

# 2023年酒店招商会工作总结 酒店工作总结 (优秀5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店招商会工作总结篇一

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工

作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用

客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

## 酒店招商会工作总结篇二

回顾一年的学习工作，在上级的'正确领导和宾馆各部门的大力支持下，餐饮部团结一致，集思广益，圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况总结如下：

### 1：各种经济指标完成情况

全年餐饮部实现营业收入□20xx.1.1—11.31□共：2110000元比去年的：2162175元，下降：52175元，今年平均值104.28，年上座率：0.029%，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

### 1、部门规范管理

由部门管理人员于20xx.8.17.组成，每天中午11：17分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高。

### 2、成本控制和节能降耗

6、严格控制低值易耗品，做到领用有记。

### 3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销，主要以口碑式宣传。2规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放。3建立出品估清供应监督制度。

### 4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识，2铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店，安全酒店。

做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

1、仍有一些员工的主观能动性较差，机械性地去工作，部分员工自律性较差，如：站位纪律，服务礼貌用语，餐中服务等。

2、部分员工仍缺乏团队协作意识。

3、个别管理层在执行方面仍需要进一步加强。4个别员工仍缺乏节约意识。

今年元，明年争取打到元，我们将继续保持重大投诉为0

继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

1、进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧。

2、加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观。

3、开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖。

4、全员公关，争取更多的回头客。

1、增加员工效益意识，做好节能降耗。

(1)严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等。

(2)降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭。

(3)严格把好菜品验收关，合理使用边角余料。

(4)完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

## 2、突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念

(1)保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展。

(2)开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进。

(3)增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面。

(4)建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20xx年是一个新的起点，我决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视员工的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌。

## 酒店招商会工作总结篇三

尊敬的各位领导以及亲爱的同事们大家好！

随着秋天一步步的悄然走来，我们公司进驻酒店已经6个月了，在这过去的半年里pa部的整体工作在上级领导和客房部况经理的指导下，各项工作任务都有条不紊的展开着，各项工作要求和各项管理制度都顺利的建立.20xx年的上半年我们对酒店的公区地毯进行了清洗，对酒店的公区石材进行了晶面保养处理，对酒店公共区域的玻璃、卫生间、消防设施以及停车

场等各区域进行了彻底的大清及维护工作，根据刘总经理对酒店20xx年的工作部署要求，凸显酒店的客卫亮点服务，我们安排了专职的服务人员对客服务，赢得了不少宾客的好评和一些宝贵的意见，整体来说pa部上半年的工作任务基本按照酒店的要求顺利的完成了。

上半年我们对运营管理及服务品质的提升采取了以下举措：

（4）、客卫亮点服务的专职人员外出其他星级酒店，进行了实地考察，使员工得到了更专业的系统学习，促进了员工对客卫亮点服务的专业知识与服务意识的认知和提高。

虽然我们上半年的工作做的很努力，但在日常的工作中，况经理对我们的工作严格规范要求，必然在工作中直截了当的指出了我们的不足，当时使我感到非常难堪，事后我由衷的感谢她。因为她是从大局出发，为集体的利益考虑，她在生活上，对我们无微不至的关怀，平易近人，想想这些都是一种收获。作为半年的工作回顾，我想更好的谈谈自己的工作体会，希望在以后的工作中，从以下四个方面来改正我们的不足之处，希望今后的工作能够开心一点，快乐一些，更好地顺利地开展工作。

（4）、加强走动式管理，希望在领导、同事的共同努力下，能把我们的公共区域，变的更加温馨、整洁。

上半年工作中的不足让我们深受感慨，为此我们对20xx年下半年的工作制定了新的计划和目标：

1. 对酒店公共区域地毯进行定期清洗及保养；
2. 对酒店公共区域石材地面晶面处理及保养；
3. 对酒店各个公共区域玻璃进行清洁及保养；

4. 对酒店各区域沙发、椅子定期清洁及保养；
5. 对酒店各个公共后勤区域地面清洗，随时保持卫生标准；
6. 对员工的技能培训及专业实操培训；
7. 加强管理力度，不断完善各项管理制度；
8. 全面节约，希望在下半年有所突破，将易耗品成本逐渐控制，完全用于合理区域；
9. 对员工进行有力的培训节约意识、环保意识、服务意识、服从意识等；
10. 对灭四害方面进行实地跟踪，保证各区域的蚊虫及老鼠蟑螂等的防治工作。

希望我们针对20xx年下半年制定的工作计划和目标能够改善以往工作中的缺陷，不断的提高对客服务的质量；大家齐心协力，发扬团队精神，团结一致，不断提高个人素质、提高工作技能、增强服务意识，牢记全心全意为宾客服务的宗旨，尽职尽责的完成好自己的本职工作；及时、准确、周到的完成酒店下达的各项任务，为酒店实现跨越式的发展做出贡献。

最后，希望上级领导继续对我们今后的工作进行监督，督导我们工作中的不足，提出宝贵的意见；在这里，我表示崇高的敬意！向您们的信任、关心和支持，表示衷心的感谢！向所有为酒店的发展做出的努力的同事们，表示诚挚的谢意！

## 酒店招商会工作总结篇四

作为前台主管，一年的工作有顺利的，也有困难的，但总算是过来了，这一年也是有很多的`经验值得去总结下，现在就



我工作的一些情况小结一下。

尽管前台工作没有象酒店业务、营销、财务等部门对酒店发展所作的贡献大、直接，但酒店既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。对前台工作，应该是“酒店的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触酒店的第一步，是对酒店的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑，包括转接电话、收发快件。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。做好酒店部门和客户沟通的桥梁。

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

## 酒店招商会工作总结篇五

通过度假中心高层领导的正确指导和每位员工的不懈努力，温泉中心顺利完成了20xx年的接待工作，一年中温泉中心团结一致，所创业绩有目共睹，不仅得到了公司领导的肯定，良好的口碑更吸引了数不胜数的游客。

营运期间，我们感到了成就的欣慰，看到了前景的光明，同时由于管理不到位所暴露出来的种种问题值得我们深思。针对温泉中心全年工作，现总结汇报如下：

1□20xx年（不含12月）营业接待及收入见下表（单位：元；人；）：

3□20xx年1月至11月，温泉中心月指标完成较好，除9月份外每月都能超额完成任务，不仅很好的完成的公司所下达的任务指标，还使温泉中心的每一名员工在奖金方面受益，可谓真正达到了企业与员工“双赢”的目的。二、增收节支工作。

为提升公司营业收入，降低营运成本，从而实现利润最大化，温泉中心从“增收”与“节支”两方面入手。

增收：

5、温泉中心各班组在日常工作中将所有的废品回收并售卖，将所得收入用作奖优，不仅增加了部分收入，还能够利用收入调动员工积极性，实现了小范围的“双赢”。

节支：

3、温泉中心各班组针对自身情况，制定了符合本班组需求的

设备设施操作标准，大到空调冰箱如何保养，小到电灯开关如何操作，种种措施使设备受到良好的操作与全面的保养，从而延长设备的寿命，达到节支的目的。

5、在全年的工作中，温泉中心以优质的服务赢得了游客的一致好评，共收到游客书面表扬信368封，其中对整体服务进行表扬的共40封，针对员工个人点名表扬的共328封，还有许许多多的口头表扬，为景区树立了良好的口碑。

3、在本年接待中，温泉中心还顺利完成了很多重要的接待，如人大代表会议团、省长下榻白鹿温泉对工作进行指导、国家妇联主席一行的参观、四a评审团的复查等重要接待，同时还协助温泉水上乐园完成了开业的接待工作。

4、日常管理工作中，我们更注重人才的培养，除积极参加公司组织的各项管理人员培训外，还在内部形成了学习的机制，每日例会上学习的环节也是必不可少的，除此之外还坚持学习“管理人员十项准则”“日本企业员工的共同价值观”等相关的学习资料，定期观看翟洪森教授的讲座，致力于打造“学习型的团队”。

5、针对基层员工的管理，温泉中心坚持在各班组实行每月评优制度，并制定新的考核方案，使评优与考核相结合，达到鞭策员工的作用，同时加大基层管理人员的现场管理力度，提升员工的各项技能，并取得了显著的效果。

3、组织员工积极参加了“阳光工程”的培训课程，从中学到了更多的专业知识； 4、第二季度温泉中心对全员进行了实操与理论的强化培训，并在9月份举行了温泉中心第一届技能大赛，比赛的同时也对培训工作进行了有效的检验，其效果显著。

七、安全工作。

4、针对消防安全，温泉中心积极参加公司组织的各项消防培训，并自己组织对消防知识进行培训和考核，确保完全掌握消防知识。

5、露天温泉区排水系统自开业至今一直排水不畅，且难以清理，今年秋季对汉文化区排水沟统一进行休整。

3、温泉中心的员工具有良好的团队意识和竞争意识，积极参加公司组织的各项活动，并在篮球比赛中取得了第二名的优异成绩，在20xx年春晚中取得了一等奖的好成绩，这都是温泉中心的每一名成员充满了无比的骄傲与自豪。