

# 最新酒店销售部年终工作总结 酒店销售部门年终工作总结(优秀5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店销售部年终工作总结篇一

20xx年就快结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说20xx年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要20xx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的xx度假村项目内：

xx寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱xx仙境中xx大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻xx水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信xx度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋

斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下□xx公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

文档为doc格式

## 酒店销售部年终工作总结篇二

### 1、人员调整。

酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有xx名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至xx名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

### 2、渠道拓宽。

销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

### 3、房提奖励。

根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年xx万元升至下半年xx万元，升幅约为xx%□

### 4、窗口形象。

销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。

其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变

了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。

总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的xx%提高到xx%[]最高日创收为xx元，最高日平均房价为xx元；全年接待宾客xx万人次，接待外宾xx万人次。

## 5、投诉处理。

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约xx起，为酒店减少经济损失约xx元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收xx万元，比上半年增额xx万元，增幅约为xx%[]

## 1、绩效挂钩。

餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为xx万元/月，工资总额控制为xx万

元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

## 2、竞聘上岗。

餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

## 3、试菜考核。

酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜xx余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

## 酒店销售部年终工作总结篇三

\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来\_\_年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要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

酒店总经理班子根据中心的要求，年初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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为\_\_万元，比去年超额\_\_万元，超幅为\_\_%；其中客房收入为\_\_万元，写字间收入为\_\_万元，餐厅收入\_\_万元，其它收入共\_\_万元。全年客房平均出租率为\_\_%，年均房价\_\_x元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，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。酒店全年经营利润为\_\_万元，经营利润率为\_\_%，比去年分别增加\_\_万元和\_\_%。其中，人工成本为\_\_万元，能源费用为\_\_万元，物料消耗为\_\_万元，分别占酒店总收入的\_\_%、\_\_%、\_\_%。比年初预定指标分别降低了\_\_%、\_\_%、\_\_%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，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。因而，

今年5月份由市旅游局每年一次组织对饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，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。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真

等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

## 酒店销售部年终工作总结篇四

为了确保大厦2007年全年经营任务的顺利完成，销售部现对上半年工作进行总结和分析。从中找出部门存在的问题和不足，并在下半年的工作中全面贯彻落实。

### 一、经营情况分析

2007年上半年，我部门共完成销售收入252.96万元，同比增长11.33万元。其中客房收入131.48万元，同比增长16.76万元；餐饮收入121.48万元，同比减少5.43万元。上半年共接待团队会议144个，同比增长17个，团队会议用房总间夜数为4289间/夜。其中，消费伍万元以上的会议共9个，消费总金额76.53万元，用房数为1448间/夜，占上半年销售收入的30%。

以上数据显示，上半年销售部工作整体态势稳中有升，但会议客人的餐饮消费金额有所下降，这一点值得我们关注和思考，计划部门下半年的工作在保证客房出租率的同时，将偏重于会议餐饮销售工作，确保全年任务顺利完成。

### 二、客源结构分析

#### 1、会议：

上半年我部门共接待石化系统会议57个，占接待总量的40%；接待安科院会议19个，占接待总量的13%；接待外宾团4个，占接待总量的2.7%；其它客户占接待总量的44.3%。根据分析



可见，石化系统和安科院的会议在上半年占了一半以上的比例。

## 2、散客：

上半年我部门共签订协议合同181份，其中新签协议合同103份，协议合同散客用房数为2368间/夜。

## 三、调整销售思路，扩大酒店影响

### 1、突出工作重点，发展重要客户

由上半年数据分析，石化客户占据了半壁江山，但随着2008年5月中石化总部的搬迁，势必在明后年对大厦会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用奥运会召开之前有利的市场大环境，加大对周边其它客户单位的销售力度，重点放在中国安全生产科学研究院、交通部科学研究院、劳动部科学研究院、中国艺术研究院、中国昊华集团这几家大的单位，力争到2008年上半年逐步扩大市场份额，把中石化搬迁造成的不利影响降到最低。

### 2、加强与旅行社的联系

为了迎接2008年奥运会的到来，丰富酒店客源结构，销售部下半年开始陆续增加与旅行社的业务联系。工作重点将放在外宾团队接待上，努力提高外籍客人入住率，进一步提升酒店自身的形象和档次，最终实现销售工作多元化。

### 3、逐步开展与订房公司的合作

长期以来酒店客房使用率一直在高位运转，但酒店与订房公司之间基本没有合作关系。考虑酒店的长期发展态势，逐步选择与知名订房公司开展合作。不仅可以利用网络订房的优势，还可以提升酒店的知名度。这样在取得良好的社会效益

的同时，也可以成为酒店新的经济增长点。

#### 四、找差距，抓管理，保任务

2007上半年酒店客房总体出租率为80.63%，但我们也清醒的看到其中存在的问题，例如：会议餐饮消费收入下降、周六和周日酒店上门散客相对较少等等。上述情况说明我们销售部工作还有做的不到位的地方，对市场形势分析还不够透彻。这对我们下半年的工作提出了新的要求：

- 1、加强客源信息分析，掌握周边市场动态；
- 2、积极协助餐饮营业部的工作，对酒店在住的会议客人用餐提出合理化的建议；
- 3、保持与周边酒店销售部的横向联系，做到知己知彼，更深层次地占有市场；
- 4、加强部门的内部管理，戒骄戒躁，踏实工作，提高销售人员的服务水平。

时间过半，销售部全体员工下半年将紧密围绕经营任务这个主题，在总结上半年工作和存在问题的基础上，团结一致，齐心协力，与各相关部门紧密沟通，抓住时机，确保今年各项经营指标的完成，以优异的成绩回报各级领导的信任和厚爱。

### 酒店销售部年终工作总结篇五

2018年就快结束，回首2018年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的2018年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，2018年是公司推进行业改革、项目

启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，2018年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作

中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。