因呢？下面是精心为您整理的“酒店销售人员辞职报告”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请继续关注我们哦。

酒店销售人员辞职报告1 尊敬的x总：

您好！

在经过内心多次痛苦挣扎和深思熟虑之后，我终于鼓起勇气写下了这封辞职信。对于这种勇气，我将其称为“成长的勇气”。

我来酒店已经有一年多的时间了，这一年来xx酒店在飞速发展，我也在快速成长，我也深知在我成长的背后是领导的信任与潜心栽培，同事们的支持与帮助。xx年，对我来说是至关重要的一年，我很庆幸能够在这样的酒店，这样的部门，这样的工作环境中迅速成长，适应社会。我的家人经常用这样一句话来教导我“找一个好企业容易，遇到一个好领导不容易”，我很幸运的在漫漫职业生养的伊始便遇到了您这样一位亦师亦友的好领导，我也很感激这一年来您对我犹如兄长般的关怀，支持与信任。

在酒店的这些日子，对于每一项工作任务，我都用心尽力，按时保量，加班加点的完成。我告诉自己，只有这样才能对得起领导在我身上所花费的心血。坦白讲，最近几个月所遇到的许多事，让我重新举棋不定。但诚信或者忠诚，并不机械的等于终身服务于一家酒店。人和企业都在时刻改变着，对于企业而言，随着酒店的发展变迁，过去适合的员工未来可能不再适合他的职位，对于个人来说，一个酒店过去可能是他最佳的选择，随着时间的流逝，现在可能已经无法激发他最大限度的发挥他的激情和才干。我觉得现在是我该下定决心的时候了。

虽然做出这样的决定也会感觉到很痛苦，现在的我也只能很遗憾的说辜负了领导对我的深切期望，只能深深的说道一声对不起！

我考虑在辞呈递交之后的一月内离开，这样您将有时间去寻找适合人选，来填补因我离职而造成的空缺，同时我也能够协助您对新人进行培训，使他尽快熟悉工作。另外，如果您觉得我在某个时间内离职比较适合，不防给我个建议。

真诚的感谢您这一年来对我的厚爱，对我自身存在的缺点的包容，以及对我在工作中所存不足的指正。您那颗正直的心，满怀激情的人生态度，宽广的胸怀，机敏的处事方式，必将令我受用终身。我也很真诚的感谢和我一起工作的同事们，我曾经和他们度过了一段非常快乐的，令人难忘的时光。这样的深情，我铭记在心，这样的财富，将伴我一生。

无论走到哪里，我都会为我曾经是本酒店的一员感到自豪，在这工作的日子是我宝贵的财富！最后祝酒店的事业蒸蒸日上，业务高速上升。

此致

敬礼！

辞职人：xxx 20xx年xx月xx日

酒店销售人员辞职报告2 尊敬的主管、经理： 你好！

在酒店工作一段时间中，学到了很多知识，酒店的营业状态也是一直表现良好态势。非常感激酒店给予了我这样的机会在良好的环境工作和学习。虽然在酒店里基础的业务知识及专业知识已经基本掌握，但俗话说“学无止境”，有很多方面还是需不断学习。提出辞职我想了很久。

酒店的环境对于销售人员很照顾很保护（至少对于我们的个人利益来说）。鉴于我的个性要在酒店自我提升及成长为独挡一面的能手，处于保护的环境下可能很难。我自己也意识到了自己个性倾于内向，其实，这不管是对于酒店培育人才或是我自身完善都是突破的难点。

虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完善。我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得自己一直没什么突破，考虑了很久，确定了需要变换环境来磨砺。

酒店近期人员变动较大，因此交接工作可能需要一个时期。我希望在7/15左右完成工作交接。这个时间也许比较紧，如果实施上有太多困难，我同意适当延迟一段时间。

但是我还是希望经理理解。我希望在我提交这份辞程的时候，在未离开岗位之前，是我的工作请主管尽管分配，我一定会尽自己的职，做好应该做的事。另外，希望主管不要挽留我，其实，离开是很舍不得，原因自不用说明。但是既已决定，挽留会让我最终离开的时候更为难。谢谢！

最后，希望酒店的业绩一如既往一路飙升！主管及各位同仁工作顺利！

此致

敬礼！辞职人：xxx 20xx年xx月xx日 酒店销售人员辞职报告3 尊敬的xx经理：

您好！

首先，非常感谢您这几年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这半年来的工作情况，觉得来x酒店工作是我的幸运，一直以来我也非常珍惜这份工作，这半年多来经理对我的关心和教导让我感激不尽。

在x宾馆工作的半年多时间中，我学到很多东西，无论是交际方面还是做人方面都有了很大的改善，感谢经理对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。

非常感激这份工作给予了我很好的锻炼机会，但同时，我发觉自己从事这份工作心有余而力不足，长时间的工作让我有点吃不消。故我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定。我将做到年底结束后离开酒店，以便完成工作交接。我很遗憾不能为x酒店辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿酒店的业绩一路飙升！

经理及各位同事工作顺利！此致

敬礼！辞职人：xxx 20xx年xx月xx日

酒店销售人员辞职报告4 尊敬的总经理：

在xx酒店工作了三年的我对xx酒店有着一种格外亲切的感觉。我的第一份工作是在xx酒店，我最青春的三年也是在xx酒店度过的。

在xx酒店里，领导们也对我十分的关心，从刚进入xx酒店开始，我就感受到从上至下的温暖。因为我是xx酒店里年龄最小的，也从来没有在这么大的集体里生活过，自然而然的，心里面就会产生一种被呵护的感觉。

这是一种以前在集体里未曾有过的感觉，很温馨，很自豪，而且它一直陪伴着我，直到我离开……但这种感觉不会随着我的离开而走远，我想我永远也不会忘记，毕竟我曾经生活在一个温暖而又温馨的集体里。人往高处走，这句千古不变的名言似乎在什么时候都非常适用，但是对于我来说，讲这句话时，声音是哽咽的，因为我马上就要离开我工作了三年多的xx酒店，离开与我并肩工作了三年多时间的同事和关心我的领导们。

当我做出这个决定的时候，心中的波澜久久不能平息。而在我把这个决定告诉您的时候，王总，您又是那样的通情达理，不仅语重心长地替我权衡利弊，分析情况，提醒我要做好家人的解释工作，而且又在办理手续方面给予我各种便利和一定的补偿，我真的不知该说什么才好。也许，千言万语也抵不过一句感谢，我想再对您说一声“谢谢您，王总”！

xx总，在这里，祝愿您的事业能够得到不断的进步，祝愿xx酒店在您的领导下蒸蒸日上，也真诚的祝福您在未来的人生旅途中一帆风顺。

此致

敬礼！

辞职人：xxx 20xx年xx月xx日

酒店销售人员辞职报告5 尊敬的领导：

您好！

首先要非常感谢这一年来您和同事们对我的关心及照顾，让我学到很多也体会很多。由于本人能力有限，很多工作上的疏忽和缺陷您们都能宽容我并时时教导我前进，更是让我由衷的感激。

我在酒店销售的岗位上，因为是直接面对酒店的客户，所以一举一动都代表着酒店，但是在这一年里，我在思想认识还有实际工作中并没有尽到这个责任。通过认真反思，辞职信主要原因有以下几点：

一、对自己的本职工作操作机械化，不创新求异。

二、工作时工作怠慢，热情度不高。在服务上缺乏灵活信息和主动信息。

三、自身调节力差，情绪化严重。

四、缺乏销售意识和销售技巧，客房信息率低。

五、服务意识淡薄，没有真正的把客人的需求放在第一位。

六、缺乏交流和沟通，信息反馈不及时，导致工作不协调。

七、微机改革之后，缺乏责任心，没有及时的数据统计和信息理。

在这个时候提出这样的申请，我知道让领导非常的为难，我要表示深深的歉意。为了酒店的形象及利益，我选择了离开，希望领导能够予以批准！

此致

敬礼！辞职人：xxx 20xx年xx月xx日

**酒店销售报告篇九**

一 前言

我刚到食善仅仅4天，没有调查就没有发言权，按理说我没有任何言语的权利。但为了表示我的认真，同时感谢李俊经理及食善所有同事这些天来的关心和指导，特此把自己心里一点想法写出来。可能话语及其不在点子上但都是真心的，因为我的眼睛所能看到的都是和谐，心脏所能感受到的都是舒服。食善不管是从管理人员的组织和引导还是从基层员工的言行上评价都是完善而其都特色的。

二 我的餐厅发展的两点建议

1、实施第三方监督制度

所谓第三方监督制度，即把餐厅的服务质量、餐厅卫生标准、员工言行标准、绩效考核等指标交给独立于餐厅之外的第三方监督，这里的第三方可以是公司人力资源部门，也可以是核心部门的挂靠单位，但必须由公司主要负责人之一直接领导，以保证其他单位都对这个第三方都要开“绿灯”，已达到监督的力度。这里并非放弃餐厅自身管理员对餐厅的监督和管理，而是在餐厅自身管理和引导的前提下，定期由第三方来考核相关指标，管理的主体还是餐厅自己。杨青主管曾对我说过“当局者迷，旁观者清”这或许是她的谦辞，但不管怎样在管理过程中内部始终不能尽善尽美的，第三方监督恰巧能避免餐厅内耗所带来的种种问题。

2、改革薪酬制度，实施综合评价制度

综合评价制度即实施上下级互评、同级互评、第三方评价、客户评价的综合评价体系。薪酬制度是管理激励的主要手段，薪酬制度的完善直接促使全员绩效的上升，绩效管理是薪酬制度的核心。绩效管理是企业实施战略管理的`重要载体，是企业人力资源管理系统的核心中枢，企业关于管理改进的各种努力事实上都在自觉不自觉地驱动着绩效管理乃至战略管理的过程。绩效管理是将公司战略目标和经营目标传递到部门和员工，并通过部门和员工的努力实现目标，绩效管理由组织绩效管理和员工绩效管理组成。对于餐厅这样的部门来说绩效管理显得较为复杂，我们不能简单用工龄和员工熟练程度来核准员工薪酬，因为服务是餐厅工作的核心指标，而这个指标要量化管理是很难办到的，所以我们可以把员工薪金分为基本工资、饮食与住房补贴、绩效工资、激励奖金等四个部分，基本工资为每个员工必得薪金(全勤);补贴部分由公司薪酬委员会根据当前餐厅发展状况制定，可根据员工工龄适当变化，当不可过高;基层员工绩效部分由餐厅管理人员根据当月营业收入及该员工的看台数量等指标管理，并由第三方审核，餐厅管理人员绩效薪金由第三方管理和审核;激励薪金主要由综合评价制度得出，并由第三方审核，可根据评价结果将员工这部分薪金分为高、中、低三个等级，相对薪金依然可以保密，但每个月拿到最低等的员工必须对餐厅做出书面检查;同时可以将综合评价中得到最高成绩的员工评为星级服务员(不与高级工资重复)，发给适当奖金和证书，以此形成长效激励机制。

三 如果我做销售

**酒店销售报告篇十**

非常荣幸今天能够代表xx酒店销售部做今年的述职报告，下面分几点来分别谈一下今年的各项工作。

一、xx酒店业绩稳步增长

xx年，我与全体员工一道开拓进取，迈出了多元化发展坚实的一步，积累了丰富的经验，取得了较好的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

——抓住了一个中心：

就是紧紧抓住营销这个中心，整合成立市场营销部，打造一流销售队伍。整合后的市场营销部，新的人才梯队为xx年经营收入的圆满完成打下了坚实的基础。

今年，酒店相继举办了五届美食节，为酒店餐饮收入提供了新的增长点，突破以往的经营传统、在汲取其它酒店的特色餐饮精髓的基础上做了大胆尝试，也使广大宾客在酒店享受了五次美食盛宴。

——实现了两个亮点：

就是实现了酒店客房收入最大化和餐饮收入最大化这两个效益亮点。

今年，客房平均房价达xx元/间，较xx年上浮xx元，客房收入预计较去年增长xx万元；餐饮日均收入xx万元，餐饮收入预计较去年增长xx万元，成绩非常喜人。

特别是清餐厅结构调整后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于新项目的引进、硬件设施的改进、菜品质量的提高。尤其是百味源肥牛以其优良的品质、低廉的价格形成每日宾客等候就餐的喜人局面，保持了餐饮良好的发展势头，形成了酒店餐饮名牌特色。

——搞好了三项基本建设：

一是硬件基础设施建设，二是强化执行力建设，三是员工队伍建设。

1.大力加强基础设施建设。

xx年上半年，酒店自筹资金对三个餐厅后堂、清餐厅前厅、洗衣房进行了全面改造，更新了外围电动伸缩门、装修改造了xx美食超市。

根据指挥部投资计划，完成了客房、夜总会、桑拿的品质升级改造，使客房的硬件设施更舒适，适应了当前宾客娱乐消费的需求，为夜总会、桑拿今后的经营打下了良好的基础。

二季度，为解决长期以来宾客投诉居高不下的网络问题，改善酒店网络运行环境，酒店对客房网络进行了一次全方位的优化改良，投资xx万元将xx台客房电脑更换为19寸液晶电脑，使各区域的网络运行环境得到了实质性的提升。

率先在全集团的成员酒店中推广使用西湖管理软件。新版的酒店管理软件以科学的方法，将酒店所有的管理纳入到了一个可以控制、监督的范围之内。

通过硬件设施的改造和更新，使酒店进一步适应酒店发展的需要，满足了宾客对酒店硬件日益多元化的需求，为酒店各项工作的顺利开展和经济效益的持续提高奠定了基础。

2.不断加强员工队伍建设。

开展竞聘上岗活动，不拘一格选人才是我一直倡导的人才选用方式。根据任人唯贤的原则，适时调整充实了新的管理力量。今年，通过几次竞聘活动，使一部分优秀的领班、主管、部门经理脱颖而出，走向了管理岗位施展才华，为酒店管理层注入了新活力，带来了新气象。

企业要发展，关键是人才，而人才往往就在你面前，看你善不善用，敢不敢用，大胆使用塔里木自己培养的人才，是我们的一大收获。

二、实施绩效考核改革是酒店人力资源建设的一项重点工程。

今年通过绩效考核改革，实现了企业效益和员工收入的同步增长，员工的平均工资额占到了酒店总收入的xx，而一般民营企业员工的工资额最多占收益的xx，仅此一点，酒店今年在员工待遇上的投资就比去年增长了xx万元。而用于增加员工伙食标准、改善员工居住环境的投资更是酒店长期坚持不懈的举措。

在以提高员工满意度为中心的基础上，今年组织了全体员工赴苜蓿台国家森林公园郊游、优秀员工赴南疆考察学习、发放防暑降温慰问品、设立网络留言版并及时回复，这些实质性的举措，激发了全员为宾客提供优质服务的热情。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是让他们感受到企业大家庭的温暖，让有才干的人在xx酒店的大舞台上得到充分展示。

——业绩稳步增长xx年酒店计划经营收入指标为xx万元，预计完成xx万元，超额完成xx万元，实现利润xx万元。预计较上年增长xx。

——见证一年辛勤喜获多项殊荣

通过全员一年的艰苦努力，酒店获得了诸多荣誉，这些光环见证了我们抓服务、重管理、求发展的坚定信念与不懈拼搏。系列荣誉有：xx等。一系列荣誉的获得是对酒店全体员工一年来拼搏与付出的肯定与回报。

在荣誉面前，我们长期的辛苦与一直以来的坚持不懈都是有价值的，都是值得的。荣誉，它给了我们前进的勇气与动力，也是我们今后要以更多的努力去超越的目标。

——借服务创新东风谱酒店发展新曲

为积极响应集团公司“服务创新年”活动，酒店召开了服务创新年活动动员大会，举行了“迎店庆、全员大练兵”活动，成立了督导员队伍了别开生面的摆台创意大赛，征集优秀服务案例，积极开展“用心为您服务活动”，在旺季每月开展“名牌系列”评比活动，系列活动为“服务创新年”活动增添亮彩。

通过进一步挖掘酒店个性化服务的内涵，激发酒店员工在服务创新方面的热情，逐步培育具有酒店集团公司特色的创新文化体系。

——拓宽经营领域多元化发展迈出坚实步伐

为拓宽酒店经营创收渠道，一季度酒店成立了酒店管理公司，向多元化发展的道路上迈出了坚实的第一步，管理公司的两个项目——xx工会干部培训学校、xx宾馆当年就创收xx万元。

6月，xx超市的营业，标志着酒店餐饮开始向社会餐饮挺进。目前，xx的经营已逐步走向良性循环发展的轨道。

xx年，在集团公司的正确领导下，经过全体员工的共同努力，我们在经济效益、酒店管理、服务水平、文化建设、品质升级改造等方面都取得了可喜的成绩，xx酒店的品牌效应大大增强，xx馆地位更为突出，美誉度不断攀升。

可以说整个酒店，每位员工每时每刻都在用心工作，以积极乐观的态度面对宾客、面对自己一天的工作。为了这些可爱的员工，我必须努力，带领大家下定决心，越是在紧要关头，我越是要身先士卒，排除万难，把企业做的更好，来回报企业，回报全体员工。

通过全体员工的共同努力，我们的经营业绩保持了连续xx的增长率。在我取得上述工作成绩的背后，更多的是酒店全体员工集体付出的辛劳。

**酒店销售报告篇十一**

从我到大酒店工作以来，是大酒店培养了我，我和大酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在大酒店销售部这个重要的岗位上工作。在销售部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是xx总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为销售部掌握的是一个企业的经济命脉，他向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

总的看我们酒店的经营状况不是太好，没有自己的特色，定位偏高，消费者有点接受不了。我们一贯以高中档酒店定位于市场，对本区域的居民不构成消费吸引力。

可以在平面媒体上制作一整套的广告宣传计划，它投资小，而且高效灵活。也可以充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持与合作。

在回访客人的同时，把征询到的客人的意见和建议及时与各部门领导沟通交流，逐步进行完善提高，根据营销目标，制定本年度的销售计划。

针对以上情况，我部将在20xx年进行以下的工作部署：

1、全面了解掌握我酒店的市场态势

对本酒店及周边进行一系列的调查，了解酒店的经营状况，锁定目标客户，便于对酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供了详细的第一手资料。

2、进行客户的友好拜访

结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，要做到全程跟踪服务，注意服务形象和仪表，热情周到，进行特殊和针对性的服务，最大限度的满足客户的要求。

对以前经常来，现在很少了的客户加强联络，进行回访，建立与客户之间的良好关系，网而与客户成为朋友，达到使其消费的目的。

通过各种方式争取团队和散客客户，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办。

3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日。

4、加强会员卡客户的办理，增加现金流。

20xx年，销售部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。创造营销部的新形象、新境界！迎来我们大酒店真正的春天！

最后祝愿各位家人在新的一年里工作顺利，心想事成！谢谢！

**酒店销售报告篇十二**

非常荣幸今天能够代表xx酒店销售部做今年的述职报告，下面分几点来分别谈一下今年的各项工作。

xx年，我与全体员工一道开拓进取，迈出了多元化发展坚实的一步，积累了丰富的经验，取得了较好的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

——抓住了一个中心：

就是紧紧抓住营销这个中心，整合成立市场营销部，打造一流销售队伍。整合后的市场营销部，新的人才梯队为xx年经营收入的圆满完成打下了坚实的基础。

今年，酒店相继举办了五届美食节，为酒店餐饮收入提供了新的增长点，突破以往的经营传统、在汲取其它酒店的特色餐饮精髓的基础上做了大胆尝试，也使广大宾客在酒店享受了五次美食盛宴。

——实现了两个亮点：

就是实现了酒店客房收入最大化和餐饮收入最大化这两个效益亮点。

今年，客房平均房价达xx元/间，较xx年上浮xx元，客房收入预计较去年增长xx万元；餐饮日均收入xx万元，餐饮收入预计较去年增长xx万元，成绩非常喜人。

特别是清餐厅结构调整后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于新项目的引进、硬件设施的改进、菜品质量的提高。尤其是百味源肥牛以其优良的品质、低廉的价格形成每日宾客等候就餐的喜人局面，保持了餐饮良好的发展势头，形成了酒店餐饮名牌特色。

——搞好了三项基本建设：

一是硬件基础设施建设，二是强化执行力建设，三是员工队伍建设。

1.大力加强基础设施建设。

xx年上半年，酒店自筹资金对三个餐厅后堂、清餐厅前厅、洗衣房进行了全面改造，更新了外围电动伸缩门、装修改造了xx美食超市。

根据指挥部投资计划，完成了客房、夜总会、桑拿的品质升级改造，使客房的硬件设施更舒适，适应了当前宾客娱乐消费的需求，为夜总会、桑拿今后的经营打下了良好的基础。

二季度，为解决长期以来宾客投诉居高不下的网络问题，改善酒店网络运行环境，酒店对客房网络进行了一次全方位的优化改良，投资xx万元将xx台客房电脑更换为19寸液晶电脑，使各区域的网络运行环境得到了实质性的提升。

率先在全集团的成员酒店中推广使用西湖管理软件。新版的酒店管理软件以科学的方法，将酒店所有的管理纳入到了一个可以控制、监督的范围之内。

通过硬件设施的改造和更新，使酒店进一步适应酒店发展的需要，满足了宾客对酒店硬件日益多元化的需求，为酒店各项工作的顺利开展和经济效益的持续提高奠定了基础。

2.不断加强员工队伍建设。

开展竞聘上岗活动，不拘一格选人才是我一直倡导的人才选用方式。根据任人唯贤的原则，适时调整充实了新的管理力量。今年，通过几次竞聘活动，使一部分优秀的领班、主管、部门经理脱颖而出，走向了管理岗位施展才华，为酒店管理层注入了新活力，带来了新气象。

企业要发展，关键是人才，而人才往往就在你面前，看你善不善用，敢不敢用，大胆使用塔里木自己培养的人才，是我们的一大收获。

今年通过绩效考核改革，实现了企业效益和员工收入的同步增长，员工的平均工资额占到了酒店总收入的xx，而一般民营企业员工的工资额最多占收益的xx，仅此一点，酒店今年在员工待遇上的投资就比去年增长了xx万元。而用于增加员工伙食标准、改善员工居住环境的投资更是酒店长期坚持不懈的举措。

在以提高员工满意度为中心的基础上，今年组织了全体员工赴苜蓿台国家森林公园郊游、优秀员工赴南疆考察学习、发放防暑降温慰问品、设立网络留言版并及时回复，这些实质性的举措，激发了全员为宾客提供优质服务的热情。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是让他们感受到企业大家庭的温暖，让有才干的人在xx酒店的大舞台上得到充分展示。

——业绩稳步增长xx年酒店计划经营收入指标为xx万元，预计完成xx万元，超额完成xx万元，实现利润xx万元。预计较上年增长xx。

——见证一年辛勤喜获多项殊荣

通过全员一年的艰苦努力，酒店获得了诸多荣誉，这些光环见证了我们抓服务、重管理、求发展的坚定信念与不懈拼搏。系列荣誉有：xx等。一系列荣誉的获得是对酒店全体员工一年来拼搏与付出的肯定与回报。

在荣誉面前，我们长期的辛苦与一直以来的坚持不懈都是有价值的，都是值得的。荣誉，它给了我们前进的勇气与动力，也是我们今后要以更多的努力去超越的目标。

——借服务创新东风谱酒店发展新曲

为积极响应集团公司“服务创新年”活动，酒店召开了服务创新年活动动员大会，举行了“迎店庆、全员大练兵”活动，成立了督导员队伍了别开生面的摆台创意大赛，征集优秀服务案例，积极开展“用心为您服务活动”，在旺季每月开展“名牌系列”评比活动，系列活动为“服务创新年”活动增添亮彩。

通过进一步挖掘酒店个性化服务的内涵，激发酒店员工在服务创新方面的热情，逐步培育具有酒店集团公司特色的创新文化体系。

——拓宽经营领域多元化发展迈出坚实步伐

为拓宽酒店经营创收渠道，一季度酒店成立了酒店管理公司，向多元化发展的道路上迈出了坚实的第一步，管理公司的两个项目——xx工会干部培训学校、xx宾馆当年就创收xx万元。

6月，xx超市的营业，标志着酒店餐饮开始向社会餐饮挺进。目前，xx的经营已逐步走向良性循环发展的轨道。

xx年，在集团公司的正确领导下，经过全体员工的共同努力，我们在经济效益、酒店管理、服务水平、文化建设、品质升级改造等方面都取得了可喜的成绩，xx酒店的品牌效应大大增强，xx馆地位更为突出，美誉度不断攀升。

可以说整个酒店，每位员工每时每刻都在用心工作，以积极乐观的态度面对宾客、面对自己一天的工作。为了这些可爱的员工，我必须努力，带领大家下定决心，越是在紧要关头，我越是要身先士卒，排除万难，把企业做的更好，来回报企业，回报全体员工。

通过全体员工的.共同努力，我们的经营业绩保持了连续xx的增长率。在我取得上述工作成绩的背后，更多的是酒店全体员工集体付出的辛劳。

**酒店销售报告篇十三**

20xx年是酒店行业竞争达到白热化程度是一年，也是我店营销最为艰难的一年，若干酒店开业，大小宾馆饭店展开了激烈的客源争夺战、硬件设施和软件服务比拼战，销售工作面临前所未有的压力。一年来，在店领导的指导下，在各部门的积极协助下，我同销售部的同仁们携手共进，直面种.种挑战，拼搏工作，努力开拓客户市场;虽然付出了艰辛的努力，但是实际经营指标与集团公司下达的总任务指标仍然相差xxxx多万元，没有完成好全年的经营任务，成为大家共同的遗憾。正如一句所讲的一样：“挫折是成功路上必经的磨难”，我相信所有销售人员一定会愈挫愈勇，教训，努力开创崭新的营销局面。还有一点让我个人深表遗憾的是，由于休了四个月产假，没有全程参与全年的市场争夺战，虽然产假期间继续积极联系客户，继续关注销售市场，但是收效甚微，期间未能为销售事业做出实质性的贡献，在此深表歉意!总结好过去才能创造好未来，下面我将一年来的工作简要作如下汇报，望领导和同事们批评指正。

xxxx年，作为销售主管的我，深感市场竞争的巨大压力，时刻以高度的责任感参与工作，克服了孕期种.种不适，持续坚守岗位工作，直到8月份才不得不休假;12月份重回岗位后，继续保持了饱满的工作热情，参与了新一轮的工作。在客房销售方面主要做了以下工作。

1.创新思路，创建自己的特色服务。结合市场竞争实际，我(与同事们)创新了营销思路，推出“延伸服务”等项目，得到店领导大力支持。1月份，与当地机场共同携手开展“机场酒店延伸服务”，分别制作机场及酒店宣传牌，在机场出港大厅设置酒店免费咨询台，免费为出港客户解疑答惑，并针对商务散客及网络客户推出机场免费接、送机服务、入住酒店乘客免费使用机场贵宾休息厅等个性化增值服务，开创了当地酒店的增值服务新纪元，得到了携程旅行网及许多商务散客的高度赞扬，提高了网络客户的回头率，推动今年散客及网络房出租住间夜数的大幅增长。今年下半年又推出了散客房送商务套餐等优惠活动，散客市场口碑也较好，客户回头率较高，周边省会城市增加较多。

2.总结提高，推行月度销售经营分析会制度。坚持工作边总结，提高销售工作成效。每月召开销售经营分析会，对上月的销售经营数据进行对比分析，及时查找销售工作中存在的问题，从销售自身角度提出增加房餐收入的可行性经营思路，有依据、有计划地调整酒店客源结构及销售方向。

3.多措并举，尽力扩宽客房销售。

激励员工搜集同行市场信息，有针对性地推出酒店销售活动，争取他家客户流向我家;与xxxx、xxxx、xxxx、xxxx、xxxx等多家网络订房公司加强合作，并与广州食通商务公司签订合作协议，不断开拓网络市场，取得显著成效，今年网络房收入同比去年增长35%，成为一大亮点;组织开展客户大活动，积极征求客户意见，提升服务质量，加对消费变动较大且排名前20位的协议客户进行拜访，使得过去的一些已经转移消费的客户重新成为酒店的客户;加大对协议客户的销售力度，带领同事到周边政府及企事业单位的拜访，4月1日至12月31日，共签订协议xxxx家，新签协议占比超过xxxx%。对偶尔有消费的部分大客户，采取赠送代金券、赠送果篮、发送周末短信等方式与客户加强联系，挽回了部分协议客户。

起草制定了xxxx年宴席促销方案，前期通过制作宴席宣传喷绘、指定专人负责宴席市场销售，到住宅小区、新建楼盘、婚庆公司、婚纱影楼发放宴席宣传卡，通过一系列加大宴席宣传力度;后期推出赠送宴会纱幔背景、发挥部门员工特长，赠送宴会司仪、红地毯、香槟塔、彩色气球拱门等等宴席特色增值服务;并在宴席旺季投放广播电台谢师宴、状元宴及婚宴宣传广告，加大员工知识培训，不断提高宴席餐标，打造民航特色宴席，宴席销售在今年取得了较好的成绩，同比增长339%。同时，推出每日特价菜及商务套餐促销活动，及时调整商务套餐品种，以客房带动餐饮销售;另外，根据客户反馈意见联系租用增配机，带动包房餐标提高。一些列的措施，使餐饮收入同比增长4%。

结合酒店实际，对销售日报表、拜访计划表、电话拜访周报表、团队确认书等销售表单的格式及内容逐一进行修改，完善员工日常工作内容，便于监督考核，提高了销售管理水平;制定部门员工培训计划并监督落实情况，实施每周培训;业余时间组织员工积极进行宴会司仪主持训练，并市人民广播电台取得联系，鼓励员工自己设计宴会宣传广告，自己到电台进行录制，以崭新的方式促进员工素质不断提高。一年来，销售团队敬业、服务意识和公关能力有所提高，今年推出了宴会全程跟踪服务，每次宴会指定专人负责跟进落实，给客户提供便捷的服务，得到了客户的好评，成为酒店的服务性标杆班组。一年来在领导同事们帮助下虽然有所进步，但也存在明显的差距：一是个人学习方面存在欠缺，往往埋头于具体事务而忽略个人业务能力的提升，一定程度影响了个人潜力的发挥;二是创新意识不够，能力不强，市场分析预测不强，对于客房、餐饮等营销方案设计和促销活动策划中缺乏有创意的点子，没有很好地抓住各层次各类型客户的心理;一季度实施低价竞争策略，协议价格下降，并没有因此而挽回流失的协议客户，说明市场预测能力和敏感度需要提高。三是销售团队建设亟待加强，培训内容、方式陈旧，缺乏吸引力。今后我将加强学习，提高销售管理能力，内强素质抓管理，强化销售团队培训，提高业务能力和执行力;外树形象抓市场，精心策划营销方案，周密组织促销活动，提高服务质量，稳定老客户，拓展新客户，培养忠诚客户，切实提高销售业绩。

20xx年全省旅游发展大会在本地的召开将为我们带来良好机遇;多家高档酒店的开业也使我们面临更加激烈的竞争。面临并存的挑战和机遇，我将会同销售部同仁，坚定必胜的信心，与全体民航人团结一致，齐心协力，开拓创新，拼搏工作，极力扩大市场占有率，努力开创酒店市场发展新局面!

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