

# 最新酒店筹备期工作计划(精选5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。我们在制定计划时需要考虑各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店筹备期工作计划篇一

全年各阶段的工作安排将按照20xx年下达的工作计划认真完成，以下几点为要点：

强调团队精神，将部门经理和营销代表的薪酬发放与整个部门的整体任务结合起来，强调相互合作和帮助，打造一个和谐积极的工作团队。

接待团体和会议客户，要全程跟踪服务，注重服务形象和外观，热情周到，为各类客人提供特殊的、有针对性的服务，最大限度地满足客人的精神和物质需求。制作会议活动问卷，征求客户意见，了解客户需求，及时调整营销方案。

定期组织各部门相关人员收集和了解旅游、酒店、宾馆及其相应行业的信息，掌握其经营和接待服务的动态，为酒店总经理办公室提供全面、真实、及时的信息，以便做出营销决策和灵活的营销计划。

与酒店其他部门联系，密切配合，根据客人的需求，积极与酒店其他部门联系合作，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。加强与相关宣传和新闻媒体等单位的关系，充分利用各种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店的知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和配合。

随时关注行业最新动向，调查同行价格等发展动态，努力在市场中获得主动权和先机，牢牢把握行业市场的产品优势。

以上是我的一些不成熟的建议和看法。如有不妥，请见谅。

## 酒店筹备期工作计划篇二

1、将一些房间设为经济房，以方便接待低端客户所需求，也为酒店补充大量房间空缺。

2、可否在酒店设旅游中巴或金龙旅游车对旅游团队或会议人员短途接送，因为我酒店地处位置在顾客没有车的情况下极为不便。

3、建立短信平台

将我酒店的一些相关信息及政策发布给顾客，因我酒店客源结构较为分散，所以利用短信平台会更直接方便一些。利用短信平台，向所有商务客户发送消息，出差住宿入住本酒店<sup>v</sup>可报销当天在本县来酒店途中的交通费<sup>v</sup>(打车费等，在入住前出据，仅限当天来酒店路途上的相应车辆票据)

4、零点用餐

开发周边消费者，让更多客户了解到酒店的消费情况。利用广告电子屏，短信平台等手段，向所有的客户发布餐饮的相关优惠政策，并给予用餐客户当天入住七折优惠;或可享受会员折扣。

5、利用资源再生

xx县政府，无论是入住、餐饮、会议方面是给予酒店最大支持的，可以给予他们的职工、子女、亲属在酒店举办婚宴给予最大的优惠。

## 6、对等消费

针对一些广告媒体，可采用对等消费的办法，进行宣传、发布招聘等相关酒店的信息，如：鹤岗日报、金卖点资讯宝典等，让这些单位将我们酒店的代金券、代金卡等(对等的)，送给他们的客户，以增加客户流动量，促进客户来消费，扩大人脉，增加人气。

## 7、全员销售

酒店每位员工都是酒店的义务推销员，从上到下都要树立全员销售意识，一可提高酒店整体收入；二可使员工认识到酒店的兴衰与员工是密不可分的(酒店兴我荣，酒店衰我耻)；三可发现销售人才，给所有员工发挥的空间。只要把员工的积极性、主动性调动起来，建立完善的、健全的激励制度，将会产生意想不到的效果。

## 酒店筹备期工作计划篇三

3、规模大的公司，先电话拜访，沟通预约后，再登门拜访；否则，没有预约，不会被接见，浪费时间；规模小的公司采取陌生拜访，上门直接与其沟通。

4、通过老客户介绍新客户，做延伸销售，挖掘潜在客户。

5、与外埠酒店销售，建立关系，通过资源共享，开发本省市客户来此地旅游带动酒店客户。

6、拜访老客户时，穿着职业正装(配带好酒店店标)、带好酒店宣传资料、营销人员的名片、记录本等，方可出门。出门前再次确认，准备是否充分。

7、拜访新客户时，在与客户约好见面的时间后，需要将新客户资料整理好，将酒店的相关资料、信息准备好，简单制定

一个初次见面的销售计划(包括开场白、销售的内容等),在出行前,再次检查是否有遗漏。提前到达约见地址,必须守时。

8、定期了解鹤岗酒店会议情况(或上门走访、或电话询问),获取客户名片或详细的资料,方便的发展成本酒店的长期客户。

9、对每天的工作进行总结,将遇到的难题,难解决的客户,难解决事,拿到部门每天的会议上,大家共同进行分析,找到解决的最好办法,以迎合客户的需求,达到客户满意。

10、在每天的会议中,将客户对酒店的意见进行收集。促进酒店的改进,部门间更好的合作,为客户提供最好、最优质的服务。

11、每位营销人员,每周五上交本周工作总结,下周工作计划;休息日要有至少一名营销人员在酒店内值班,对电话咨询、上门参观的意向客户进行营销服务。

12、每位营销人员,接待的所有会议,无论大会、小会,都必须全程跟办,第一时间为客户解决问题,营销人员对客户直接负责,避免出现沟通不顺畅,影响接待。

13、每个月初,部门召开月销售会议,要求汇总的情况:从销售情况、人员情况、客户情况、周边市场情况、成本控制情况等方面进行认真总结与分析。与前期销售进行对比,找出不足,以便日后将销售进行得更好。

14、营销人员对于客户的到店入住,第二天必须要以电话、短信或传真形式表示问候。

15、每位营销人员都是代表酒店的形象外出销售,针对专业知识,部门将定期进行培训。

## 酒店筹备期工作计划篇四

下面是计划网工作计划栏目小编为大家整理的2018年酒店工作计划，欢迎阅读。

### 2018年酒店工作计划【一】

前厅部是负责招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店服务，同时为客人提供各种综合服务的职能部门，是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量的一个重要窗口；是给客人留下第一印象和最后印象的地方；具有一定的经济作用；具有协调作用；是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

#### 一. 人员团队的组建。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

#### 二. 注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

#### 三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益最大化。

#### 四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

#### 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能最大化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

#### 六. 注重与各部门之间的协调工作

### 2018年酒店工作计划【二】

按照总公司七月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

#### 一、保安全 促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营

不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

## 二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

## 三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将

在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品(房、餐)进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。

服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。(这个我们一直在做)如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

#### 四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

## 五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

## 六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

## 七、用人性化管理 提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度?员工对企业在哪方面不够满意?这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化

氛围。

另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

## 酒店筹备期工作计划篇五

下面是计划网工作计划栏目小编为大家整理的酒店工作计划书怎么写，欢迎阅读。

### 酒店工作计划书怎么写【一】

#### 一、收入计划

二、培训计划根据前厅部工作要求，结合培训计划实施的具体情况，前厅部将在员工服务意识，服务规范方面加强培训，具体计划如下：

#### 1月份

##### 1、新年及春节酒店系列活动的推广培训

2、《员工手册》培训3、专业技能培训

2月份

- 1、岗位技能比武
- 2、仪容仪表及礼貌礼仪培训
- 3、岗位职责及制度培训
- 4、《酒店知识》培训

3月份

- 1、服务规范及标准语言培训
- 2、岗位英语培训
- 3、专业技能培训

4月份

- 1、五一酒店系列活动的推广培训
- 2、消防安全培训
- 3、《酒店知识》培训

5月份

- 1、《员工手册》培训
- 2、岗位英语培训

6月份

- 1、仪容仪表及礼貌礼仪培训
- 2、服务规范及标准语言培训
- 3、岗位英语培训

7月份

- 1、岗位职责及制度培训
- 2、专业技能培训

8月份

- 1、《酒店知识》培训
- 2、岗位英语培训

9月份

- 1、国庆系列活动的推广培训
- 2、消防安全培训
- 3、服务规范及标准语言培训

10月份

- 1、专业技能培训
- 2、仪容仪表及礼貌礼仪培训
- 3、岗位英语培训

11月份

- 1、各岗位技能比武
- 2、岗位职责及制度培训
- 3、岗位英语培训

12月份

1. 新年圣诞系列活动的推广培训
2. 《酒店知识》培训

### 三、人事计划

- 1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。
- 2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。
- 3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建立酒店与员工之间的桥梁。
- 4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。
- 5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

### 四、内部管理计划

- 1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

## 酒店工作计划书怎么写【二】

一、充分提高对“情满xx□舒适家园”品牌战略的熟悉，从严把握工作标准和要求。

“情满xx□舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三星级酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁星级酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三星级酒店尤其是全省最佳旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。

“情满xx□舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场营销以顾客为中心，

企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星级星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

## 二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库、pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的'竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施设备定置治理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

## 三、合创新品牌战略，工程部重点抓好如下工作

- 1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。

留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间非凡前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型要害设备的计划检修保养，做好电梯、中心空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，非凡是对中心空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中心空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废治理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。果断杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源治理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5)加强材料，设备配件定置治理。建立好设备备件台帐，具体各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6)严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习把握星级新标准，为酒店创建和谐的漂亮环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业布满激情，对工作布满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团在以李总为首的酒店领导班子四周，通过成功实施“情满xx□舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。