

# 酒店年终总结报告主持(优秀10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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 酒店年终总结报告主持篇一

首先通过收取停车费来限制停车数量，使在有限的停车位上停放适量的车辆，单位内部车辆尽可能少占车位，控制非本酒店的车辆进入停放，其次通过对车场保安的调整后培训上岗，做到工作要踏实认真。

### 二、 消防安全管理

消防工作一直都是各项工作的重中之重，为保证酒店安全工作万无一失，带领中控及内保人员进行全面细致的消防检查，检查中发现的消防隐患立即排除和上报解决，另外加强中控人员的消防安全培训，学习酒店的消防应急预案：对酒店全体员工进行培训灭火器的使用方法，如何报火警及安全疏散紧急逃生的常识。

### 三、 安全监控管理

按岗位职责24小时严密监视画面动态，内保人员定时和不定时对重点区域和各楼层巡视，确保客人及酒店财产安全。

### 四、 安全防范管理

最后，相信通过我们大家的共同努力，加强各方面管理，规范各项管理工作，一定能促进公司经营业务的发展，提高公

司经济效益，同时为客人营造一个更加安全舒适满意的休息、娱乐环境。

一、亚运会和世博会在中国举行，是中国人百年的梦想。为保证亚运期间治安良好，酒店按照政府有关部门的统一安排，结合本酒店的实际情况，加强领导，强化措施，把亚运期间安全保卫工作作为各项工作中的重中之重来抓，酒店保安部经理召集部门人员进行研究部署，成立了亚运安全保卫工作领导小组，要求各部门领导要对亚运安全保卫工作高度重视，加强内部管理，要做到管理好自己的下属、做好自己的工作。针对在酒店公共区域的一些形迹比较可疑的人员以及外来施工人员的情况，专门制定了工作方案和应急处置预案，特别是在公共区域客人遗留的物品和一些信件进行严密的检查和接收，严防各类安全事故发生。并且明确地向员工展示了亚运期间的种种应急预案措施。将亚运安全保卫工作责任落实到每个具体人员上。确保了酒店在亚运期间治安稳定，以和谐稳定的环境迎接20\_\_年亚运会。在全酒店员工的共同努力下，圆满完成了奥运期间的治安管理工作，保证了酒店安全工作百分百，无一例意外事件发生。

二、酒店的消防安全工作一直是我们各项工作的重中之重，因为他关系到客人以及我们员工的生命安全。为了确保酒店的消防安全工作，酒店总经理召开会议制定了一系列措施。首先，对酒店所有新员工进行了专门的消防培训，教会他们面对火灾的处理程序，如何使用灭火器材，如何扑灭初起火灾，如何自救逃生等。为了让所有的员工更好的掌握所学的理论知识，酒店在20\_\_年6月份成功的举行了酒店消防演习。为了贯彻消防安全工作的落实，保障员工宿舍的安全，酒店员工宿舍也在20\_\_年12月30日成功进行了消防演习。此外，酒店还专门进行了两次电梯困人演习。通过这些演习，我们将所学到的知识运用到实践中，同时看到了我们在以后的工作中需要改进的问题，将我们的消防安全工作做的更好。

三、深圳9.20特大火灾事故发生后，酒店行政委员会非常重

视。为了预防火灾隐患事故的发生，增强酒店全体员工的安全意识，酒店积极配合盐田区区政府的安全生产工作要求，在20\_\_年11月中旬请盐田区安全生产监督管理局的专家，对酒店所有员工进行了安全生产培训，并进行了考核。为了认真贯彻好“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的消防工作要求，酒店还专门请盐田区消防大队老师给酒店员工进行了专门消防安全培训，通过培训，酒店所有员工的对消防安全及安全生产有了更深刻认识。

四、由于酒店坐落在大梅沙畔，在沙滩上休闲人员相对来说比较多，这也就成了我们安全的工作重点。为了保证客人的人身及财产安全，给客人提供一个舒适的休闲环境，酒店制定了相应的沙滩应急管理机制。保安部派专人对沙滩区域进行24小时不间断巡逻，并增加救生员的编制，能及时处理在沙滩和游泳内险情。通过一年来的努力，20\_\_年酒店沙滩无任何安全事故发生，完成了预期目标。

五、喜达屋酒店及度假村国际集团每年都会聘请第三方公司对酒店进行秘密安全审计调查工作，促进酒店安全工作更好的落实。大梅沙京基喜来登度假酒店20\_\_年在安全审计取得了可喜的成绩，预期完成了我们酒店年初制定的安全审计标准。

在过去的一年中，我们虽然取得了一定的成绩，但也应该看到员工的安全意识有待进一步增强，同时要适应新形势下安全工作的特点，加强全体员工的怖袭击培训，防范安全事故的发生。

20\_\_年将至，我们会更加努力贯彻好区委区政府及区旅游局的安全生产工作方针，争取创造出更好的成绩，为创造和谐盐田贡献我们应有的力量。

## 酒店年终总结报告主持篇二

20x年即将度过，我们充满信心地迎来20x年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

### 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

租率和平均房价比20x年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。透过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。透过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

## 二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

## 三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

## 四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资

拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，限度地调动每一个人的工作用心性。

4、注意加强对设施设备的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党组织和工会的作用，限度地调动每一个员工的工作用心性。

## 酒店年终总结报告主持篇三

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。\_\_年时间过得真快，新的\_\_年正在向我们迈进，我期望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将必须能做得更好!我也期望在那里我能将我的高兴带给顾客感染同事。

我也在此感激大家，在我们一齐共事以来的这段时间里所给我的支持和帮忙，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之。

可是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲

自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时,有一个人以往对我说过一句话“你是一个男孩,我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去应对。”她的这句话我永远都不会忘记,因为是她的这句话让我重新找到了自信,我也不会忘记大家对我的支持和帮忙,因为大家的支持和帮忙让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨,我在此向大家道一声多谢,同时在工作中与大家有过一些磨擦,我向大家道一声对不起,请原谅。

再次,我期望在以后的生活和工作,大家能给我多提一些提议,我必须虚心地听取,无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改善,经过与大家一齐在盛丰相处的这段时间里,我发现无论在为人还是在处事方面,自我都有较好的改变。

与大家相处也较随和,工作起来也不觉得像开始时那样累,为了营造一个温馨的工作环境,为了你我脸上都充满喜悦的笑容,为了你我心里都有个温暖的家,让我们多一份理解,少一份埋怨,多一份宽容,少一份指责。最终记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

关于明年,我的计划是:

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识,进取考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西,充实自我。

最终,期望大家到下一年的今日,都踏上一个新的台阶,更上一层楼,多谢。

# 酒店年终总结报告主持篇四

提笔写总结，就预示一年的时间业已过去。回想20x年的总结中的种种计划打算，感想良多！

## 一、本年度市场的整体环境现状总结

### 1、行业市场容量变化

今年x地区又新开了阳光海岸度假村及x别墅群、卧龙山庄。这使得整个汤逊湖地区的整体接待能力加强不少，同时彼此的竞争也加强了。

### 2、品牌集中度及竞争态势

市区会议周边化的趋势正在形成，业以形成规模的地区有□x的x天池□x的x岛、x的度假村□x的海滨城□x的x山庄□x的x湖、x方向的汤池温泉等。其中x地区的品牌优势就集中在x会所与x湖之间。正处在中心地带的我们在地理上有得天独厚的优势，今后要发扬并强化，如：加做从x山庄到酒店门前的路边广告等。同时在销售上注意路边酒店环境吵杂的劣势，随时调整销售策略。

### 3、竞争市场份额排名变化

### 4、渠道模式变化及特点

20x年的销售以单个的主体为主，销售的模式单一。今年我们建立了业务分类整体直销、旅行社及会议公司分销、网络统售的多重销售模式。

### 5、终端型态变化及特点

20x年的宾馆销售是水平的，即市场与销售一起完成，做市场



与完成销售没有分开。今年，我们已将两项工作在概念上分开，并着手进行市场的培植：今年我们建立有效客户档案x□其中企事业单位x□特殊宴会客户x□分销单位x□今年的销售终端形态形成漏斗型(即：市场广泛开拓客源、销售做好服务归口)，并向社会上的销售双轨制方向发展。

## 6、消费者需求变化

仅仅为客人提供住房服务、餐饮服务、娱乐服务已不能满足会议市场需求。今年开始征对消费者需求的变化我们将团队客户分为一般商务团队与特殊旅游团队。有征对性的开发周边旅游线路2条。

## 7、市场主要竞争对手今年销售表现

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多的东西。寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。在全年的销售工作中□x湖的连锁信息管理，极具亲和力的社会关系网销售□x山庄的多重销售□x的定项纵深客户管理等，都值得我们学习与借鉴。

## 二、本年度部门工作总结

### 1、部门建设

上半年部门人员充足，市场体系完整。下半年人员不足，市场体系失效。

### 2、部门人员培养

市场部现有人员x□经过大半年的打磨，他们已基本掌握市场销售运作。但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

### 3、与其他部门的配合

与并酒店其他部门的配合比较好，在群策群力方面还应加强。

## 三、新年度工作计划

“运筹于帷幄之中，决胜在千里之外”。新年度营销工作规划我觉得要强调谋事在先，系统全面地为酒店新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

### 1、目标导向

营销目标的拟定是来年营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是，全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标的拟定，其中：销售目标为x/年，费用目标为/年，渠道开发目标为4条/年，终端建设目标为x/人/年，人员配置为x□

### 2、产品规划

根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划有：扩充酒店产品大类，变不畅销主打产品为副属产品(如将大使套变四人间，提供团队会务组消费并加强日常销售)、将民族文化村与酒店搭配、将教工俱乐部与酒店搭配、将旅游线路与酒店搭配等。

### 3、品牌推广

市场形象推广计划有：《高校后勤酒店销售高峰论坛》大会□x湖品牌推广策划□x□□

## 4、团队支持

为了保障来年营销工作顺利高效地实施，

酒店还需要通过苦练“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！

### 1、旅行社和大型团队的销售

京山素有鄂中绿宝石之美誉，地处大洪山南麓，江汉平原北端。是大洪山国家级风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与京山各旅行社、绿林鸳鸯溪景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队家，例如：

为酒店创收元。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，如：

优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

京山除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年11月份的全省网球公开赛在京山圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在京山举行，前后三次比赛，为期间，入住房间数间，共为酒店创收万元。

### 2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

京山除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，京山的

经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡张，共充值元。

与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议份，挂帐协议份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

## 酒店年终总结报告主持篇五

生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是

一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。

## 酒店年终总结报告主持篇六

转眼间，2020年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到20\_\_年\_\_门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毙。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

### 一、任务完成情况

今年实际完成销售量为\_\_\_\_万，其中一车间\_\_\_\_万，\_\_\_\_万，其他\_\_万，基本完成年初既定目标。

\_\_常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，\_\_阀相比去年有少量增长;但\_\_阀销售不够理想(计划是在\_\_\_\_万左右)，大口径\_\_(dn1000以上)销售量很少，软密封\_\_有少量增幅。

总的说来是销售量正常□oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“\_\_”品牌增长也不理想。

### 二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如\_\_客户

的\_\_，\_\_客户的\_\_等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_\_、\_\_、\_\_等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，\_\_、\_\_等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

### 三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售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，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，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。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则

销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本末倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

四、关于公司管理的想法



我们\_\_公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在\_\_阀门行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管管理不够。严格说来公司应该以制度化管管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别?不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

## 酒店年终总结报告主持篇七

### 1、重点旅游区(点)接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客3.67万人次；赤水旅游区共接待2.28万人次；遵义动物园接待1.57万人次；盐津河旅游区接待0.32万人次；水晶温泉接待0.84万人次；乌江旅游区接待0.69万人次；雅泉乡村旅游接待1.62万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

### 二、特点及变化

游客以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾游增多。外地自驾游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

5、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点。

6、温泉休闲度假游大幅度增长。

7、城郊游、乡村旅游持续增长。

8、过夜游客量大幅度增加。

9、游客人均花费有较大增长。

### 三、原因分析

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动；举办2008中国（遵义）酒类博览会、娄山关、海龙屯国际户外挑战赛等系列活动，对外产生了极大影响，预热了旅游市场。

3、旅游产品建设步伐加快。加快了遵义会议会址、娄山关、四渡赤水纪念馆、生态旅游、酒文化旅游、温泉、全国工农农业旅游示范点、乡村旅游等重点旅游产品建设，形成点多面广的旅游线路。

4、南北大交通及景区交通改善。

5、旅游配套服务设施加快改善。2008年我市新增17家星级酒店，其中四星级酒店3家，三星级2家，二星级12家。目前全市有近50家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外，还有近200家经济型酒店开展经营。

6、各地营造浓郁的节日气氛。市委、市政府举办2009年迎春晚会，红花岗区举办迎春音乐晚会，此外，各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。

7、天气晴好，适宜出游。

8、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导，精心组织，周密安排部署春节黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责，开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治，排除安全隐患，规范旅游市场秩序。

9、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班，及时为游客提供咨询、投诉等方面服务。

## 酒店年终总结报告主持篇八

不知不觉，进入\_\_\_\_酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢！下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

1. 负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

2. 文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

3. 员工档案资料建立。

1)、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2)、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3)、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

4. 负责员工考勤工作。

初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

5. 接待服务工作。

6. 外来电话的接听。

7. 公司内部其它事务性工作。

8. 领导交办的其它工作。

## **酒店年终总结报告主持篇九**

回顾过去的\_\_年，自2月起我在证券公司这个大集体接受熏陶，回顾这一年来的工作，我不断加强学习，迅速转变角色，积极融入公司环境，主动落实领导安排的各项工 作，虽然在工作上老同志比起来还有不小的差距，但是却对证券业的认识有了新的提高，业务操作水平有了新的增长，服务意识、

风险意识有新的增强。现将近一年来的工作总结如下：

## 一、加强学习，提升素质

进入公司工作以来，我深深知道自己的知识水平和综合素质，还存在许多不足，特别是自己尚未通过证券从业人员考试，必须进一步加强学习，提高综合素质。一年来，我时时不忘抓紧学习。第一，加强政治理论学习。半年来会同全体公司员工坚持理论学习，了解国家的政策、法律法规、相关文件精神不断完善和提升自己的理论素养。第二，加强业务学习。

除参加公司集中组织的培训外，我利用平时的业余时间，学习了证券业的相关业务知识书籍，及时给自己的知识充电，提升自己的知识应用能力。第三，加强修养学习。在平时的生活中我牢记“细节决定成败”这句化的深刻道理，时时、处处，向领导、向同事学习为人处事的方法，不断提高自身的道德修养水平，争取工作从细节学起，从小节抓起，从小事做起，一步一个脚印，在工作的点点滴滴中积累知识，提升素质，搞好自己的本职工作。

## 二、积极上进，踏实工作

自进入公司以来，我首先便开始积极的学习适应，后根据公司安排，7月至12月在柜台做业务和开户工作，由于之前忙碌于【学习之类或者是学习不够之类】到11月才取得证券从业资格证。基金任务完成情况不是很理想，几个月的开户任务资金也不是很到位，截止到现在，一共开户25个，客户总资产18万。在领导安排其他工作的同时，我还和大家一起整理公司档案，对每天办理的业务和新开户资料登上台账，存进档案。现在做柜台辅助工作，复印、扫描等等。

## 三、正视问题，继续努力

通过近一年的学习，我对证券业务的认识更加深刻，同时，

在公司领导和同事们的帮助下自己的业务水平和综合素质也得到了提升。同时，我也认识到自身还存在许多不足和问题：

一是加强学习还不够。我参加证券从业资格考试到11月才通过，说明我在业务学习方面还不够，还需要加强。

二是业务水平还不够。由于自己进入公司不久，虽然业务水平有了提高，但基金任务和开户任务完成都不理想，还需要非常大的提高。

在今后工作中，我会继续加强学习，向书本学，向领导学，向同事学，全面提高自身综合素质，积极主动地参与公司工作，脚踏实地，真抓实干，争取早日成为一名优秀的证券从业者。

## 酒店年终总结报告主持篇十

十二月刚刚过去，回想这一个多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。作为一个见习领班，要学习的地方还是很多。

1. 客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高，检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工

的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2. 管理方面，有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很长的路要走，这方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

3. 沟通方面，由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他们一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。

4. 与客沟通，做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大家都能认可我的工作。