

最新酒店营销部经理工作总结(精选7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店营销部经理工作总结篇一

在过去的一年里，我店经历了多个严重影响客源的事件，为了扬长避短，奋发进取，在新的一年里再创佳绩。现对这一年的营销工作进行以下总结。

对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。

积极主动的服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。营业时间无规律性和应变性。技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

经过一段时间的磨合，营销部已经融合成一支精干，团结，

上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

和其他部门的沟通配合还须加强；这一点营销部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。销售工作得不到大家的认同；没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给营销部员工主动争取客户带来了很大的阻力。部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训，职工素质提高缓慢；酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种“三落后”的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种“重外轻内”的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。

为了巩固老客户和发展新客户，建议召开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。开拓市场，争取客源，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访新客户和老客户的工作步骤，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。

前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉争取

较多的酒店回头客。

为了保障来年营销工作顺利高效地实施，我店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户！

酒店营销部经理工作总结篇二

- 1、充分了解和掌握市场信息，进行市场分析和预测；了解和掌握同行的业务状况，收集业务信息。向总经理提供报告，在建立可靠的商品销售的基础上，进行经济决策。
- 2、拟定酒店的全年经营目标，并带领所属人员努力实现。
- 3、根据酒店近期和远期经营目标，综合市场情况，负责提出并参与制定酒店对外销售以及招揽客源的计划。
- 4、以登门拜访、电话、传真、邮件、贺卡、电子邮件等形式，保持与旅行社、大集团、大公司、政府部门等单位的密切联系，并同各个客户建立长期、稳定、良好的合作关系；邀请重要客户参加酒店组织的庆典或纪念活动。
- 5、建立客户信息档案，包括客人的生日，消费水平，饮食习惯、喜好以及单位、职务、联系电话、家庭状况。并且在客人生日的前三天邮寄生日贺卡和客人的生日当天以祝贺短信的方式表示祝贺。
- 6、负责酒店的宣传推广工作，积极参与酒店产品的更新、改造和组合开发，提高酒店的知名度和美誉度。
- 7、负责酒店对内、对外的各种广告活动，制定酒店短期和长期的宣传推广计划，报总经理审批后执行。
- 8、广泛听取客户意见，处理重大投诉，以确保销售计划的实

施和落实。

似问题。

10、审阅每天的客户回访情况记录表，及时将客户的意见、建议、投诉和表扬反馈到各营业部门，以便各部门及时改正或发扬。月底汇总当月客户投诉情况，以书面形式交予总经理审阅，如遇重大投诉则要及时向总经理汇报。

11、月底做好当月酒店营运状况分析与下月营销部工作计划，交总经理审批，及时汇总当月客户投诉情况，以书面形式交予总经理审阅。

12、定期向总经理提交销售活动和公关活动的计划，经总经理审批后，组织有关人员，准备宣传资料，制定行动方案。

13、大力开发新客户并负责新的协议单位的合同签订，以及合同到期的协议单位的合同续签。

14、负责业务洽谈及协议，认真做好客户询价与预订，并给予书面确认、合同的制定与草签；受理个人及单位的订房，订宴会、租会议场地等业务；接待好来店参观客户；接待与跟踪好来店消费团队的活动，特别要注意地导游或后勤人员的接待。

15、组织、协调和参与“vip”客人的接待，并将他们的信息及时的转告给有关部门，向客人详细介绍宾馆饭店的情况，了解他们的实际需求，尽量给予满足。

16、抓住机会进行公关活动：如在酒会，宴会，茶话会，洽谈会，庆祝会等社交活动进行宣传。

17、建立销售业务档案，做好每月消费前100名的客情统计，以便进行查阅。

18、选择并培训酒店销售队伍，指导销售人员不断学习、更新专业知识，提高销售技巧，不断提高营销部人员的思想素质、专业技能、组织活动能力、开拓进取精神；以适应市场的变化，培养销售人员高度的责任感。

19、负责对部门下属人员进行思想的沟通、交流和定期进行业务培训；

对下属人员进行绩效评估，按照公司的奖惩制度进行奖惩。

20、督促收款员对应收款的回收力度，必要时组织相关人员加大应收款的回收力度。

21、完成酒店领导分配的其他工作。

1、每日子7：50到岗。

2、安排当日的营销部员工的正常工作之外的工作。

3、8：00参加晨会，晨会须上报上日的拜访客户的情况；重大投诉及处理结果，并提出相应的建议，以防今后不犯同类错误；上报前一日客户回访情况。

4、外出拜访客户，需将酒店的新品、新的政策向客户传达。

5、11：30前回酒店，对客户反应的情况进行汇总。

6、13：30（夏令时14：00）到酒店处理日常事务，有可能要外出拜访客户（一般每日不低于5家）。

7、制定明日的客客户拜访的计划。

8、17：00到两边餐厅对客服务，做好客户维护工作。

三、酒店营销部经理每周工作内容

- 1、书写每周对各部门的质检情况。
- 2、书写当周的主要工作内容，以及下周的工作计划。
- 3、上一周的客户回访情况的汇总。
- 5、上一周的应收款回收情况。

酒店营销部经理工作总结篇三

我们又相聚在一起，看着每一位同事的笑脸，我的心久久不能平静。公司里；紧张而又团结的工作氛围让每一位同仁拼搏奋进，犹如八仙过海、各显神通。

这使我看到了明媚的阳光，体验到了夏日的激情，这一年多值得回忆的东西太多太多了，酸甜苦辣，回味无穷。今年已悄悄过去，作为销售人员的我值得一提的是，合同定单量比去年同期要多出一些，善于总结以往的失败经验，吸取教训，不再犯同样的错误，与客沟通的技巧逐渐成熟起来，在领导英明的带领下，心态也比以前好多了，由衷的感谢吕总、任经理。在下年争取能做出更好的成绩。

一、学习勤奋度不够

具体表现在，看书不认真，一拖再拖，不看书或看书少，以至考试成绩不理想。考试——思考——考试，确实考试能考出自己不懂的东西来。自己思想懒惰，缺乏创新，专业方面的知识仍然欠缺，所以加强学习是关键。

二、跟单不及时，不仔细，不勇敢

原则是觉得能跟的客户全力以赴永往直前的跟，哪怕跟“死”了也不罢休的去争取，灰都要抓一把回来。觉得拿不下来的单子却弃而远之，漠不关心。大单的“恐惧症”一

如既往的逃之夭夭。主观意识强烈，结果顾了东边忽略了西边，丢单的现象屡见不鲜，俨然孤军奋战，损失惨重！

三、感性，固执，不热诚

凭借父母给我的一双手，目的虽然谈不上拯救地球，也许能支撑整个家庭那也算幸运的了，我却大刀阔斧的干了些傻事。我是一个敏感的人，也是一个明白人，这性格要说改一时半会儿还真改不了，因为我尝试过n遍了，结果以失败而告终。凭感觉做事、牛气、自惭、尤为被动这些都可以说是缺点，都是对工作发展极为不利的因素，可这方面我总是知错改错但不认错。

四、承上启下的作用没发挥出来

自本年度4月28日任嘉合公司主管以来，经理对我恩重如山，大爱无疆，或许因为我有了安逸的上班环境，工作中非但没做出成绩，团队合作的力量丝毫没有体现出来，对同事的关心也不够，这是我的失职。我不太喜欢故做表面的工作，实事求是，勤奋塌实的走好每一步，摔跤的几率自然减少。任经理曾对我说：“工作只要善始善终的去做，必有回报。”我一直很懊悔今天的我，这也许才是工作的刚刚开始，我一定加倍努力向前进，我也想说：只要用心，必能大胜。

五、沟通从“心”开始

“沟通从心开始”是中国移动公司的广告宣传词，我非常喜欢这句话，因此，我也时刻记住并把这句话带到我的工作中去。希望我能用心做好每一件不平常的事。

1、如果我犯了错希望经理当面对我直说无妨，多批评，因为现在压力很重，不能为任经理撑起半壁江山，我心里极度难受，食不下，睡不眠。

2、没做出成绩，也没做好表率，但是我不甘落后，望领导多支持。

3、我相信一时运气差不代表永远都这样，我也相信我一定能做的更好，我的成绩离不开公司的大力支持，在这里感谢我的上级领导，深深的鞠一躬、相信公司发展明天更美好！

说这些不是为了壮大士气，我现在还算不上一介匹夫，正因为我们的团队年轻，还不具备做战的能力，也因为我们正年轻，年轻无极限，年轻有朝气有活力，年轻就应该奋斗。而我们最多现在也只是处于练兵阶段，目前完成量离全年任务还差一大截，我们力争有市场的地方，就有斯可络！在今年剩下的半年中加快步伐，勇敢超越。早日完成今年的目标。斯可络——不停为你打气！嘉合加油！总结的不好望领导提出批评，多多见谅。

酒店营销部经理工作总结篇四

今年是我行成立第一年，也是打基础的一年，各项业务平稳、健康开展，呈现出良好的发展态势。

（1）我部各项存款稳定增长。到年末，全部门各项人民币存款余额245.42万元。个人储蓄和对公存款增加将成为我部存款增长的一个重要来源。

（2）贷款规模增加，结构不断优化。年末，贷款业务合计14笔，各项贷款余额5855万元，主要增投于优良客户和中小企业流动资金贷款等低风险贷款；如赵屯成达、开来、种禽场、大波罗房、中基、瀚庆等项目；其中个人优质客户贷款2笔，企业流动资金贷款10笔，收息水平较好。

（一）细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销[]20xx年，我部主要针对个人优质客户和中小企业开展金融服务。明确

了目标定位后，部门员工积极开展工作，全方位拓展市场。突出竞争优势，以优质的服务吸引客户，争取在服务的深度和广度上优于他行。

（二）坚持品种创新和服务创新，多方位发展业务。抓好储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销储蓄业务。一是开展规范化服务，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大营销范围，全部动员，针对周边的商户、住户和老客户，有效地吸收储蓄资金。三是加大宣传力度，借走进社区活动为契机，开展“反假币知识讲座”，以业务宣传为媒介，走进社区的每一个角落，加大我行对社区业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。

（三）加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对优质客户，主动营销贷款。目前已完成两笔个人优质客户贷款。二是加大中小企业贷款的营销，如成达，瀚庆等项目。三是积极与担保公司合作，通过引入担保公司，降低信贷管理风险。

（四）恪守规章制度，认真履行岗位职责，强化管理，全面提高信贷资产管理水平。我部客户经理都能严格按照行规定进行贷前检查，积极配合信贷管理部进行贷后管理检查等各项工作，努力确保我行信贷资产的安全性、流动性和效益性。

（一）从客观环境上讲，由于我们银行刚成立，还存在业务手段单一，社会认知度偏低等问题，对营销工作造成一定影响。

（二）从经营业绩中看，人民币存款长期在相对低水平徘徊，作为银行的营销部门，没有达到业务尖兵的要求，需要加以重视并改进。

（三）从主观努力上看，我们还存在许多不足。

一是员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工对工作关注和热心程度不够。

二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。

三是在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。

四是服务水平竞争力不足，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

五是营销效果不明显，应该加大营销力度和精度，确保效益的稳定快速增长。

（一）加强部门员工的学习，提高员工自身综合素质。

（二）严格恪守规章制度，认真履行岗位职责。

（三）在做好信贷业务的同时，重视信贷风险，积极配合信管部门工作，确保信贷资产安全性。

（四）加强团队建设，确保工作协调、统一、高效的进行。

（五）深化营销意识、积极开拓市场，尽全力使我行存款业务有快速增长。

以上问题将是市场营销部以后工作完善和改进的重点，今后，我们将严格加强管理，加大营销力度，高标准严要求，在行领导的正确指导下不断改进，不断提高，努力做好各项工作任务。

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出酒店的服务水准和管理水平。

作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客

户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店营销部经理工作总结篇五

发展是硬道理，是解决我店所有问题的关键，必须使酒店经济保持较快的发展速度。发展必须有新思路，有市尝有效益的速度，才是真正的、健康的发展。我们注意把各方面主要精力引导到提高经济增长质量和效益上来，努力实现速度与质量、效益相统一。提高产品质量是兴店之道，也是提高经济效益和竞争力的根本之策。我们通过采用国际标准，推广先进技术，加强认证认可工作，强化质量管理，使本店服务质量不断提高。

2、坚持把解决“客户不稳定”问题放在突出位置

巩固和加强开拓客户群问题，关系我店未来国际化建设全局，任何时候都不能忽视和放松。近一个月，客户开发上了一个大台阶，有力地支持了凯瑞的发展和稳定。我们要坚持把加强全员销售、发展各楼经济、增加酒店收入，作为经济工作的重中之重，下大功夫。这是一项长期而艰巨的任务，需要坚持不懈的努力。

3、坚持全面提高对外开放，积极参与北京酒店市场竞争

在经济全球化深入发展、国际竞争日趋激烈的情况下，只有顺应世界发展潮流，坚持扩大对外开放，才能更好地利用国内市尝加快发展壮大自己。面对严峻的北京经济环境，我们

必须积极应对，趋利避害，变挑战为机遇，开创对外开放的新局面。

4、坚持实施科教兴店战略，提高科技创新能力和员工素质

发展科技、教育，是实现经济振兴和酒店现代化的根本大计。未来，我们要始终把实施科教兴店战略作为极其重要的任务，主要从增加投入、深化改革、完善政策等方面采取一系列措施。建立凯瑞员工阅览室，及网吧。

完善酒店科技评价体系和奖励制度，制定技术和管理参与分配的政策，奖励有突出贡献的经营管理人员。鼓励拔尖创新人才成长。这些措施会有效激发广大员工的积极性。

实施人才强店战略，把培养、吸引和用好人才作为一项重大任务。制定和实施全店人才队伍建设规划纲要和未来三年计划相结合，加强经营管理人才和专业技术人才队伍建设，完善培养、引进和使用人才的制度与措施，努力营造人尽其才、人才辈出的良好环境。深化人事制度改革，推行员工考试录用、竞争上岗、轮岗交流与培训制度。

5、坚持全力维护酒店稳定，为改革和发展创造良好环境

我们坚持贯彻稳定压倒一切的方针，十分注意处理好发展稳定的关系，在取得重大进展、经济加快发展的同时，有力地维护酒店稳定。一是坚持把改革的力度、发展的速度与酒店可承受的程度统一起来。每项重要改革方案的制定和实施，都充分考虑酒店财政、和员工的承受能力，把握出台的时机、节奏和力度，并根据实施过程中出现的新情况、新问题，及时加以调整和完善。重大改革措施坚持先行试行，取得经验后再逐步推开。努力保持经济稳定较快增长，避免出现大的波动。二是始终关心员工的切身利益，特别是努力解决困难员工生活中的实际问题。三是正确处理新形势下的酒店内部矛盾。妥善处理突发性、群体性的事件，努力把矛盾和纠纷

解决在基层，消除在萌芽状态。四是加强酒店治安综合治理。依法严厉打击各种严重违反店规活动和经济犯罪活动，重点整治治安混乱的突出问题。

6、坚持转变质检部职能，努力建设廉洁勤政务实高效质检部

建立和完善xxx店规店制，转变质检部职能，转变工作方式和工作作风。这一个月，我们在加强质检部自身建设方面取得很大进展。首先对提成制的严格把关。有效的激励了员工订餐。

酒店营销部经理工作总结篇六

首先在经营收入方面：

上半年共完成营收 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看，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。

酒店营销部经理工作总结篇七

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡 一面，我相信这里面除了我自己的付出

与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

一、加强业务培训

提高自身素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧

提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉 酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的 部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能， 由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见， 这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行， 提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着 矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的 一片可以展翅高飞的天空!兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!