

# 最新中控室个人工作总结(优秀6篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

## 中控室个人工作总结篇一

新的一年，我们要继续以经济效益为中心，加强管理，饭店将会与各部门签定目标责任状，把饭店的效益和你们的利益紧密联系在一起，做出的贡献越大，获益也就越多，反之，则按部门完成指标的差距按即定比例扣发工资，多劳多得，按劳分配。

我们今年的工作重点，在围绕以经济建设为中心的前提下，要积极加强精神文明建设，提高员工综合素质，以崭新的面貌迎接20xx年的挑战。在这方面，饭店决定从以下方面着手：

2、一年一度的黄金周期间，凡在本店连续工作6个月以上的员工，饭店将会组织他们

出去旅游，大前年是千山，前年到了丹东凤凰山和鸭绿江，去年登上了北京八达岭，今年我们也许去大连。

3、为了丰富员工的业余文化生活，我们今年将组织多种赛事让大家参与进来，各赛事均设三等奖，在愉悦身心的同时，还要给予物质奖励。比赛如：拔河、象棋、跳棋、扑克等，欢迎大家踊跃报名，为部门争光。

4、年终岁尾，为让努力工作一年，并且创造良好效益的员工

过好春节，我们将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

5、对于平时表现突出，为饭店做出巨大贡献的优秀员工，我们将在饭店年终总大会上给予表彰，颁发荣誉证书和奖金。

6、为规范管理，我将在各部门经理的协助和配合下，争取于20xx年9月28日富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

在此，我希望大家能够群策群力，广提合理化意见和建议，解决管理中存在的问题，也希望大家能树立主人翁责任感，真正以店为家。

各部门制定可行性培训计划，加大学习规章制度的力度，针对培训进行定期考核，遵循质检制度，保证服务高质量，以竞赛活动树立岗位标兵。培训采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗培训，同时各部门要举行岗位大练兵，每月每季进行考核，巩固业务技能，提高服务质量。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内容的奖罚激励管理机制。

认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作，并制定应急预案；食品卫生工作常抓不懈，强调食品卫生的重要性；注意加强对设施设备的维修和保养工作；各部门一定要分工清楚，责任明确，充分发挥员工的积极性和主动性，做好安全检查和防范措施。

春风春色春光暖，新年新风新气象。新年伊始，面对新的机遇和挑战，我们一定要上下一心，团一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，我们要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20xx年再创辉煌！

## 中控室个人工作总结篇二

尊敬的各位领导！各位同仁！大家下午好！

第一项（开场）：酒店工作总结暨表彰大会现在开始。

过去我们国际酒店满载着辉煌和收获，留下一行坚实的足迹，它将永远载入集团的酒店业发展史册。对于来说，是实现酒店战略发展的重要一年。在这一年里，酒店实现了经营管理目标，并涌现出了众多的优秀员工。今天我们怀着激动的心情在这里隆重举行“酒店工作总结暨表彰大会”，出席本次大会的领导有：酒店董事董利有先生、总经理李越先生、副总经理谢玉科先生，在此向您的到来表示热烈的欢迎（鼓掌）。

第二项（总结）：今天是我们人的总结表彰大会。首先，请酒店总经理李总向大会作“国际酒店工作总结报告”。掌声欢迎。

让我们再次以热烈的掌声感谢李总的精彩讲话。

第三项（表彰）：回顾，在广大员工的共同努力下，我们取得了良好的经营业绩；同时在工作岗位上也涌现出了一批优秀员工，他们为酒店的发展做出了突出贡献。下面请总经理助理高总助宣读“优秀员工的表彰决定”。掌声欢迎。

让我们再次以热烈的掌声向获奖的优秀员工表示衷心的祝贺！并请他们上台领奖。（鼓掌）下面让我们掌声有请酒店领导，董总、李总、谢总为优秀员工颁发荣誉证书和奖金（每人500元）。并合影留念。接下来请优秀员工代表（前厅部王佳）发言。让我们再次掌声感谢优秀员工代表的感言。希望“优秀员工”们，在新的一年里，为实现酒店新的经营管理目标做出更大的贡献。

最后，提前给您和您的家人拜个早年！！祝贺国际酒店在新的一年里：雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。

工作总结暨表彰大会到此结束。文艺演出正式开始！

## 中控室个人工作总结篇三

各位同志，大家好：

已经进入2\*\*9年的第四月了，和大家先说一下上一月（7-9月份）酒店经营情况。上月三个月（7-9月份）餐饮部计划完成417万，实际完成\*\*\*万，客房部计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（\*\*\*万为财务统计数，不含由于时间差及转餐饮早餐费用造成与客房实际营业额约\*\*万，客房统计数为\*\*\*万元）。累计全酒店计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（不含客房差额\*\*万），距计划任务少\*\*\*万元，没有完成年初既定任务。下面针对我酒店的实际情况，对第三月工作做一总结。

今年第三月，我们酒店各个部门都能够积极、认真完成酒店的接待任务。成功的接待了省星评委员会对我酒店\*\*星级评审工作，人大、政协国庆庆典宴会，几十场大型婚宴以及国家、省、市领导人的接待工作，并取得了优异的成绩。在此期间，各部门互相协调、帮助共同做好接待工作，积极完成了上级交给的任务，这种团结协助的精神需要继续发扬。

虽然餐饮部第三月没有完成计划营业额，但总体来说大家还是能够发扬积极向上的团队精神，比如传菜部在九、十月份由于种种原因只有六七名服务生，在婚宴多、工作量大的情况下，依然不怕苦不怕累，坚持完成自己的本职工作。

季旅客接待量比较大的情况下，加班加点完善客房各项设施设备，对酒店所有客房和大堂公共区域重新进行了清扫保洁，所有管理人员在接待过程中全程亲自参与服务。今年第三月客房接待量较前几年也再创新高，在人员不足的情况下，客

房部全体员工团结向上，任劳任怨，并且在完成这些工作以外，还积极参与大型宴会的接待工作。总体来说，客房部应当单独提出表扬。也希望你们在以后的工作中能继续保持吃苦耐劳、团结向上的工作精神。

保安部在上一月工作也也比较认真，白天站岗、夜间巡逻，并担负着酒店公共区域清扫、苗木浇水摆放工作，进入十月份以来，随着婚宴增多，值夜班的同志每天上午只休息两个小时就重新回到工作岗位上，调度车辆、清扫现场，并积极协助餐饮部传菜、收台，这种团结互助的精神也应当继续发扬。

工程部为了保障酒店的正常稳定运转，也认真细致完成了本职工作，并每天都安排人员配和监督酒店的装修工作，同时还积极抽调人手协助餐饮部做好各种宴会的接待工作。

财务部门工作也比较顺利，做好财务分析和核算，确保了每个数据和财务报表的准确、真实、完整、可靠，同时还积极做好应收账款的结账工作，保证了酒店收入的及时变现，并多次在加班工作的同时协助餐饮部接待工作，以解婚宴和大型宴会时人手不足之急。这种团队协作的精神也是值得表扬的。

## 1、菜品品种、质量及成本控制需要进一步提高；

酒店的特色菜品种和质量都急待于进一步的提高。综合今年整体情况来看，餐厅经营情况很不乐观，而餐厅客人减少的原因我们应该多从主观上找找原因。从客人结构就不难看出，本地客人在减少，政府、各局、各乡镇以及周边一些经常来的老顾客明显少了，什么原因呢？我们天天在说，怎样针对\*\*有限的餐饮市场来提高我们的销售业绩，重中之重就是要提高菜品质量、调剂菜品花色。每年我们的餐饮销售额都是能够完成任务的，出现今年这种局面，很多人都有不可推卸的责任。这里我也想举几个我们工作中明显不足的例子：

譬如说主食的问题，有些人天天来，甚至一天来两次，我们怎么就不能给人家换换品种，天天顿顿就是\*\*、\*\*\*\*\*，我们的主食品种是否能多开发一些？！菜品质量也不稳定，就拿早餐来说，就早餐那几道热菜每天炒出来口味都不一样，有的就很好，有的就很差劲，这应该不是技术问题，而是责任心问题，做菜的时候，多用点心，多下些功夫，我就不信这菜的色香味做不好。换个位置想象，如果你要是经常来就餐的客人，今天吃这道菜好吃，明天叫别人一起来品尝，来的时候说非常好吃，结果和第一次品尝的完全不一样，大失所望，你怎么想？！以后你还会经常来么？我们要尊重客人。我今天把这件事情提到尊重客人的高度绝不是耸人听闻！我们是一家酒店，出售的商品就是我们的菜品、我们的服务，如果这些都不能做到优秀，甚至还不能达到及格，还怎么谈得上对顾客的尊重。

利用原材料，减少辅料和边角料的浪费，这样才能控制成本支出的增长。新菜的推广现在大家都在做，品种也有增加，请大家记住，新菜不仅要做好，还要做好、做精，推出新菜不仅是要增加品种、变化口味，更重要的是对于那些受欢迎、评价好的菜品我们更需要保证质量的稳定，而不是今天是这样的口味、明天同样的菜就变了。出新菜要合理搭配，而不是随意想象的。不能随意搭配就是新菜，要按照传统的做工工艺去执行。我们很多同志都在认真钻研业务，提高自己的水平，但同时也有个别人只是表面看起来光鲜，实际上没有真才实学，最可恨的是自己还不知道该去学习、提高自己的水平！这些人要认真反思一下，以后的工作该如何去做。对于控制成本问题我们不是第一次提出来了，这里我还是要强调，在不降低菜品出品品质的前提下，成本一定要严格控制，物价上涨、工资上涨，这些不能控制，但是节约水、电和合理利用原材料，这些我们还是能做到的。

2、服务呆板，灵活性不足，个别员工没有集体组织观念：

这样才能为客人服务好，不能一问三不知，什么也不了解，

该做什么不该做什么也不知道。如果大家把以上这些都能够做到了，我觉得我们的我们工作就算是做好了，就不会出现现在客人减少、任务不能完成的结果。

在谈到工作问题和缺陷时候，总有同志先强调客观原因，说我们酒店门坎儿高，价格贵，客人不敢进。那么实际上客人减少是什么原因？我也调查了其他的酒店，并且也咨询了很多来我们酒店的顾客，很多客人包括领导都说，相对其他饭店，我们这里饭菜并不算贵。既然大家多数都认可我们的价位，我想我们还是从主观上多找原因。原因很明显：一是菜品质量不过硬。大到菜品出品的色、香、味，小到器皿的使用不够讲究，甚至厨师标签贴盘，都能看出我们饭菜质量在目前的竞争中优势不大；二是服务质量跟不上。我们现在还有服务员不报菜名，甚至连客人来了要打招呼、客人用餐的时候应该提供怎样的服务都不知道，简直让人不可思议。你不尊重客人，人家为什么要到你这里来吃饭？！留住本地食客才说明我们真正做得好，客源相对稳定我们的经营才算相对成熟。

## 中控室个人工作总结篇四

积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布路的各项任务。

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对设备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比xx年下降了12%，节电25000度。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用9xx防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足



小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

(1) 酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

(2) 酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高□xx年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》；另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。

夏天锅炉的开启次数，由原来每天3—4次减少到每天2—3次，降低了设备的无功损耗。对闲路不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题□20xx年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

(3) 酒店的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装

上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

小结：通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给酒店带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为酒店的成本核算提供了准确的依据。

在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布路、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，（开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元）。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

## 中控室个人工作总结篇五

为深入贯彻落实《\*\*\*有限责任公司关于开展“119”消防宣传月活动的通知》（\*\*字[20xx]\*\*号）的相关精神，切实做好消防安全宣传工作，公司本着重点突出、特色鲜明、思路拓展、覆盖全面的工作目标，全力推动消防宣传月活动开展，达到全面提高广大职工的消防安全意识和消防安全素质的目的。

### 一、科学谋划、全面动员

我公司高度重视“119”消防宣传月活动工作，认真落实\*\*集团公司的指示精神，严谨细致的开展各项工作。

一是公司召开各单位领导干部动员会，公司总经理高永春要求各级领导提高认识，进一步增强做好消防安全工作的紧迫感和责任感，不讲条件、不怕投入，务求实效。常务副总经理刘海春明确指出，消防安全是冬季安全管理的中中之重，

各单位要明确责任，紧密围绕“\*\*\*\*\*”的消防宣传月主题，扎实推进消防安全工作。二是我公司结合《\*\*\*有限责任公司关于开展“119”消防宣传月活动的通知》，制订了

《\*\*\*有限责任公司关于开展“119”消防宣传月活动的通知》并下发正式文件，成立了以总经理为组长的消防宣传月活动领导小组，明确了工作重点及活动安排，为消防宣传月活动的开展指明了方向。

三是各分厂（科室）、作业区利用各类会议，第一时间将公司消

防宣传月活动内容传达到每一个班组、每一名员工，做到无死角、全覆盖。

## 二、消防宣传、征文展板

一是在公司范围内开展了消防安全主题征文活动。以“人人参与消防，共建平安\*\*”为主题，宣传报道消防安全教育培训、消防设施隐患排查、火灾应急救援演练等内容。各单位积极响应，员工踊跃参与，抒发自身消防安全心得体会。本次主题征文活动共收到各单位文字及图片来稿23篇，已在\*\*报上发表2篇。通过全体员工的努力，为公司描绘了一幅丰富多彩的消防宣传知识画卷。

二是消防宣传警示教育看板展览。公司根据以往典型火灾事故案例及消防安全常识等内容制作消防宣传展板，分别在公司厂区主要出入口进行了为期一个月的循环展示，提升职工消防意识，普及防火、灭火知识，营造了浓厚的消防宣传月活动氛围。各单位员工自主学习，在匆忙的工作脚步下驻足，在纷扰的作业环境中注目，形成了一道靓丽的消防宣传活动风景。

## 三、实战模拟、应急救援

消防喷淋系统的使用，人员正确疏散逃生的方法，以及烟气中毒人员的应急救护技能，强化了岗位员工的应急救援技能，提高了事故状态的应急响应速度。本次参与演练单位包括点检作业区、生活服务中心、动力煤气防护站，检修公司等相关单位，各单位相互协作，分工明确，行动有序，达到了相辅互助的应急救援目的。

消防月期间，各作业区也相继开展了形式多样的岗位应急处理措施的演练20余次，锻炼了基层岗位员工事故应急处路技能，从实战角度出发，使演练更具有针对性，减少了形式，增加了实效。

#### 四、排查火患、防患未然

俗话说火灾猛于虎，如何拔掉猛虎的獠牙，切断猛虎的利爪，是消防安全工作永恒不变的主题。从严、从细的消防隐患排查工作成为打虎的一把利器。

一是开展了公司消防安全专业检查工作。结合冬季防火工作特点，11月下旬由安全科牵头，相关作业区作业长、安全员、技术员共同参与，对公司重点防火区域进行了消防安全专业检查，共计查出消防隐患31项，涉及器材维护管理、防火封堵、液压润滑站室管理等方面。本次消防安全专业检查以1580地下液压站、连铸液压站等公司重点防火部位为重点，强化火灾高发时期各单位消防安全管理，为冬季防火工作打下了坚实基础。

电柜接线以及各种电热设备的检查为主要内容，共查出各类电气防火隐19项，以更专业的视角，消灭火灾隐患。

三是进一步推进作业区消防隐患自查工作。作业区作为消防隐患排查工作的第一道防线，起着至关重要的作用。消防月期间，各作业区由作业长组织开展了消防隐患自查活动，同时结合值班作业长夜间巡查、岗位员工班前检查等隐患排查

形式，形成了以作业长、值班作业长为核心，岗位员工为依托的作业区消防隐患排查体系，将隐患消灭于萌芽状态。

## 五、消防培训、事故谈心

11月恰逢二期炼钢、1580大修，各作业区克服大修任务紧、生产任务重等客观因素，利用班组安全活动会、班前、班后会等时间，根据作业区自身特点，分析讨论本区域、本岗位火灾危险性、预防措施和控制方法，组织岗位员工辨识作业过程中的危险源，更新相对应的现有控制措施。同时组织岗位员工进行消防安全知识全员答题，培训考试相结合，进一步加深消防安全在员工心中的重要性。

消防宣传月期间，安全科利用公司安全例会时间，召开了作业长“忆事故，谈防火”座谈会活动。结合公司作业长制推进工作，以作业长为主角，剖析火灾事故原因，解读消防安全措施，交流消防管理方法，探索作业区消防安全管理的新思路、新方法。

## 六、关注外委、强化督导

外委施工管理一直是公司消防安全管理的薄弱环节，施工人员

的消防安全意识不强，消防安全技能不高，作业过程中往往会为火患提供“便利条件”。

消防月期间，公司进一步强化对1580成品跨加长项目，渣跨厂房加固项目的督导检查工作，面对施工人员对作业现场环境不熟悉、生产施工同时进行等客观因素，公司重拳出击，重点整治施工现场动火作业，严把安全措施의 落实。同时针对施工项目特点成立了安全巡查小组，以消防管理的高压态势，打击违规作业，发现违规立即停工，再培训，再教育，确保整个施工项目的消防安全。

公司在关注生产区域外委施工项目的同时，对炼铁临时居住区域的消防安全管理不放松。在日常督导检查的基础上，进一步纵向深入，要求施工方制定了临建居住区用电安全管理制度、临时居住区应急疏散逃生预案等管理要求，从管理上杜绝火患源头。另外由设备、保卫等部门组成了消防安全管理小组，24小时全程督导检查，强化过程管控，打开了临时居住区消防安全管理的新局面。

“119”消防宣传月即将过去，但消防安全工作只有起点，没有终点，在下一步的工作中，我们将按照\*\*集团和上级主管单位要求，结合我单位实际情况和冬防工作特点持续推进防火工作，切实加强消防安全教育和防火、灭火知识普及，逐步提高全员消防安全素质，深入排查火险，预防火灾，为公司的生产经营工作营造良好的消防安全氛围，为广大职工创造安全有序的工作环境。

## 中控室个人工作总结篇六

在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了xx年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。

在这一年里我们的具体工作如下：

### 1、旅行社和大型团队的销售

xx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xx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。

xx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xx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xx举行，前后三次比赛，为期天，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

xx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□xx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。

### 3、会议销售

酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的星级服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥领先的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共 场。其中大型会议 场。中型会议 场。小型会议 场。大型会议有：轻机招商会议、政协会议、全省组织部会议、全省财政预算会议等，仅这几次会议为酒店创收 万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

### 4、宴席销售

酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的`同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省财政局预算会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席 多桌。其中，9月12日[]xx轻机孙总的寿宴创开业以来宴席的最高规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

#### 1、对内管理

销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单



位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

## 2、回款与绩效考核

为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与汤池温泉签定了七月-八月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴桌，为酒店创收元，占xx升学宴市场份额的%。

今年七月份我们和xx旅游局□xx各旅游景区宾馆合作，以宣传xx风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们xx玉丰国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如，此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

一年的工作，经过酒店全体员工的共同努力，成绩是主要的，但仍不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉过来的反馈意见，有些是各部门自查所发现的。分别如下：

1、对外销售需要继续加强；

2、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

3、有时由于沟通的不及时，信息掌握的不够准确，影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作中要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。