

# 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划(实用8篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。什么样的计划才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇一

- 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平台，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。
- 6、严格管.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。
- 7、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，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

## 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇二

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。

自xx年月xx月底酒店与xx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xx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。

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。

# 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇三

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

## 1、一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

## 2、两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

1、谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展□20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县

的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。

2、加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起xx酒店品牌。

3、三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人員的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是xx酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精

神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。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。

5、营销部未形成强有力的客户团队。总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，xx酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们xx酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xx酒店新的辉煌篇章。

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积

极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在xx酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

1、内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫□xx酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大xx酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解xx酒店，享受xx酒店的服务。

2、开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3、做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着xx酒店的形象□xx酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

今年是xx酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任

务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现xx酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为xx酒店奠定坚实基础，为xx酒店品牌而努力奋斗！

## 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇四

- 1、认真贯彻执行部门经理下达的营业及管理指令，落实各项工作任务，负责员工的岗位工作安排。
- 2、上班后，进行交接班工作，检查保险柜钥匙是否齐全，了解上班遗留问题，并跟踪处理。
- 3、每日检查所需员工的仪容仪表，服务态度和工装、工牌穿戴情况，岗位为生情况，负责所属员工出勤考核和登记工作。
- 4、负责所需员工的日常培训监督落实，定期对所属员工进行技术考核，了解所属员工的业务熟练程度；经常检查收银员的操作过程，发现错漏，应及时监督更正。
- 5、督促行李员做好卫生、雨伞记录、行李寄存记录等工作，并将抽查结果记录下来。
- 6、督促和教育所属员工爱护和正确使用各种机械设备，如电脑、打印机、计算器、紫光灯等，保证各项设备的正常运转。
- 7、合理安排人员上下班时间，负责排班、排休，在缺人的情况下灵活调动人员岗位，保证工作正常进行。
- 8、当班时，接受和处理客人投诉，并作出记录，向经理汇报。

9、每天上班必须阅读交接班本上的留言，对需要跟踪的事项进行处理，并及时汇报。

10、搞好并维持大厅环境的整洁

11、检查、督促员工严格遵循各项服务程序和标准，为客人提供优质服务。

12、尽较大努力满足顾客需求，认真处理客人的投诉，遇到不能解决的问题要及时向上级汇报。

13、确保入住登记符合有关规定，做到详细、准确、清晰。每天定时检查，准确控制房间状态。遇到有换房、特殊安排房等情况要及时通知有关部门。

14、每天定期检查邮件、留言，确保其发送、存放、记录准确无误。

## **酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇五**

要求各部门每个月末上交一份下个月部门工作计划，眼下酒店正在实施计划管理。下个月头上交一份计划实施情况汇报，此措施实施以来，取得了良好的效果，各部门管理工作的态度和积极性都调动起来了但仍存在上交计划不规范、不按时现象。究其原因主要是没有弄清楚计划的概念?计划制定的特点?计划制定的要求?计划种类有哪些以及计划的写作要求。作为酒店任何一级管理者，会写工作计划是基本要求。

不预则废。不论事大事小，计划是酒店工作过程的第一步。计划是指对一个特定的时期内将要进行的工作进行预先的安排和布置的过程。凡事预则立。都应当有一个事先安排，假如估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的计划，这种计划往往还要形成文字;一些细小的事情未必以文字形式体现，也许在酒

店管理人员的头脑中存在就够了但无论如何，计划是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

如何做和谁去做。具体而言，酒店计划就是指酒店管理者事先规划做什么。酒店计划应考虑3个重要问题。一是要做什么，为谁而做？二是要实现什么目标？三是实现既定目标，对组织的活动是如何进行管理？对这些问题的回答将确定酒店未来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种计划，酒店管理者首先和最重要的工作。计划可以全面合理地安排好其他一切工作，应该说，没有计划就不存在管理。

帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，计划将迫使管理者作全面的思考。计划也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与依据。

不做计划就是选择混乱，事实上。不实行计划管理就是实行危机管理。

可以从酒店不同管理层的角度，酒店计划是由酒店各层管理人员负责制定和实施的因此。来分析与把握酒店不同计划的类型及特点。

## 1上层管理者

很难预测的因此这类战略性计划具有不确定性，即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店发展的全面和长期的计划。由于所涉及到外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济发展、国际关系和客源需求数量与特点。需要不断调整。

## 2中层管理者

制定本部门的业务行动计划。中层的计划主要与内部事务相关，即部门经理要以上层管理者提供的酒店总目标和政策为指导。因而计划的不确定性就大大减少了这类计划在性质上

也是长期的和创造性的中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作计划。

### 3低层管理者

这包括员工工作时间安排和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的计划。即主管要做计划。计划期更短、内容更专门化和具体化。这一层的计划往往是客源或任务既定情况下的作业计划。

一项好的酒店计划应该包括六方面的内容：目标、措施、实施时间、负责人、预算、评估控制。

还需要注意下列几个方面的问题：要制定好一项酒店计划。

第一。也可时刻提醒管理人员去努力实现它容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二。因为计划是大家的行动目标与方案。

第三。这样才会有激励作用；又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。

## 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇六

一、接待旅行社电话或传真订房，详细记录客人的用房日期、数量、司陪量及入住天数、用餐时间及标准和人数，并按客人的要求及酒店的当天的预订情况及时地回复客人的电话和传真预订。

二、负责预订下单工作。根据预订情况提前一天将第二天的预订以下单形式通知相关部门以便做好接待工作。

三、负责团队的跟踪工作：团队抵达前3小时，要与领队、导

游联系，了解团队是否变化或特殊要求，并及时地知会相关部门进行及时地安排，确保团队接待工作顺利进行。

四、及时反馈旅行社重要客人的信息，以便酒店做好接待工作。

五、负责旅行社的沟通与协调工作，并及时地向各旅行社推销本酒店的各项活动及优惠政策。

六、及时处理好客人的电话、传真投诉并上报上级领导，维护良好的宾客关系。

八、负责过期传真件、预订资料的整理归档工作。

九、负责本部门传真的接收和发放。

十、准备本部门各种销售文件、备忘录、合同和销售契约，负责各种文件的打印、上报和下发，并做好记录。

十一、负责销售数据的收集、统计分类工作。

十二、负责填写本部门办公用品申领表，并从仓库取回用品，并对办公用品进行按需分发，妥善保管并做好记录。

十三、填写本部门采购申请表，并进行跟踪落实。 十

四、做好办公室的日常卫生工作。

十五、收取文件并做好各员工的传阅工作，阅后及时进行归档处理。 十

六、完成部门主管、领导布置的其它各项工作。

值班人员的岗位职责

一、值班期间不论接到本部门那个工作岗位的工作内容，都要及时去处理。

1、办公室的日常工作；

2、会议的接待；

3、收到传真件要及时处理、如是其他部门的传真件电话通知相关部门；

4、接到传真件及电话的预定详细做好记录并下单；

5、广告接收及督促安装。

二、不得擅自离开工作岗位。

三、完成部门领导布置的其它各项工作。

## 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇七

我非常荣幸能够成为xxxx酒店的一员,承蒙各位领导的信任,对我委以重任,我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验,但自从来到嘉海以来,感谢林总、王总及各部门领导对我工作的指导与支持,我觉得自己还要不断学习,不断进步,不断充实自己,才能够不辜负领导的期望与厚爱。

客房部作为酒店的一个重要部门,其工作质量的优劣,将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任,任命我为客房部主管一职,在感觉压力的同时而动力十足。

1. 在日常的对客服务过程中,个性化服务开展不够,员工的服务技巧不够到位,有待提高。

2. 本人作为部门培训员专业知识不够,加上缺少经验,需要

加强自身学习，锻炼，以传授服务员更多服务技能及知识，逐步提高员工素质。

3. 在节约能耗上还未做的更好，员工节能意识有待加强。

4. 上半年员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。

5. 客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅助工作，并协同各领班制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，同时加强个性化服务与超值化服务。

2. 提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

3. 由于酒店开张已三年，设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4. 控制物资、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

5. 加强对房务中心的管理，应提升其的服务质量，多培训普通话及礼貌用语，确保话务服务质量。

6. 继续落实“五常”管理法，做好各项服务检查工作。
7. 设立有效管理机制，量化考核，及时分析解决问题。
8. 在客房部经理的直接领导下，协同客房部领班，对先进员工的工作给予肯定和表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量和服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴，做的更好。

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望，为xxx酒店的发展奉献绵薄之力。

## 酒店主管下半年工作计划 酒店主管工作计划篇八

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。

- 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。

1、2020年上门客销售任务，根据xx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。

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。

1、树立“培训是给予员工最大福利”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。