

最新店年终总结 酒店月度工作总结(精选5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

店年终总结篇一

9月□xxx酒店质检部正式成立。在过去的一个月中，质检部的工作得到了总经理室及酒店各部门的大力配合，为我们质检工作的开展铺平了道路。总结9月份的工作，我们希望在总结取得的成绩和积累的经验的同时，更要找出不足之处，并加以改进。现将9月份的工作总结如下：

一、管理——高、严、细、实

在9月中，质检部按照总经理室制定的高、严、细、实的管理方针，对酒店各部门进行全面质量考核，狠抓员工的服务质量、操作技能、礼貌礼节，并取得了良好的效果；使酒店员工的精神面貌焕然一新，服务质量大幅度提高，多次受到客人的口头称赞和书面表扬。质检部在管理中采用走动式管理，注重细节，不留死角，将问题消灭在萌芽状态，使酒店处于良好的运营状态。

二、制度——规范、创新、成效

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在9月份先后制定了《值班经理室钥匙使用规定》、《桑拿相关规定》、《电话、消防监控室、微机房的补充规定》，使酒店的规章制度更加完善，并在日后的工作中初见成效。

三、员工——督导、关心、谅解

对人员和质量的管理是管理中是最重要的组成部分。因此，在员工考勤考绩、工作态度、工作方法等方面的管理，均以培训和现场督导的形式对员工、管理人员进行传达和管理。对各环节工作质量的监督也是管理中一项重要的工作；菜品质量、服务质量、卫生状况以及工程维修质量等等在质检部的监督、检查中得到较大的提高；同时也增加了员工的竞争意识，促进了员工的工作积极性。对于员工在工作中出现的问题，我们采用先说服后教育再处罚的方法，使员工对我们的工作目的有了深刻的认识，并积极配合我们质检部的工作。对酒店中出现的重大违规违纪现象，质检部按照酒店规章制度，给予相关部门及责任人严厉的处罚，增强了酒店员工遵章守纪的意识。

以上是对9月份成绩的总结，但我们也发现了一些不足之处。例如：处罚力度的掌握、员工思想动态的了解等方面有所欠缺；质检部将针对发现的问题，及时改进，在今后的工作中力争做到完美、高效。

今后我们会继续将管理和创新放在首位，将百乐门大酒店的未来点缀一新，相信酒店明天将更加辉煌！

店年终总结篇二

时光在流逝，从不停歇，一段时间的工作已经结束了，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，不妨坐下来好好写写工作总结吧！想必许多人都在为如何写好工作总结而烦恼吧，以下是小编收集整理的酒店月底工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

随着月底的到来难免会让人回想起本月在酒店工作中的努力，正因为酒店的效益与每个员工的发展息息相关才会让我比较

在意，无论是酒店经营过程中付出的努力还是服务能力的体现都存在不少值得借鉴的地方，因此我对本月完成的酒店工作进行了简单的总结。

在经营管理方面遵从酒店领导的指示并为顾客提供良好的服务，对酒店的发展而言客户的入住率以及他们对酒店服务的评价都是很重要的，因此我按照酒店的经营理念做好了客户接待方面的工作，通过自身的良好服务从而尽量让每个客户都对酒店感到满意，毕竟对酒店的发展而言员工的整体素质往往具备着十分重要的作用，所以我在遵从领导指示的同时也会思考如何做才能够更有利于酒店的发展，虽然在细节上存在着些许瑕疵却也处理得还算不错，只不过针对本月酒店工作中存在的问题还是要加以改善才行。

在客房服务方面揣摩客户的心理并让对方感到满意，由于能够定期对空房进行清理的缘故导致整体环境还算不错，因此当客户入住以后能够明显体会到酒店客房的环境是比较好的，但由于设施不太新颖的缘故并不能够做到整个酒店都覆盖网络，这也导致入住酒店高层的客户并不能够享受到wifi网络带来的便利，考虑到已经有部分客户在本月反馈过这类问题自然要在下个月尽快处理，另外考虑到部分酒店设施可能存在老化现象的缘故需要利用空闲时间进行检查，能够处理好这部分工作在我看来也是对酒店尽职尽责的表现。

在业务办理与财务结算方面提升了酒店员工的整体素质，对酒店经营来说任何工作的完成都是不可缺少的部分，因此前台员工需要加强业务办理的效率并处理好与客户交流的各项工作，财务部员工也要定期做好工资结算并整理好相应的账单，因此酒店领导在管理工作中付出的努力也是令人钦佩的，无论是人事安排还是任务的下发都能够考虑到每名员工的能力所在，再加上定期展开的员工技能培训从而让我成长了不少，但是不可忽视的是同行竞争的问题导致本月的发展空间受到了限制，因此还需要通过下个月酒店工作的努力提升自身的竞争优势才行。

本月酒店工作的完成不过是员工们努力的缩影罢了，能够通过总结积累经验才是我们努力完成工作的目标所在，既要提升员工的综合素质又要让酒店的效益得到发展，这既是我们当前的目标也是以后酒店工作中需要不断奋斗的理念。

店年终总结篇三

5月份忙碌的工作已经过去，现根据部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结。首先在经营收入方面：

5月份共完成营收元，其中客房完成营收元，占计划的x%□平均出租率x%□平均房价x元；另外，餐饮完成营收收入x元，占计划的x%□5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高；但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的；另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例；从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的；另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了饭店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合饭店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间饭店客源的稳定；另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了饭店产品，开

拓了部分新客户；同时，本月结合饭店评星要求，对饭店各区域所有宣传品进行了重新设计，使饭店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员外出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将饭店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和09年度全年营销计划，现将09年6月份的工作从以下几个方面开展：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部门销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部门员工的积极性。

本月将饭店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年饭店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保饭店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保饭店收入的稳步提高；团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意向，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开

发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与饭店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访。

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年饭店销售方式；以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划。

5月份周边主要饭店客房情况统计：

2) 宾馆71%本月主要是以中石油会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

4) 饭店78%本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5) 89%此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主。

店年终总结篇四

酒店总经理班子根据中心的要求，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xx届四中全会强劲东风的激励，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。

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%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

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%、%、%。

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星级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，在本地区同星级饭店中名列前茅。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。”

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。

店年终总结篇五

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了xx体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大，作为一名新的店长，在药店工作上没有太多的管理药店工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。在药店工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想药店工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的药店工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。

为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职药店工作。首先，做好每天的清洁药店工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的药店工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待药店工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的药店工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店。面对将来的药店工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好药店工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础药店工作的管理；
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的药店工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的药店工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。