

2023年宾馆年度个人工作总结 宾馆年度 工作总结个人(实用8篇)

在培训工作总结中，我们可以总结培训中的成功经验和教训。通过阅读总结范文，我们可以学习到其他单位或组织在安全管理方面的成功经验。

宾馆年度个人工作总结篇一

上半年工作总结

来访企业的汇总及跟踪情况

企业入驻开建情况

六层综合服务楼的招商

沙发生产租赁区的招商

博览会和推介会的参加情况

(一) 来访企业的汇总及跟踪情况

招商部今年上半年共接待来访客户约200余批次，600余人次，基本是家具及家具配套生产企业，主要以其他行业内人员的口头宣传为主；从企业规模上看年产值在5000万以上的企业数量少，大部分来访的家具企业年产值依然集中在200-1000万之间。

外出招商共涉及8个区域：河池寨工业园、史家湾、张家坡、韦曲崔家营、田马路、长安县东兆余、长安区夏殿村、新城区三殿村。这8个区域的企业涉及到园区原材料区商铺、沙发租赁区和二期土地的招商。

2. 六层综合服务楼的招商

今年三月份园区为了增强园区配套设施的建设，服务入园企业，在入园大道西侧，南靠312国道处建造一栋6层综合服务楼，规划中本楼6层将作为园区的办公地点，1-5层将进行招商，意向为中型超市、金融通讯、小吃城、医药超市、酒店、茶秀、咖啡厅、高端餐饮等，自四月份开始我招商部开始进行6层楼的招商工作，金融行业中与信合、农行、邮政储蓄都有过接洽，最终与信合签订合同，售出约800平面积，单价4200元每平，优惠后总计318万元，通讯行业与移动及联通都有过接洽，现在还在跟进中，小吃城与餐饮与西安宝地餐饮集团、西安勺勺客餐饮服务有限公司、人人乐小吃城的张先生、都有过深入接触，暂时他们的意向不明朗，医药超市的招商是对县上的各个医药超市老板进行邀约，正在跟进，酒店方面联系了两个意向客户，但是因为他们都只要5层，规模太小不符合园区发展规划，已经予以否定，正在努力寻找新的意向。

这几个月的招商工作中，招商手法有些单一，因为园区的宣传方面比较薄弱，大多人对园区不了解，我们主要是通过58同城、赶集网上发布招商信息，客户介绍，自己跑街这三个方式进行招商，效果不是很理想，来园区的意向客户70%是通过网上看到公司的招商信息前来咨询的，不过网上的客户大多实力较弱，规模不能符合园区的规划。

在下面的日子里，我们招商部还是要加大6层楼的招商工作，讨论思考有没有更好的切入点，将招商工作做好。

3. 沙发生产区租赁

20xx年4月20日对田家湾沙发辅料市场企业召开了一次“商铺推介会”，当日部分客户已交定金并签订意向合同，售出商铺13间。5月开始针对田家湾沙发辅料市场做出“以产带消”政策。通过130亩土地租赁形式吸纳西安市做沙发的小企业来

园区生产以此加快园区原材料市场的形成。为此我们外出招商，行至8个做沙发的区域，期间了解到做沙发的企业老板主要以山阳县、蓝田县和长安县三个为主，并成功邀请到园区参观。签订部分客户土地14亩。还有很大一部分企业对园区规模、发展等很感兴趣，但对于租赁土地的道路和期限两大问题存有很大顾虑，为此处于观望态度。对此我们需改变一下前期的招商策略，先吸引一些家具企业入驻，以保证园区正常利益。后期继续关注沙发生产企业入驻。

(二) 企业入驻情况

今年上半年，新引进企业10家，基本全部是家具类的相关企业。知名的规模较大的企业有盛百世木艺有限公司、揽月装饰材料有限公司等。转让土地266亩，单亩平均转让价格为24.7万元。

正是因为招商政策上的变化，提高了招商门槛，导致今年的入园企业数量有所下降，但是家具企业占比由去年的34.3%提升至今年的68.33%，同时，回款也由去年的69801900元提升至今年的93996799元。

一期企业开建及投产情况

一期入园企业69家，已开工建设达59家，其中有6家是司华旗下房产、3家是一号地企业、1家是2号地企业。在已开工建设的企业中，厂房、办公楼、宿舍楼等已竣工并具备投产条件的有14家，已经投产的企业有3家。在下半年时间内，加大对开工企业建设进度催促，对未开工企业采取必要的强制措施，以保证年底30家企业投产的任务。

(三) 博览会和推介会的参加情况

20xx年，园区参加了西安第十一届酒店用品及设备展览会，并且在园区成功举办了陕西省家具协会二届七次西安国际家

具博览会，同时在福建省莆田市举办了针对当地红木家具企业的专项推介会。

20xx年，公司招商部人员经过两次较大变动并且将管理中心分离成独立部门，将工作分工进一步细化。虽然现在招商部的员工数量只有4人，但是通过公司培训和科学的内部体系，使得部门构架结构规范化，工作明确分工，责任到人。部门内部按工作内容划分为平面设计与策划和分地块的招商负责人。

同时，在公司其他部门的配合下，也能圆满完成例如家具博览会等大型会展的组织工作。我们还通过每周周会、内部培训和经验交流等多种形式，提升营销队伍的沟通技巧和业务能力。

第二部分

工作中存在的问题与不足

招商是一项长期性、复杂性、效果不确定性的工作，各种因素均可以制约和改变招商结果，对于处于第一线的招商部来说，工作的难度和挑战性不言而喻。为了更好的完成招商工作，我们还要加强客户信息储备、拓宽信息源、建立与客户间友好信任关系等方面的工作，更要培养招商工作一线人员的“钉子精神”，增强工作信心和改善畏难情绪。对于目前招商队伍的经验、自信心等问题，还需要长时间的磨练与实践。要加招商队伍对《产业园区招商实战攻略》一书的学习，抽时间一起讨论心得。

细节处理方面，尤其是一些体现公司形象方面的细节上，例如部门员工的工作纪律，待人接物的技巧以及员工的着装形象、言谈举止等方面还要进一步规范。

第三部分

20xx年度招商工作计划和展望

(一)持续开展二期的整体招商工作

招商工作需要更多的坚持，招商不是一朝一夕的事情，也不可能很短的时间内就能取巨大的成效。因此，招商工作对我们来说需要有很大的耐心和毅力，需要持续不断地总结招商经验。

对于20xx年的二期土地招商方面，我们要着重在宣传和选商上面下功夫，和国内的知名家具企业加强联系，专人负责跟踪，进一步细化招商方案，针对企业的自身特点，制定符合其企业需求的可行性方案，并针对全国知名品牌企业，专门制定一套对他们而言的园区招商优惠政策。力争全年引进50家以上家具企业，5家左右年产值过亿的大型家具企业。

(二)各种形式的会展活动和推介会的

1. 商业招商

招商工作需要不断拓宽渠道。做为园区对外招商的窗口，也需要从不同渠道大力宣传园区优势，展示形象、提高园区知名度。利用多种多样的形式开展招商活动，这就需要我们不断的创新，不断的与时俱进。

20xx年，我们将通过依托重大项目节点，加大招商力度，争取开展1-2次大型会展活动，2-3次中小型专项推介会活动。

2.20xx年招商思路

通过业内专业家具杂志，尤其是发行区域为我园区重点招商区域的杂志，进行全年或半年的专版园区宣传，对咨询的潜在客户进行按区域划分和归纳，有的放矢的选择最合理的招商区域，走出去进行推介会或上门宣讲。

以20xx年全国各地的大型家具展为依托，对参展企业进行宣传资料的派发，扩大我园区在国内家具企业的知名度和影响力，同时积极和家协联系沟通，通过家协的引荐等方式争取和当地的家具企业进行点对点的联系。

合理科学的运用现有入园企业的力量，进一步实行以商引商的招商策略，对已入园企业引进新的符合园区招商要求的企业，视招商程度和效果给予其奖励，例如管理费的减免等等。

(三) 一期企业的服务和跟踪

20xx年，除了二期招商工作这个重点外，另一个重中之重就是我们已经签订入园协议企业的跟踪服务。首先是具备交地条件的企业保证在合同签订的时间内缴清土地转让金；其次是对符合开工建设的企业，做到及时开工，并在合同约定的时间内投产；最后，我们要和公司其他部门积极配合，及时协调企业与园区的各种事宜。

(四) 提高自身的综合素质和业务能力

招商工作需要不断学习。《产业园区招商实战攻略》是行业内一本难得的招商指导书籍，招商人员要加强学习。招商人员更需要懂经济、熟悉国情、懂得会谈，熟练行业知识等。力争在原有知识上有所突破，在理论和素养方面需要更多的升华，通过学习各种知识，拓宽自己的视野，增强实际工作的操作性、科学性和预见性，从而提高了自身的综合素质。

宾馆年度个人工作总结篇二

过去的一年，宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

一、搞好三项基本建设

1、不断加强员工队伍建设。

2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，宾馆基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大宾馆，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大宾馆。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使宾馆进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建宾馆管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”宾馆管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

二、抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。宾馆员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

三、实现了两个亮点

实现了宾馆客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20xx年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在市同

行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20xx年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，宾馆菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大宾馆餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

宾馆年度个人工作总结篇三

20xx年，兰园宾馆在县委、县政府的正确领导下，一班人同心同德，开源节流，不畏艰难，共同努力，排除不利因素，圆满地完成了各项接待任务，实现了年初的经营目标。20xx年宾馆全年共接待宾客18.2万人次，接待大小会议、社会团体120起。宾馆全年实现营业总收入976.83万元，占年计划的111%。客房部实现营业收入458.14万元，占年计划的111.7%，其中客房收入449.91万元，占年计划的112%，客房入住率达75.38%，商店实现收入8.23万元，占年计划的82%；餐饮部实现营业收入413.13万元，占年计划的112%，其中大酒店实现营业收入171.17万元，占年计划的101%，宴会厅实

现营业收入241.44万元，占年计划的121%；娱乐部实现营业收入26.24万元，占年计划的131%；门面出租收入78.02万元，占年计划的98%；保卫部实现收入1.3万元。过去的20xx年，宾馆面临着客源竞争激烈，硬件设施老化，原材料涨价，运营成本增大等诸多困难因素，我们能够取得这样的成绩确实来之不易，具体做法总结有以下六个方面：

一、狠抓管理制度的完善和规范，做到有章可循。有计划才会有目标，年初，依据以往的数据，结合全县客房和餐饮发展形势，符合实际地制定出了20xx年的工作规划和经营目标，并细化到各部门，做到工作有计划有目标。并针对各部门的岗位工作实际，制订和完善各部门管理制度，量化工作指标，细化岗位职责，使各部门、各岗位有章可循，责任明确。有计划就得有步署，我们通过每周的部门经理例会、每月的领班会议，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需要解决的问题，使各项工作得到落实，也作为对各部门考核的依据。

在制度实施过程中，我们更注重对违反规章制度行为的处罚，去年重点对工作失职、劳动违纪、客人投诉等问题进行了严厉的追究和处理，共对宾馆尹小平等21名员工进行了处罚和教育。通过处罚和教育，较大地转变了部分员工浮躁、散漫的工作作风，员工的精神面貌有了较大的改观，工作落到了实处，投诉也明显减少。

二、狠抓员工的教育培训，提高整体服务水平。

服务行业的好坏，人是决定因素。宾馆员工的素质上个台阶，宾馆的服务也会上一个台阶。20xx年宾馆继续抓好员工的教育培训，对客房和餐厅服务员采取每日晨训的形式加强常规培训，客房部365天不论吹风还是下雨每日的晨训必不可少，通过培训及时指出昨天工作中的不足，给服务员提醒，从而减少当日工作中的失误，提高客户的满意率。对全馆的员工我们采取请老师上课，经理亲自讲的形式来开展培训，促进员

工加强学习，提高业务技能。对二层骨干采取走出去的形式培训，去年，分两次组织骨干到湖南宾馆、蓉园宾馆实地参观学习，并派餐饮部副经理向平到常德参加为期一个月的“湘商大会”接待，通过实地“听”、“看”、“学”，吸收他人的长处和经验，很大程度地提高了员工的实战水平和骨干的管理水平。六月份，宾馆还组织了一次全馆职工技能比武，所有一线的员工都积极参与，拿出自己的看家本领，在比武中，刘宏、邱荣等业务尖子脱颖而出，他们是所有员工学习的榜样，在业务上应该多向他们学习。

在抓员工教育培训的同时，宾馆也努力为员工提供一个舒适的工作环境。年初为员工开辟了新的洗浴场所，九月在院内开辟了职工食堂，平常对于员工工资和节假日补助做到及时发放，决不拖欠，为员工安心上班提供强有力的后勤保障。七月底，宾馆与县消防队组织了一场别开生面的联谊晚会，平日里，各部门在部门经理的带领下开展丰富的业余活动，通过活动拉近员工彼此的距离，增强集体的凝聚力。

通过开展培训、学习参观、比武等活动，宾馆员工的整体素质得到了较大的提高。一年里全馆上下涌现出了陈海霞等28位拾金不昧的“活雷锋”，黄勇这样勇擒小偷的英勇保卫，还有王小玉、张灯、刘宏等九位“优秀员工”，付依媛、温励云等十位“十佳员工”，她们是全馆学习的楷模，宾馆会对她们给予重奖，并将她们的优秀事迹在全馆进行宣传，在全馆掀起学先进的高潮。

三、狠抓硬件建设，提升整体服务档次

20xx年三月，在宾馆经营形式不容乐观的情况下，馆委会果断决策挤管理开支对二、三号楼的硬件设施进行了改造，更换了漏水的水管，刷新了墙面，整修和刷新了家具、更换了三号楼楼道的地毯，更换了所有的电视，更换了部分旧空调等。为了改造成功，宾馆专门组织责任人到常德考察，到常德购材料，做到事前规划周密，预算合理节省。整个二、三

号楼的改造用时仅仅一个多月，改造过程中没有影响经营，整个花费也仅仅只有六十万元。改造后，二、三号楼的入住率达84.16%（改造前为75.82%），受到入住宾客的好评，真正做到了用最少的钱办了的事。在二、三号楼的改造过程中，工程部的同志认真负责，严把质量监督关，特别是赵经理每天都到现场进行指导，配合工人搞好前期准备工作，在物资采购上也是严格把关，确保了改造质量。

为了满足客人日益丰富的需求，宾馆投资3万多元对以前的旧麻将机进行了更换，并将二号楼三楼改造成一层娱乐房，在假日里，受到客人的抢购。另外，还添置了系列餐具和电器。12月份对全馆的工作服进行的统一更换，针对各部门的工作特点订做了各有特色的工作服，使进入宾馆的客人有焕然一新的感觉。通过系列举措，宾馆面貌有所改观，服务档次得到了一定的提升，为宾馆的可持续发展打下了较好的基础。

四、狠抓节能降耗，努力降低运行成本。

第一，提倡节电节水。年初克服阻力关闭了开水房、热水房，减少了不必要的浪费。并将随手关水、关电做为一项制度明确，对未及时关闭水、电的员工给予经济处罚。

第二，严把采购、运行、出口关，明确各职能人员职责，明确奖惩。要求采购人员在工作中努力做到节约开支，降低成本，走访市场，咨询商家，做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货价格关质量关。一年来，餐厅采购员孙新铭和田一龙同志认真负责，经常亲自到菜市场了解市场行情，确实做到货比三家，不购进高于市场行情的物品。验收员盛绍勇同志坚持原则，严把质量关和数量关，经常为了物品的质量和数量与销售商争得脸红脖子粗。财务部坚持财务制度，凡是支出金额较大的采购计划，没有事先得到领导审批决不支出，严格控制了采购费用。20xx年全馆毛利率达40.16%，较20xx年的38.03%增长了2.59%。

第三，加强宾馆设施设备的日常维修和保养，对出现的问题及时处理，限度地减少能耗。

第四，加强一次性物品的使用管理，一方面与以往的领用数量相比较，一方面与客人的流量进行比较，发现问题及时更正，很大程度地控制了一次性物品的浪费。

五、严格控制非经营性开支，确保宾馆经济效益不减。宾馆是个对外接待的单位，每天都需与社会各届打交道，非经营性开支也是必不可少的。但是，如果不严格控制非经营性开支，就会占用宾馆的流动资金，直接减少宾馆的利润。

去年宾馆在控制非经营开支上下了很大的功夫，首先是明确办公室负责本单位的对外接待，凡接待不得在外开餐，一律在本宾馆餐厅就餐。其二，非经营性开支一律是先审核，后支出，“一支笔”把关。其三，做到上下联动，全员参与，细节入手，压缩各项费用支出，做到“能压则压，能挤则挤”。在非经营性开支的控制上，办公室和财务部坚持原则，坚持做表率，一年下来，成效明显，宾馆内部接待仅21万元（其中包括酒席送房2.985万元，宴会厅年终团拜会1.523万元），与去年相比减少15万元。六、狠抓安全和后勤保障，保证宾馆的安全运转。

六、狠抓市场营销，保客源、稳收入。

稳定原有的客源和积极寻找培植新的客源，是宾馆生存和发展的基本前提。首先，加大宣传报道力度，让社会更多地了解兰园，提高社会知名度。主要是在“3.15消费者日”上街头开展宣传，在石门信息导刊第一版报道宾馆的系列活动，在石门交通频道长年广播宾馆的订房、订餐、订会热线。其次，营销部在继续与原有客户签订消费协议的同时，积极寻找和培植新的客户。平时每月勤与协议单位核对帐目，虚心听取客人反映的意见，及时向领导和各部门反馈信息，以便及时调整和改正，尽量做到让客人更满意。其三，宾馆在多

次开展市场调查，多方听取客户的意见的基础上，为留住老客户，吸引新客户，及时调整运行思路，大胆改革。4月调整了大酒店的厨房班子，完善了厨房运行机制，调整后菜品质量比以往有了很大的提高，成本也得到了有效的控制，受到客人的好评。11月餐厅推出自助早餐，品种多，花样全，很是受客人的喜欢。9月客房部推出钟点房和午夜房，在淡季稳定住了客房的入住率。回顾过去一年的工作，各部门在领导班子的带领下，各司其职、守土有责、精诚团结，取得了可喜的成绩。在此，我代表宾馆对大家一年来的辛勤工作表示衷心的感谢并致以最亲切的慰问！但是过去的一年我们也还存在着很多的不足。比如：一、设施设备老化，有很多硬件达不到现代宾馆的要求。二、管理制度制订得不尽完善，还有待于进一步修订。三、服务质量尚需进一步优化。有些部门的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着宾馆整体的服务质量。四、部分员工存在着干好干坏一个样的现象，有坐大船吃大锅饭的思想。五、营销力度还不够，营销手段单一，固定的客户群体不大。以上问题的存在原因是多方面的，希望我们在在新的一年里能转变思想观念、加大工作力度，克服存在问题，使兰园宾馆的工作再上一个新的台阶。

七、狠抓安全和后勤保障，保证宾馆的安全运转。

“安全责任重于泰山”，“安全出效益”。一年来，宾馆将安全放在工作的重中之重，宾馆领导在安排布置工作时必强调安全工作，在各种会议上也必将宣传安全知识。

宾馆保卫部严格遵守和执行《保卫部管理制度》、《消防管理制度》、《监控管理制度》，24小时安排专人值班，日常巡逻，发现可疑情况及时处理，一年来全馆未出现一起可防性案件，得到县综治委的高度赞扬。在消防安全的管理上，及时更换旧的消防设施设备，经常与县消防队联系，请他们来指导我馆的消防安全工作，以便及时消除安全隐患。

食品卫生安全是餐饮工作的命脉，餐饮部完善了采购、储存、消毒制度，专人负责，食品留样，坚决杜绝了食品中毒事件。但是，工作也有疏忽，去年三月餐饮部被县卫生监督所检查出两期粉丝，受到书面警告，尽管我们也对相关责任人进行了处罚，但是，我们应引以为诫，警钟长鸣，坚决杜绝类似事情的发生。

平时加强对配电房、电路和锅炉的维护和管理，做到勤记录，找规律，发现隐患及时消除。电工罗平同志在工作过程中发现火车站住户种的果树有触宾馆高压线的危险后，及时上门给住户做工作，亲手将果树砍掉。锅炉工覃正国、守得住枯燥，守得住寂寞，坚守工作岗位，兢兢业业。正是平凡的他们，为宾馆的安全运转写上了他们重重的一笔。

新的一年，随着市场竞争的日趋激烈，我们将面临着多方面的竞争与挑战，还有许多艰巨的任务等待着大家去突破。现将20xx年的工作规划向大家作个简要汇报。

一、经营目标

全年宾馆总的目标任务：870万元

其中：客房部410万元（客房400万元、商店10万元）餐饮部370万元（宴会厅200万元，大酒店170万元）娱乐部20万元，门面出租收入70万元。

二、工作措施

1、进一步强化队伍素质，提升企业形象。

a□加大员工培训力度，全年集中学习培训二至三次，组织技能比武两次。

b□进一步修改完善宾馆相关规章制度，坚持用制度管人

管事，严格兑现奖惩。

2、进一步强化成本管理，提高企业利润。

严把采购、运行、出口关，严控非经营性开支。

3、进一步提升出品和服务质量，确保宾馆客源不流失。

4、进一步加强营销力度，提高企业收入。

a□继续加大全员营销力度，每名职工完成4个酒席以上，并与年终资金挂钩。

b□加大机关单位营销力度，营销部安排三至四名工作人员，将任务分解，与年终资金挂钩。

5、进一步改造硬件设施，提升接待档次。

6、进一步狠抓安全工作，确保宾馆安全运行。主要是食品安全、消防、治安安全。

明确各部门责任人，常抓不懈，确保全年不发生一起安全事故。

宾馆年度个人工作总结篇四

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营□xx年全年实现营业收入170万元，比去年内餐全年150万元的营业收入超额20万元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用□xx年餐饮部在超额完成年度任务、员工工

资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比xx年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的`业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

xx年的“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。

5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。

6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

七、xx年计划。

1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。

2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。

3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

宾馆年度个人工作总结篇五

xx年xx月xx日，受xx董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在xx董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成xx%目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热

水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及xx%别墅装修；主楼装修完成xx%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成xx%

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约xx份，合同总额达xx万元。

xx年x月，酒店确立全体人员编制为xx人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的`招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共xx人，主要为：行政办xx人，财务部xx人，前厅部xx人，管家部xx人，餐饮部xx人，营销推广部xx人，人力资源部xx人，厨房xx人，采购部xx人，工程部xx人，保安部xx人。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪

容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，xx大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，厦门酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有xx家，旅行社xx家。

以上为本人在xx年度任俱乐部及xx大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

宾馆年度个人工作总结篇六

刚刚过去的xxxx年，xx店生鲜区运转良好，在同事们的团结和努力下，一起向客人，向市场，也向自己交出了一份较为满意的答卷。现就xxxx年超市工作做如下总结。

一、xx19年至xxxx年销售情况对比与分析

通过上表对比，水果组出现负增长，熟食组销售同比负增长，南北干货组毛利率和毛利额有所下降，其它干货组毛利率有所下降。水果组出现负增长的主要原因是[x市离xx较远，运输成本高，售价上高于本地，加上经常断货，导致销售对比与毛利率和毛利额略低于xx年。熟食组出现销售上同比xx年负增长xx%的原因是，在xx年联营供应商面包撤场，至今未找到供应商进场。南北干货组在xx年的销售提升快，在x月份就完成保底任务，毛利率与毛利额有所下降。其它干货组在销售与毛利额上增长较快，相反的在毛利上有所下降，原因是在提升销售的同时，对毛利控制的不够所造成。当然，整个部门xx年在销售毛利率与毛利额上提升较快，这其中离不开全体同仁共同努力工作，与公司执行精益化管理的方针。

xx19年xx店销售xx元，生鲜部销售xx元。销售占比为xx%[]较去年同期增长xx%[]从财务报表得出xx年毛利额是xx元，xx年毛利额是xx元，同期增长了xx%[]日均来客数xx人，较去年同期增长xx%[]日均客单价xx元，较去年同期增长xx%[]xx年生鲜部销售任务是xx万（原来计划xx万减xx月份任务）现完成xx万完成率为xx%[]但在同时公司对于毛利率的要求为xx%[]生鲜部只达到了xx%完成率是xx%[]营业外收入部分公司要求为xx万元，而本部门完成了xx万元，完成率为xx%[]根据以上数据分析，生鲜部的销售提升较快，而在控制毛利上与收取营业外收入的部分，还有所欠缺[]xx21年应在提高业务谈判能力（收费能力）方面加强学习，严格控制商品损耗，提升销售的同时提高毛利率。

1[]xxxx年公司组织了大量的惊暴促销活动，其中成功的举行感恩节、购物节、周年庆活动，取得了不俗的成绩。新开辟的主题促销会员日，生鲜部销售突破xx万，对销售和人气拉动起到了很重要的作用。

2、通过完善商品品项，及时了解顾客的需求，熟悉各类生鲜

商品的季节性及上市时机，根据季节因素、对季节商品销售气氛布路进行了合理的安排，保持规范清晰的价格标识，制定了合理的生鲜促销计划。

3、对蔬菜、水果、低温奶制品及南北干货进行陈列位路调整，使卖场面积更紧凑，达到陈列格局合理科学化。完成对岛柜的安装，及维护使用，使门店卖场形象得到了极大的提升。同时，生鲜部形象的提升和销售的增长对门店也产生极为重要的影响和推动作用。

4、员工进行定期的劳动纪律，服务及公司流程的培训，对新员工进行一对一的帮带，通过各种培训对员工加强管理严格督办各项工作，保证各项工作的' 准时完成。狠抓精细化管理工作，保持与员工的良好沟通，激励生鲜部管理人员和员工，建立了积极上进高效的团队。

三、存在不足和需改进的地方

XXXX年虽然我们做了大量的工作，对各项工作作了不断的调整与创新，但仍存在着不足和需要改进的地方，主要表现在：

1、对生鲜区域的设备正常运营、日常维护、保养工作的实施及设备的用具、物料使用效率管理不够细。供应商方面对已撤场的商品与缺失的商品品项没有及时引进，对不能引进的商品没有应对措施，及处理办法。

2、对熟食，鲜肉分割的专业技能学习不够，不能很深的了解其中的营运状况。对联营商品关注度不够，造成联营商在活动时备货不足。对即将缺货和缺货商品的关注度不够，造成畅销商品未能及时补货。针对以上不足的地方，在新的一年里，我们要不断加强店面的细节管理，主要是在商品安全，库存管理，开发供应商资源，丰富商品品项等方面的管理。对生鲜区域的设备进行巡查制度，并作记录，发现异常及时跟进。对于联营商加强管理，特别是大节的备货，及时跟踪，

及时应对。加强学习西联系统各模块的作用，增强对数据的分析能力。加强学习熟食，鲜肉分割的专业技能，争取能熟练操作，以能更深的了解营运状况，对盈利做出正确的决策。

一个好的工作计划，便是一个好的开端，新的一年就要到来了，我们要做好以下几方面的工作计划：

1、全力做好蔬菜、猪肉的销售管理。生鲜经营管理是门店人气和业绩的必然保障，我们要抓好蔬菜和猪肉自营的契机，通过自营商品来推动门店的人气；另一方面要强化管理，从优秀的管理中向商品要利润，以此推动蔬菜、猪肉的长足发展，确保门店业绩的正常增长。

2、做好商品结构的优化工作，向商品要销售、要费用、要利润。商品结构的优化要从三个方面进行：一是品项优化，我们要及时洞察市场信息，根据消费者的需求变化及时调整品项结构；二是陈列优化，我们要及时根据商品的销售情况对商品的库存结构、陈列位路不断地进行调整，以期让商品发挥出的销售潜力；三是促销优化，我们要充分挖掘供应商资源，把握竞争对手的销售动向，主动出击，把促销资源运用好。

3、确保商品质量，全面提升服务水平。通过加强对预包装商品的三期检查，对低温奶、泡卤制品等易胀袋、漏气、变质的商品每日排查，加强对生鲜食品的日常检查和试吃，确保商品质量。加强对员工服务意识的灌输和服务技能的培训，不断提升员工的服务水平。

4、加强费用的控制，开源节流，降低营运成本。一方面要厉行节约，做好耗材、水电费用的控制；另一方面要充分利用卖场空间和促销资源，为门店增加收费创收。

5、落实安全责任制，时刻绷紧安全的弦，加强日常检查，及时整改安全隐患，确保门店经营安全。

总之，去旧迎新，我们要不断总结，在新的一年里中，我们将按照计划认真执行，不断根据市场需要调整工作细节，完善工作方案，不断改进服务质量，以饱满的工作热情迎接新的挑战，取得更好的成绩。

宾馆年度个人工作总结篇七

我于xxx年xxx月份任职于xx_公司，在任职期间，我十分感激公司领导及各位同事的支持与帮忙。在公司领导和各位同事的支持与帮忙下，我很快融入了我们这个团体当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自我，做好自我的本职工作。现将这一年的工作总结如下：

作为公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际本事。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、用户逾期欠款额、销售数量等等都是一些有益的决策文件，应对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这些基本上做到了事事有着落。

作为公司的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要资料是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到公司的资金周转以及公司的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给公司造成不必要的损失，在提报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让公司领导根据此表针对不一样的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

入职到此刻，本人爱岗敬业、创造性地开展工作，虽然取得了成绩，但也存在一些问题和不足。主要是表此刻：第一，用户回款额这方面有些不协调，也许是刚刚接触这方面的业务；第二，加强自我的学习，拓展知识面，努力学习工程机械

专业知识，对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数；第三，要做到实事求是，上情下达、下情上达，做好领导的好助手！

在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的销售内勤，与企业共成长。

1、情景概述

客观地表述任务完成情景，取得的成绩，要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，到达人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。经销商网络情景如何□a类、b类、c类各有几家，销售队伍情景如何等等。只报大账和异常需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

2、简要分析

针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、异常说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

1、要全面

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人(经销商和对应的销售人员)，对各种资源进行合理的配置。最好用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。或者能够用附件的形式详细说明，可是年终总结必须是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就足够了。

2、要到位

目标需要有措施的支持，经过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。先落实有把握的目标，期望到达的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自我也容易搞糊涂，误将梦想当现实。

3、要有突破和亮点

突破，一般能够从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，可是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。经过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

市场销量、品牌还需要厚积薄发，一年解决一个主要问题，上一个台阶，并且是说到做到了，第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告，也是最具实效性的报告。

在200x年刚接触这个行业时，在选择客户的问题上走过不少弯路，那是因为对这个行业还不太熟悉，总是选择一些食品行业，但这些企业往往对标签的价格是十分注重的。所以今

年不要在选一些只看价格，对质量没要求的客户。没有要求的客户不是好客户。

一;对于老客户，和固定客户，要经常坚持联系，在有时间有条件的情景下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二;在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

宾馆年度个人工作总结篇八

时间如同指尖划落的细沙一般，稍瞬即逝，想想自己在宝迪走过的这段征程，有悲怨失落的时刻，也有旅途中带来的欢笑和喜悦。有人说成长是需要付出代价的，而所谓的代价恰巧是需要有勇气去面对，我为我的勇敢和执着感到自豪!

加入宝迪招商部，不知不觉都快有半个年轮，几个月来的漂泊，着实有些不好受。一直就厌恶朝九晚五呆板而又机械似的工作方式，从来都向往自由自在的生活。招商的这段日子里，成天颠着重重的行囊穿梭在各个陌生的大街小巷，早已忘却了曾经历过多少个不眠之夜，漂泊不等同自由啊!

湖南招商是我先后经历了浙江和安徽两场招商会之后的又一战，就个人角度来看：如果说前两场招商我准备的还不够充分，工作中还有诸多的瑕疵;那么这次我总结了上次留下的遗憾和缺失，认真落实招商的五大流程：扫街、挖通、抛诱饵、吊胃口和制造紧迫感。在广交会即将到来之际，宝迪组织招商团队展开对湖南省和江西省两省的招商邀约。湖南招商第一轮开始于5月13日，5月29日截止，将近十五天的市场拜访邀约，我拜访了大约550名客户，其中有15名被定义为意向客户，接下来的三天里，招商团队召开会议，通过对所有客户资源的分析、整合与处理，再次定义第二轮重点客户的拜访，其中我有5家客户被拜访。

江西招商启动在6月3日，截止日为6月10日，这七天的工作中，我成功拜访了客户240家，其中的8家被定义为意向客户。湖南江西的这一站，在与客户的交流对话中我有了明显的提升：亮明立场，说话不急不慢，针对不同的问题，有的放矢。但与此同时我也发现自己存在的'一些问题，虽然我很清楚招商流程五大步骤，但在吊胃口这个环节我却总是言语显得过于生硬，不能很自然舒畅的过渡。每一天，都在重复着昨天发生的事，晚上拖着行李和物资赶车，却又要要在白天坐上最早的一班车下县城。一样的天气(烈日或者骤雨)，不一样的市场，一样的我们，却又不一样的期待，难免心情会有浮动，心态也会跟着变化…使卵石臻于完美，并非锤的打击而是水的且歌且舞。