

线下酒店店长工作总结报告 酒店店长年终工作总结(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

线下酒店店长工作总结报告 酒店店长年终工作总结 篇一

一、加强业务培训，提高服务水平

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一个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。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

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。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

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、析、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。

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。

线下酒店店长工作总结报告 酒店店长年终工作总结 篇二

一回头，发现不知什么时候，这一年就已经差不多走完了。踩在20xx年的终点线上，看着自己过去这一年的工作，心中不免有些感慨。一年的时间，说不上漫长，却也非常的充足。而这一年的工作，更是将这时间填充的非常的充实。所以在努力后再抬头，这一年都要过去了。

看看自己过去这一年，作为一名酒店的后勤，我也算是圆满的完成了自己的工作。有突出的时候，也有犯错的时候。但是无论怎么说，这一年都有不少的收获和成长！以下是我对这一年的工作总结。

回想着过去的自己，再看看现在的本人，自己的变化还是非常明显的。经过了一年的工作，自己累积了不少工作和生活方面的经验。

思想方面，自己现在变得更加的成熟，能够严谨认真的面对自己的工作，在工作中保持冷静仔细的态度。尤其在规划酒

店的采购的时候，绝不放松自己，严格的按照酒店的需求去寻找最适合的供应商。

工作方面，通过一年的锻炼和学习，自己在工作中也累积了更多的经验。在进行采购的规划的时候也能更加清晰的分析酒店的需求，减少不必要的消耗和采购。寻找供货商的时候，也能通过自己对市场的了解找到更加适合的供应商，并作出不错的商谈。总的来说，自己工作过能力都有了不错的提升。

而在人际方面，自己更是有了很大的提升。作为采购，最重要的不仅仅是工作能力。如何打好人际关系也是重点。现在的自己，已经算的上比较圆滑了，在各供应商之间也都留有印象，工作起来算是如鱼得水。

在这一年的工作中，我首先是积极的去了解酒店，明确酒店的消耗，并与财务进行了解，分析在哪些地方要做出改进。之后我就开始尝试着规划，并积极的保持和财务以及各部门的联系，在不降低质量的情况下，对酒店的材料进行了一定的改进。

同时，在日常的时候我也经常在市场跑动，去积极的维护自己和商家的关系，并开拓自己的圈子，去了解跟多的供应商，以便在工作上更加的方便。和供应商们联系的同时，自己也能通过他们更清晰的了解市场情况。可以根据市场的改变及时的改变采购计划。

一年中，自己最大的不足还是没能在采购的费用上做出什么成绩，虽然这大部分还是要看市场的情况，但是自己没能做出什么成绩也是事实。在今后还要好好的努力去为酒店考虑才行。

一年的工作就要结束了，自己也要开始为下一年做好准备。不仅要努力的做好提升，也要在工作中为酒店做出更大的贡献！下一年，还要继续努力！

线下酒店店长工作总结报告 酒店店长年终工作总结 篇三

一年的酒店工作要结束了，在全体员工的努力下，这一年来酒店的业绩情况还是不错的，作为店长，我也是感到责任特别的重大，现在就我这一年来的工作总结下。

在做店长负责酒店这一年的时间里，我认真的贯彻公司领导给到的经营方针，同时将领导分配的任务及时的传递给下面的员工，大家一起努力把酒店的工作做好。积极的团结酒店内的每一个员工，发挥他们的积极性，并且在日常的工作里对他们进行了解，尽量发挥他们的优点，让大家都动起来，都拿出自己的能力来为酒店的业绩而共同的努力。

对于酒店的管理，也是公平公开的去处理问题，尽量让员工们认同，对于酒店的客户，也是认真的了解，多收集他们的意见，更好的去做好酒店的工作，对于员工做得好的地方，进行奖励，对于做得不好的地方，也是会惩罚并且督促其改进。在工作方面更是以身作则，让员工们看到我是如何做事的，做他们的表率。

对于刚来到酒店的新人也是给予关心，了解他们的状况，确保优秀的员工能留在酒店工作下去，对于老员工，则是要调动他们的积极性，避免因为工作时间久了，而有所懈怠，特别是一些重复性比较多的工作更是如此，要经常的关心他们，让他们有责任意识，一起为了酒店而做好工作。

除了做好自己的工作，我知道作为店长，更是要不断地去学习，而不是觉得做了店长就很优秀，不需要学习了，那样也是不可行的。在这一年的时间里，我也是积极的和其他店的店长进行交流，探讨管理酒店的经验，同时积极的参加公司组织的培训课程，让自己在管理方面能有更多的收获，更加的懂得如何去管理好酒店。工作后的时间，我也没有花费在娱乐上，而是认真的去看管理以及酒店方面的书籍，充实自

己，让自己在工作中能做得更好，为酒店创造更多的业绩。

一年的工作感觉过得很快，收获也是很多，这一年来也是发现自身有一些不足是需要去改进的，做店长的时间不长，所以在管理方面不是做得很好，有时候还比较的混乱，但是这些都是会在今后去改进，让自己做的更好的，特别是管理方面更是要做好。只有所有的员工一起团结一心，那么我们酒店的业绩将会做得更好。

线下酒店店长工作总结报告 酒店店长年终工作总结 篇四

一元复始，万象更新。历史又翻开了崭新的一页。过去的上半年，是我店坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要时期。半年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“树品质、创特色、铸亮点、提水平”中心思路，大力推进软件服务提升和核心产品个性化建设，克服了经营总量压缩、增收难度加大、成本支出增加等重重压力和考验，使经营全局持续平稳、良好。

20xx年是我店核心团队大建设、大提升之年。员工不稳定对日常经营尤其是客房、餐饮的创收带来了较大的影响和困难，但公司大力投资员工成长教育，携手xx国际咨询集团，分两个小团队四个批次30余人，带领员工参加“xx团队训练营”学习，使员工心智成熟，以稳定的心态在公司奉献各自的力量；核心管理层3人多次参加xx国际集团系统咨询班和运营官，2人参加xx系统卓越工程学习，培养团队管理者的商业人格。思想汇报专题因此，各部门克服种种不利因素，团结一心、振奋精神、迎难而上、矢志争先，竭力谋发展、抢商机、抓创收、增效益，使年度计划和经营指标完成良好。

据统计，上半年实现统计收入xx元，完成年度计划xx万元的xx%□比同年实绩增加xx万元。

20xx年上半年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更侧重于核心产品硬件的功能创新和布局，以及经营环境的特色营造。改善充分体现人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持核心产品原主格调的同时，刻意凸显典雅、别致的品位内涵和特质。

通过客房里增配阿尔卑斯糖果、玫瑰花、亲情服务卡等作为亲和服务文化主题烘托基本格调，通过增配书籍对阅读文化的深入渲染，通过奔驰车免费接送特色文化主题创建，培植和构筑酒店的品质新亮点、新魅力、新优势。当前，酒店各项特色个性化服务项目趋于成熟，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

争创一流mn五星酒店，争树一流中晶品牌，是我店坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。创建“mn五星”以来，酒店服务品质、管理模式和经济效益备受业内称道和嘉宾褒奖□20xx年更是佳绩骄人、捷报频传，注入率一路高升进一步提升了酒店的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质mn五星酒店、做大做强xx品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

20xx年各项主打产品经营指标得以超额完成，业绩来之不易。这半年全店因系统化学习，管理体系系统化完美落地。员工从起初思想波动大，各种不理解，到公司领导亲力亲为带领团队走进训练营课堂，使员工有了更强的凝聚力，团队稳定性加强，再到员工愿意为公司付出和奉献，从而在经营亮点培植上，在精细化、个性化、特色化产品出品上不断拓展思路、制造卖点、争取客源、稳定效益。例如：营销部勇挑经营重担，通过深化网络合作、扩展网络营销、建立订房协作，上半年实现收入xx万元，超出年度计划指标xx%□同比上年增收xx万元，取得新的突破；客房部克服人员不足高质量完成

每日的工作任务，上半年完成清洁xx间夜房量，同比上年增加xx间夜；前厅部面对员工新老更替、流失率高，宾客投诉多退房率高等不利态势，灵活调整经营思路和方式，因时制宜采取各种措施挽留客户，并广开渠道拓展客户市场，保持客房基本出租率，全年发展新会员xx位，同比去年增加xx位。部门、加强会员卡销售等手段，为客房经营带来了相对稳定的客源，全年实现收入万元，完成年度指标任务，这是在艰难环境下取得的重大成就！其他如总经办等部门都能自觉担当，化被动为主动，团结协作、攻坚克难、开源增收，较好地完成了上半年任务，实现了上半年目标。

（五）打造精细服务品牌，整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我店服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的酒店氛围，构建和谐的客户关系，通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。为提升精细化服务水平，各部门通过专题培训和讨论比对差异，通过开展自评自查、知识考核寻找差距，促使广大管理者和员工主动适应新操作手册的新变化、新要求，提高新形势下酒店的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设。20xx年上半年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过酒店、部门两级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高；举行了第二届服务技能比武大赛，比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，同时通过评委的点评又发现存在的不足和差距，为今后培养学习型、比赛型人才、进一步提高员工素质提供了参考思路；推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，得到了宾客的肯定和称赞。

员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。每度举办员工生日会，丰富员工对文化生活的多重需求，受到了员工的普遍欢迎；多次参加员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了春季趣味运动会，组织了去养老院实践”“尊老敬老献孝心”活动，组织了彩妆培训等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活；关爱员工，通过开展秋游等旅游方式，使员工放松身心；关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。年初，前酒店积极倡议，全体员工积极响应、踊跃捐款，短短一天的时间，募集晶基金1000余元，使我们公司的晶基金会顺利成立，酒店上下爱心奉献，体现了杭湾大家庭人心凝聚、温暖有情。

20xx年上半年酒店业经营总量明显压缩，我们经营任务繁重，但在困难和挑战面前，各部门深入贯彻落实酒店年度工作精神，以“挖潜增收”为重心，在拓展客源市场上动脑筋，在提升产品竞争力上做文章，在降低成本增加效益上花心思，开拓思路，创新求进，不断挖掘经营潜力、拓展增长空间，如：公关营销部深入开拓客源市场，通过持续走访本地市场、外地散客市场和周边城市旅行社，以及做好经常性的对客拜访工作，捕捉市场商机，争取团队接待客源。全年接待会议团队xx余场，实现收入xx余万元；客房部努力控制经营成本，争取质量效益，在梳子回收利用、商品梳理增配桶装水及洗漱套装等方面实现收入xx万余元；采供抓住市场价格的起落峰谷，在低谷时对物资进行放量采购，多方采价比对，降低采购成本达万元，为年度主营收益“锦上添花”。

20xx年继续抓牢安全生产工作，以确保平安经营为宗旨，以预防和消除隐患为主线，以落实责任制和安全监管为重点，以开展隐患排查治理为突破，深入落实安全生产工作各项措

施：继续实施安全管理部门主管负责制，夯实“酒店统一领导、职能部门主抓、员工积极参与”安全生产监管责任体系；对消防设施设备、安全疏散通道、重点区域、重点部位加强安全检查，落实隐患排查治理工作，实现隐患排查治理制度化、规范化、经常化；根据星评新标制订和完善了消防、火灾应急疏散、食品卫生中毒、突发性治安案件等紧急处置预案，提升了安全管理和应对水平；强化重大节假日如春节、五一节等节前安全大检查，落实安全生产值班制度，严密防范和控制事故苗头发生；组织新、老员工举行火灾防范专题培训和讲座1次，不断提高员工的安全意识和防范技能，配合上级卫生部门开展了食品添加剂专项检查，强化食品安全管理措施，严密防范食品中毒事故的发生；加强安全生产标准化建设，基本建立了安全生产标准化管理体系，并通过了安全生产标准化联合检查组的考核，得到了检查组专家的肯定与好评。加大安全投入，提高安全设备科技水平□20xx年上半年未发生重大安全事故和人身伤亡事故，较好地完成了上级管理部门的工作任务，实现了上半年安全生产平稳有序运行。

- 1、用工问题仍显紧张，招聘难未有效解决，对新年度的经营和服务品质延续带来考验。
- 2、淡季客房出租率低未得到明显改观，营销措施仍然乏力，制约整体经营绩效。
- 3、销售经理工作本位意识需要增强，部分核心客户营销质量欠佳导致流失。
- 4、应收营业款依然居高不下，资金成本风险和忧患持续存在。
- 5、采购渠道和方式有所优化，但仍有提升空间，有待继续改善。

线下酒店店长工作总结报告 酒店店长年终工作总结 篇五

2021年就要过去了，在的一年里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的xx岗位到此刻的店长，其中也经历了许许多多，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是此刻的我们坚持了下来。在此我就这段时刻的工作心得和一些问题进行一下总结。

一个店就像是一个家，店长就是这个家的一家之长。家长要管理这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列、设备、安全，各个方面都要照顾周到，任何一个小的细节思考不到，就有可能给工作带来不良影响。店长也是一个店的领导者，是企业文化信息传递的纽带，是公司政策的执行者和具体操作者，是企业产品的代言人，是店铺的核心。

因此，店长需要站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营状况，全力贯彻执行公司做为一名店长不只是需要明白上级下达任务和目标。还要为了到达这一目标需要做什么，怎样做才能到达最佳的效果。每一位顾客的资料都不就应一成不变，而是要不断丰富，要注意对每一个顾客细节资料点点滴滴地积累，这样，在与顾客沟通中才能让顾客真正感受到关怀。此外，透过对同一名顾客消费资料的连续分析，将为对该顾客制订有针对性的服务与销售策略带给最直接的依据。外出派单是获得新顾客资料的最直接有效的手段，个性是就应在客流不够充足时，将此作为一项日常工作，一方面能够将人力资源利用得更加充分，同时也能够透过这一工作更加的了解客户。电话跟进客户则是向外延伸服务的有效手段，对服务状况进行售后追踪，将大大有利于新顾客和有流失迹象的顾客关联的巩固。总之，要做一名合格的店长，务必要做到顾全大局，里外兼顾，宣传是带动店面发展的命脉，只有有了足够的新客户店面才能活起来。同时，服务质量和对客户了解也是不容忽视的，否则之前的一切将会白

费，将是毫无好处的。

另外，店面的经营管理也要常抓不放，这是店面运营的基础：

4、要创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关联，以减少不必要的麻烦。

一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要发奋改善，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用职责心做事，用感恩的心做人，让盛世的生意做的更大。