# 最新年度酒店工作计划范文(7篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-06-22

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。年度酒店工作计划范文篇...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**年度酒店工作计划范文篇一**

翘首\_\_，任重而道远，我们的任务更加艰巨，酒店前厅年度工作计划。市场给了我们更严峻的考验，企业同时也寄予了厚望与责任，我们如何在新的征程奋起扬帆，迎接新的挑战，特制定工作计划如下：

一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教。

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里.及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们..........，并且能享受到家的感觉。

三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量，工作计划《酒店前厅年度工作计划》。

四、培训学习不放松。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们...........倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

五、安全时刻记，节约要认真。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

六、硬件维护保养不落下。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在\_\_年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌！

**年度酒店工作计划范文篇二**

要在一年工作中获得丰厚的收益，就要我们提前规划好方向和道路，避免在工作的过程中出现大问题，下满是我们酒店餐饮部下一年的计划。

一、重视酒店用餐环境

在我们用餐的时候都喜欢坐在干净的环境中，这样也能够让我们用餐起来开心高兴，对于客户也是同样的道理，想要让客户愿意在我们酒店用餐就必须要让我们酒店有一个舒适的用餐环境，为了贴合客户的意思和推行绿色无污染的特点，更具客户的心里做好优雅绿色舒适环境让更多的客户来体验，同时提倡简单整洁，因为太过繁琐的用餐会让人感到非常麻烦，这也不是我们的目标，毕竟我们面向的客户不是单一客户，而是面向广大消费者，所以布置就必须要符合大家的观感，同时会提高餐厅的绿化，让我们餐厅有一个好的用餐环境，同时把改装好的用餐地点作为试用，更具不同的风格选择最后通用的用餐地点，方便我们酒店推广。

二、推出主打菜肴

想要让客户来，就要有吸引的特色，首先就是能够有压轴的菜品成为我们酒店的重点，同时也是吸引客户的金字招牌，这既是我们酒店深入客户的形象，同时也是我们酒店融入到客户群体中的一种方式，这样才能让我们的工作有更好的发展有更好的展开。同时要积极的配合工作，提高工作力度，加强工作方式，让更多的人接我们的菜肴，当然这个主打菜品，还需要推广出去，如果不推广有如何让人知道呢，首先就是对酒店用餐客户免费推出试用一次的机会，在客户心理留下一个好印象，然后在之后的宣传中增加广告投入，提高知名度，同时还要让这份菜肴的口感上来，让人喜欢，所以的从全面着手，不能从单一的一个点来工作，需要我们更多的去做好工作，从而实现广泛的推广作用。让我们的这款主打菜肴成为黑暗中的指明灯令更多的客户来消费，当然，对于主打菜肴我们也都会定下约定，比如客户必须注册会员，或者是在我们餐厅用餐超过三次，还有就是主打的菜肴必须要体现出她的珍惜度，不会任意的让客户来收取，而是有门槛，让人知道想要迟到这份菜肴必须要有条件，通过这样充满了诱惑和神秘的特点来吸引更多的客户。

三、提高服务力度

服务是让客户再次来我们酒店消费的重要一点，如果客户不能够在我们这里感受到我们的优质服务，就不会留恋应为没有特色，就没有多少吸引了，就不能让客户一直惦记，客户喜欢是因为服务好，能够让客户体验到其他酒店所没有的特点，服务也是一块重点，是来开我们差距的要点，只有这样才能够让我们有更多的能力来开展广阔的空间，从而有更好的成果。

**年度酒店工作计划范文篇三**

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，20\_\_年要在酒店总经理的领导下，围绕酒店的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好酒店的安全防范工作，维护酒店的治安秩序，力争达到“让客人完全满意”的服务目标，为酒店创造良好的经营管理环境。

一、从内部管理入手，提高保安综合素质

建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

二、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍

首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

三、利用行业优势，加强保安信息工作

首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项消防工作安全顺利。

四、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率

首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

五、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识

广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的\_\_新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为\_\_的发展做好保驾护航的工作。

**年度酒店工作计划范文篇四**

我是一个有酒店管理经验10年的酒店工作者，先后从事人事部经理、办公室主任、桑拿部（温泉、康乐部）经理、总经理助理和执行总经理等职，经过多年的实践、摸索和总结，我认为酒店是一个军队、一所学校、一座舞台，在这里有铁的纪律、能学到很多知识、并能提供一个展示自我，提升自我，完善自我的机会，我热爱酒店行业，我愿为酒店业奉献毕生精力！

现在家乡正筹建一座四星级饭店，我由衷的感到自豪和骄傲，在当今竞争激烈的社会里，我想凭我的能力、业绩和经验应该有合适我的位子，所以我要奋力争取，我认为这也是一个酒店人应具有的品质！如果我能成为其中一员我会分外高兴，我会不遗余力的工作来回报赏识我的领导，回报我的家乡，回报我的业主！根据徐总要求下面我从品牌宣传、企业文化、管理模式三方面结合本地实际发表一下浅见：

一、华源国际饭店品牌建设

a、品牌宣传

目前国际饭店开业在即，作为皖西北酒店行业的一颗新星，要在安徽乃至全国酒店行业脱颖而出，就必须对酒店做较强的宣传，推出精品，树立品牌形象、巩固品牌地位是势在必行的。建议将酒店品牌宣传设计暂分为三个阶段，以形成循序渐进的宣传攻势，逐步提高华源国际的知名度、影响力，使华源国际成为真正意义上的酒店精品。

（一）、开业前期计划

开业前期既导入期作为引导消费者认识华源、了解华源

指导原则：在阜阳市发起高密集的广告宣传攻势，以下是宣传的几种形式。

（1）招聘宣传：前期饭店招聘各级人员时，利用传单、报纸、电台、电视台、网络及人才市场大力宣传饭店规模、档次、企业文化和招聘事项，让人们对即将开业的华源国际饭店有一个初步的认知。

（2）培训宣传：在开业前进行封闭式、正规化的培训，联系电台、电视台等进行新闻报道，可使社会各界对华源饭店的管理规范性有一个初步了解，增加华源的可信度。

同时，可组织学员到街上闹市区游行，不但宣传饭店，而且还可培养学员的集体主义观念，增强学员的向心力和荣誉感。

（3）户外广告：扩大市场份额，依太和为中心呈放射状在通往临近市、县的主要交通干道上设置路牌、导示牌，把饭店有特色的、个性化的东西展示出来，吸引周边市、县的人来消费。

（二）、开业中期计划

在轰炸性的、高密度的广告宣传攻势后必须辅之以专业营销策略和促销途径，这样才能保证饭店品牌的持久闪亮。把重点放在开业中期，要让大家彻底认识华源、记住华源、最后走进华源。

（1）新闻宣传：四星级饭店在阜阳市可谓高星级饭店，可在阜阳市由旅游局牵头召开一个新闻发布会，把我们的饭店特色、服务个性宣传出去；在开业时邀请市名人、政要进行剪彩，扩大饭店知名度。

（2）征文活动：与颍州晚报合作联办主题为“酒的文化”“酒的故事”或“吃的文化”“吃的故事”征文活动，融亲情、爱情、友情于一体，借以弘扬华源的文化品位，扩大华源的社会影响力和社会美誉度。

（3）赠送精美小礼物：印制精美的小礼物如：钢笔、钥匙扣、领夹等等广告用品赠送给消费的宾客。

（4）活动赞助：适当赞助一些有社会影响的活动或有意义有档次的电视节目。如：“社会生活12分”“政法报道”“大嘴吃阜阳”等。

（5）开办健身活动：与媒体合作利用酒店设备开展健美比赛。

（6）华源杯品酒比赛：选用一些白酒或葡萄酒用于比赛，比赛要求是必须分辨出这些酒的品牌或年份，可设立大奖。也可与电视台，报社或酒厂合作。

（三）、开业以后巩固期计划

开业以后是一个长期的工作，虽然前面的工作有一定的铺垫，但必须有计划的进行宣传，以防因一时的火热而造成后来的冷场和生意的下滑。后期需要继续加大营销力度，强化品牌形象，使华源在市场获得较高的市场份额，确立自己在同行业的主导地位。主要采取较延续的周期性的宣传方式，如重大节假日策划较有新意的促销活动，制作有特色的广告片有计划的播出，经常与大众媒体联系与较好的专业媒体合作做少量的酒店形象定位宣传。

1、设计广告创意，广告词。

2、制作较专业有新意的广告带15秒/30秒

3、20\_\_年圣诞节庆典活动

4、20\_\_年元旦庆典活动

5、20\_\_年春节庆典活动

过节的时候我们与大家一起快乐，没有节日的时候我们同样把快乐送给您！所以过节的时候我们隆重庆祝，没有节日的时候我们安排活动送出快乐，做到“你无我有，你有我变，变我新，你新我奇”，使顾客有常来常新的感觉，只有这样才能稳定客源，增加回头客，给饭店带来显著的经济效益。

二、建立显示饭店个性的企业文化

1、企业文化的重要性

社会在经历了价格竞争、质量竞争和服务竞争以后，现已开始进入了一个崭新的阶段，这就是文化竞争。我认为企业文化是企业的精神与灵魂，一个饭店要想生存、发展、壮大，就必须要有一种精神。如果没有精神，企业就缺乏价值、方向和目的，就是一个没有脑袋的躯体；如果企业文化过于强调纪律、制度，就会限制员工创造性的发挥；如果企业文化过于松散、随意，管理层制定的决策就很难高效快速地得到执行。所以一个企业必须有显示自己个性的企业文化。

现在有些人对酒店文化有些误解，认为在大堂里多摆几幅字画，客房、餐厅点缀一些艺术品，办份报纸，组织一些文体活动等，这就是酒店文化。而我认为酒店文化是一项综合性的系统工作，必须与酒店的经营管理完全融合，她是一种经营管理体系。企业文化虽不生产商品，也不为顾客提供服务，不能直接为酒店带来经济效益。但是他是酒店创造效益和长期发展的有力支撑和不竭动力，因为它生产素质优秀、步调一致的企业员工！当一个酒店奉行“节约”的企业文化时，酒店的员工会把办公纸双面使用，会在离开办公室时及时把灯关掉；当酒店奉行“服务第一、宾客至上”的企业文化时，员工会为酒店吸引更多的回头客！

2、建立企业文化的几个要素

（1）员工

饭店要掌握一流的设备，生产一流的产品，提供一流的服务，形成一流管理，最终取决于是否有一流的员工队伍，这是饭店文化建设的核心所在。员工必须参与、拥护饭店文化建设，她绝不是员工的一道选择题，而是一道必答题，不愿回答、答不出、答不好的员工在必要时都要走人。人是企业文化建设的主体。企业文化的内在要求是在经营中重视人、相信人、理解人、发展人。“以人为本”的“人”，既指饭店的员工，又指饭店的客人。只有忠诚的员工才有忠诚的顾客，酒店必须注重员工队伍建设，要在业务上加强培训，努力提高面对客人的员工的素质和服务水平；在生活条件改善方面舍得投入，使员工在各自的工作岗位上心情舒畅，工作努力，发挥着自己应有的作用，为企业的发展尽自己的一份力量。

（2）领导、团队、贯彻、执行力

要使企业文化能在企业中得到全面、彻底地推行，需要企业最高领导的支持、大力倡导，企业文化建设是企业领导人的重要职责之一。

企业文化建设是强制性的，而不是员工愿意参加就参加，不愿意就拉到的东西，否则是无法建立强有力的企业文化的。惟有企业最高领导者及整个管理团队经过不懈努力，形成高效率、快节奏、战斗力、凝聚力强的领导团队，把企业中优秀的东西沉积下来并执行贯彻下去，才能形成自己的企业文化，才能把企业文化建设这样系统性的工程推动下去。惟有如此，才能使员工和管理者对企业文化建设予以足够的重视，才能让企业所有员工充分认识到企业文化的重要性！

（3）制度

制度化管理体现在企业文化建设中的“柔”和“刚”并不是对立的，关键是从制度的制定到执行整个过程是否真正体现出了公正的内含，是否体现了企业的根本需求，如果达到了这个要求，那么制度化管理就奠定了企业文化的核心内容，成为推动企业发展的强大动力。

企业文化是持续性的，不是中断的、脱节的，这就需要一个强有力的制度来保障，否则，企业文化也是一种形式，不能真正的发挥企业文化的作用，失去了企业文化的意义。

（4）环境

企业环境是企业文化的象征，是企业文化的保障。一是要建设好酒店的组织环境。重点是建设好用人机制、管理机制和约束机制；二是要建设好心理环境。使员工形成“爱店如家”、“与饭店共兴衰”的良好心理，自觉遵守企业的规章制度，艰苦奋斗，勤俭节约，并能够正确处理好上级与下级、平级之间的、内部与外部之间的关系和由此造成的各种矛盾；三是要建设好工作和生活环境。在工作环境上，要注意做到设备功能的完善，环境要有舒适感，工作秩序要有节奏感，劳动条件要有安全感，劳动强度要有轻松感；在生活环境上，要不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，搞好环境卫生，大力开展形式多样的文化教育和文化活动，丰富员工的业余文化生活。四是要建设好经营环境。健全的市场导向，可靠的资金保证，良好的公共关系等。

3、企业文化内容

（1）建立企业文化的途径

一是要有效地吸引广大酒店员工积极地参与酒店的经营管理和决策，增强他们的主人翁意识，使他们做到持主人心，作主人事，干主人活，尽主人意；二是要以酒店为核心，凝聚酒店员工的`精神与情感，激发其使命意识，使员工能够以献身精神与酒店风雨同舟；三在关心员工生活上下功夫，努力改善员工的生活环境和食宿条件，组织一些集体活动（思想座谈会、文体活动、劳动竞赛、办酒店内部刊物等），使他们引导他们融入到酒店的经营管理中去。四是要培育员工形象，如员工对自己的信心、荣誉感和技术业务能力、良好的作风和职业道德及生活习惯、言谈举止、礼仪服饰等。只有这样，才能把员工队伍建设好，才能为饭店的发展注入源源不竭的强大动力。

（2）企业文化内容

饭店精神：“全心全意为饭店工作，共同创造饭店无限辉煌”。

华源国际饭店是皖西北一颗璀璨的明珠，她依托华源医药公司这个全国最大的医药集散地之一的太和，经济发达，势头强劲，人员流动性大，承接来自全国各地的客商巨贾，这就要求华源国际饭店要建立显示自己个性的企业文化才能圆满完成接待任务！我认为华源国际饭店应建成一流酒店、品牌酒店，代表着皖西北经营和管理的最高水平，这就需要强有力的企业文化作支撑，我认为饭店的企业文化还是人的问题，企业管理者管理事务很多，但最主要的管什么？就是管人！把人管好了，一切事都好办了，而决定人意识的就是人的心态和思想，所以我建议把“心态决定一切、细节决定成败、勇于承担责任、没有任何借口”作为华源国际饭店的企业文化，让进入华源的每一个人都要接受思想的净化，对饭店文化进行充分的认知、洗涤，所有管理人员及员工要在经营管理中不折不扣地贯彻执行下去，使每一个华源人在饭店都能得到展示、提升和完善，那么饭店的标准化、程序化、规范化才能得到保障和落实，华源国际饭店这个特色品牌越做越大，越来越响亮！

三、建立适合自己特色的管理模式

饭店的管理模式可以多种多样的，关键是建立符合自己饭店特色的饭店管理模式。我根据当地经济、文化、风俗以及人员素质等情况，建议把“表格量化考核”、“走动式管理”、“人性化管理”作为饭店的管理模式。

1、表格量化考核

服务规范是指导服务工作的纲领，制定服务规范是提高服务质量的基础。没有服务规范，饭店的服务和管理工作就没有统一标准，更谈不上提高服务质量。要求饭店各部门、各部位以表格量化形式，建立标准的sop，每一个部门建立自己的表格量化考核档案，包括每个部位物品管理、卫生标准、人员考核、操作流程、岗位职责等，把饭店要求的每一项指令都以表格量化的形式下发到各部门，使各部门有一个具体的参照标准和依据，并定期或不定期进行考核和检查，从而规范各部门的各项工作。在执行表格量化的同时，要灵活运用，不能刻板地执行服务规范，而应根据时间、地点、场合以及服务对象的不同，为客人提供“个性化服务”和“超常服务”，这是服务的最高境界，是服务工作的灵魂。

2、走动式管理

走动式管理也叫现场管理，指饭店的管理人员要经常亲自深入一线部门，坚决杜绝管理人员脱离实际，坐在办公室闭门造车的现象。现场管理不但能及时反馈客源信息，在第一时内处理客人投诉；而且能了解各部门、各部位存在的不足之处和一些细节问题，以便及时改进和完善；还能亲自考核员工的实际工作，从而发现优秀的员工和管理人员，培养后备管理梯队。建立饭店的质量检查部门，也就是督导部门，进一步加大现场管理力度。因为人员的素质参差不齐，有的员工涣散、懒惰、自律性差，所以必须经常进行检查、督导，才能保证各部门的服务质量、卫生质量和服务规范，才能减少违纪现象，保障各项规章制度的顺利实施，从而达到管理的目的。

3、人性化管理

“人性化”非“人情化”，“人性化”是“严”与“情”相结合的管理模式，即工作上的严格管理和生活上的人情管理，必须把工作和生活分开，绝不能混为一谈，这就是“人性”。“严”包括严格的规章制度，严密的督导机制，严厉的惩罚措施和严于律己的工作作风。企业正常运转，必须有正常合理的秩序。实行严字管理，就是要保障企业各系统、各要素间的联络畅通，配合协调，环环相扣，使人在严格的纪律约束下，克服惰性，达到饭店正常的工作效率，并消除偏失行为的隐患，保证饭店目标的实现。“情”指关心员工生活突出人情味，即：想员工之所想，急员工之所急，尤其在员工面临困难和危急时，要全力为其解除后顾之忧。只有这样，才能使员工感到自己的利益、命运与饭店的盛衰是密不可分的，从而增加员工的归属感和饭店的凝聚力，使员工能够自觉地将饭店的价值规范内在化，并使其行为突破常规，为客人提供更为优异的服务。

总之，我认为在饭店的经营管理中，要根据实际灵活运用各种管理模式，管理不是目的，管理是为经营服务的，管理是基础，管理有很多手段，管理是执行，但管理的真谛是“使人的价值最大化”。管理必须在企业创新的经营理念指引下，形成一套卓越的成熟的模式、机制、制度，我认为卓越的管理模式就是“把复杂的事情简单化”、“大事整成小事”

**年度酒店工作计划范文篇五**

在即将来临的年我们计划对我们的营销作出一系列的调整，吸引消费者到我店消费，提高我店经营效益。

一、市场环境分析

1、我店经营中存在的问题

（1）目标顾客群定位不太准确，过于狭窄。

总的看我市酒店业经营状况普遍不好，只要原因是酒店过多，供大于求，而且经营方式雷同，没有自己的特色，或者定位过高，消费者难以接纳，另外就是部分酒店服务质量存在一定问题，影响了消费者到酒店消费的信心。

我店在经营中也存在一些问题，去年的经营状况不佳，我们应当反思目标市场的定位。应当充分挖掘自身的优越性，拓宽市场。我酒店目标市场定位不合理，这是导致效益不佳主要原因。我店所在的金桥区是一个消费水平较低的区，居民大部分都是普通职工。而我店是以经营粤菜为主，并经营海鲜，价格相对较高，多数居民的收入水平尚不能接受。但我店的硬件水平和服务质量在本区都是上乘的，我们一贯以中高档酒店定位于市场，面向中高档消费群体，对本区的居民不能构成消费吸引力。

（2）新闻宣传力度不够，没能在市场上引起较大的轰动，市场知名度较小。

我店虽然属于金杰集团（金杰集团是我市著名企业）但社会上对我店却不甚了解，我店除在开业时做过短期的新闻宣传外句再也没有做过广告，这导致我酒店的知名度很低。

2、周围环境分析

尽管我区的整体消费水平不高，但我店的位置有特色，我店位于101国道旁，其位置优越，交通极为方便，比邻商院、理工学院、机电学院等几所高校，所以过往的车辆很多，流动客人是一个潜在的消费群。大学生虽然自己没有收入，但却不是一个低消费群体，仅商院就有万余名学生，如果我们可以提供适合学生的产品，一低价位吸引他们来我店消费，这可谓一个巨大的市场。

3、竞争对手分析

我店周围没有与我店类似档次的酒店，只有不少的小餐馆，虽然其在经营能力上不具备与我们竞争的实力，但其以低档菜物美价廉吸引了大量的附近居民和学生。总体上看他们的经营情况是不错的。而我们虽然设施和服务都不错，但由于市场定位的错误，实际的经营状况并不理想，在市场中与同档次酒店相比是处于劣势的。

4、我店优势分析

（1）我店是隶属于金杰集团的子公司，金杰集团是我市的著名企业，其公司实力雄厚是不容质疑的，因此们在细致规划时，也应充分利用我们的品牌效应，充分发掘其品牌的巨大内蕴，让消费者对我们的餐饮产品不产生怀疑，充分相信我们提供的是质高的产品，在我们的规划中应充分注意到这一点来吸引消费者。

（2）我店硬件设施良好，资金雄厚，而且有自己的停车场和大面积的可用场地。这可以用来吸引过往司机和用来开发一些促销项目以吸引学生。

机会点：

①本企业雄厚的实力为我们的发展提供了条件；

②便利的交通和巨大的潜在顾客群；

③良好的硬件及已有的高素质工作人员为我们的调整和发展提供了广阔的空间。

二、目标市场分析

目标市场即最有希望的消费者组合群体。目标市场的明确既可以避免影响力的浪费，也可以使广告有其针对性。没有目标市场的广告无异于“盲人骑瞎马”。

目标市场应具备以下特点：既是对酒店产品有兴趣、有支付能力消费者，也是酒店能力所及的消费者群。酒店应该尽可能明确地确定目标市场，对目标顾客做详尽的分析，以更好地利用这些信息所代表的机会，以便使顾客更加满意，最终增加销售额。顾客资源已经成为饭店利润的源泉，而且现有顾客消费行为可预测，服务成本较低，对价格也不如新顾客敏感，同时还能提供免费的口碑宣传。维护顾客忠诚度，使得竞争对手无法争夺这部分市场份额，同时还能保持饭店员工队伍的稳定。因此，融汇顾客关系营销、维系顾客忠诚可以给饭店带来如下益处：

1、从现有顾客中获取更多顾客份额。忠诚的顾客愿意更多地购买饭店的产品和服务，忠诚顾客的消费，其支出是随意消费支出的两到四倍，而且随着忠诚顾客年龄的增长、经济收入的提高或顾客单位本身业务的增长，其需求量也将进一步增长。

2、减少销售成本。饭店吸引新顾客需要大量的费用，如各种广告投入、促销费用以及了解顾客的时间成本等等，但维持与现有顾客长期关系的成本却逐年递减。虽然在建立关系的早期，顾客可能会对饭店提供的产品或服务有较多问题，需要饭店进行一定的投入，但随着双方关系的进展，顾客对饭店的产品或服务越来越熟悉，饭店也十分清楚顾客的特殊需求，所需的关系维护费用就变得十分有限了。

3、赢得口碑宣传。对于饭店提供的某些较为复杂的产品或服务，新顾客在作决策时会感觉有较大的风险，这时他们往往会咨询饭店的现有顾客。而具有较高满意度和忠诚度的老顾客的建议往往具有决定作用，他们的有力推荐往往比各种形式的广告更为奏效。这样，饭店既节省了吸引新顾客的销售成本，又增加了销售收入，从而饭店利润又有了提高。

4、员工忠诚度的提高。这是顾客关系营销的间接效果。如果一个饭店拥有相当数量的稳定顾客群，也会使饭店与员工形成长期和谐的关系。在为那些满意和忠诚的顾客提供服务的过程中，员工体会到自身价值的实现，而员工满意度的提高导致饭店服务质量的提高，使顾客满意度进一步提升，形成一个良性循环。

根据我们前面的分析结合当前市场状况我们应该把主要目标顾客定位于大众百姓和附近的大学生，及过往司机，在次基础上再吸引一些中高收入的消费群体。他们有如下的共性：

１）收入水平或消费能力一般，讲究实惠清洁，到酒店消费一般是宴请亲朋或节假日的生活改善。

２）不具经常的高消费能力但却有偶尔的改善生活的愿望。

３）关注安全卫生，需要比较舒适的就餐环境。学生则更喜欢就餐环境时尚有风格。

三、市场营销总策略：

１、“百姓的高档酒店”——独特的文化是吸引消费者的法宝，我们在文化上进行定位，虽然我们把饭店定位于面向中低收入的百姓和附近的大学生，但却不意味把酒店的品位和产品质量降低，我们要提供给顾客价廉的优质餐饮产品和优质服务，决不可用低质换取低价，这样也是对顾客的尊重

２、进行立体化宣传，突出本饭店的特性，让消费者从感性上对金杰酒店有一个认识。让消费者认识到我们提供给他的是一个让他有能力享受生活的地方。可以在报章上针对酒店的环境，所处的位置，吸引消费者的光顾。让顾客从心理上获得一种“尊贵”的满足。

３、采用强势广告，如报纸，以期引起“轰动效应”作为强势销售，从而吸引大量的消费者注意，建立知名度。

四、年行动计划和执行方案

（一）销售方法的策略：

1、改变经营的菜系。过去我们以经营粤菜和海鲜为主，本年度我们可以“模糊”菜系的概念，只要顾客喜欢，我们可以做大众菜也可以根据需要制作高档菜，这样表面上看使我们的酒店没有特色菜，其实不然，大众菜并不等同于低档菜，粤菜和海鲜一般价格高，而且并不适合普通百姓的口味，因此消费的潜力不大，我们在编制菜单时，可以在各菜系中择其“精华”，把其代表菜选入，并根据市场和季节的变化做适当调整，有了这些“精华”，我们在加入大量的大众菜。这样我们可以给顾客很大的选择余地，适应了不同口味人的需要。

2、降低菜价吸引顾客。菜价在整体上下降，某些高档菜可以价高，大部分菜优质低价，菜价在整体上是低的，但也照顾了高消费顾客的要求。

价格策略：

①优惠折扣。

②抽奖及精品赠送优惠。

3、为普通百姓和学生提供低价优质的套餐和快餐。套餐分不同的档次，但主要是根据人数，如4人套餐、6人套餐、8人套餐，人数越多价格相对越低，这样可以吸引更多的人来消费。主要目的是以实惠取胜。面向学生推出快餐，价格略高于学生食堂，但品质要高于食堂的大锅菜。把酒店富余的停车场改造成娱乐休闲广场，采用露天形式，四位餐桌（带遮阳伞），以便于学生休闲聊天，提供免费的卡拉ok、电视，提供各种饮料。

4、面向司机提供方便快捷的餐饮，免费停车。

5、面向附近居民提供婚宴、寿宴服务。

6、在年节开展促销活动。

（二）广告策略

酒店广告是通过购买某种传播媒介的时间、空间或版面来向目标消费者或公众进行宣传或促销的一种手段。酒店广告对酒店的意义体现在以下方面：为酒店或酒店集团及产品树立形象，刺激潜在的消费者产生购买的动机和行为。在影响购买决策方面，消费者的知觉具有十分强大的威力，当营销进入较高层次或产品具有较大同质性时，市场营销并非产品之战，而是知觉之战。酒店市场正是如此。但是人们的知觉并不一定基于真实。广告则是企业校正知觉，引导知觉的一项有利工具。

1、市场定位：是以明确的概念在消费者心目中占据一个特定的部分，以影响他们的消费意向。

2、广告的表现原则及重点：

ａ、质量来自实力的保证。

ｂ、先给您惊喜的价格，不行动就会心痛。

ｃ、在广告中创造一种文化。

3、诉求重点：

ａ、企业形象广告；

ｂ、商品印象广告；

c、促销广告。

4、实施方法：

①报纸广告，在本市有影响的报纸上做广告

②宣传海报。

③综合海报。

④公司名称旗，增强公司的形象。

⑤现场派发广告礼品。

⑥现场进行抽奖活动及精品赠送优惠。

五、营销预算（略）

六、评估控制

1、年度计划控制：由总经理负责，其目的是检查计划指标是否实现，通过进行销售分析、市场占有率分析、费用百分比分析、客户态度分析及其他比率的分析来衡量计划实现的质量。

2、获利性控制：由营销控制员负责，通过对产品、销售区、目标市场、销售渠道及预定数等分析以加以控制，检查饭店赢利或亏损情况。

战略性控制：由营销主管及饭店特派员负责，通过核对营销清单来检查饭店是否抓住最佳营销机会，检查产品、市场、销售总体情况及整体营销活动情况。

**年度酒店工作计划范文篇六**

如果想大幅度提升酒店的收入，酒店销售工作毫无疑问的成为了酒店最重要的经营项目。想使酒店产品成功推销出去，就需要销售经理带领着自己的销售团队做好销售，以下是20\_\_年度酒店销售工作计划：

首先，市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高名誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，我们制订了20\_\_年酒店销售部工作计划，现在向大家作一个汇报：

一、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等

建立与保持同机关团体，各企事业单位，商人知明星士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的华诞。

通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝愿。今年计划在恰当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善20\_\_年市场营销部销售工作计划完成任务及业绩考核管理施行细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。

营销代表施行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解搜集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。

强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特别和有针对性服务，最大限度满意宾客的精神和物质需求。

制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员搜集，了解旅行业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，把握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

\_\_年，营销部将在酒店领导的准确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

**年度酒店工作计划范文篇七**

我上任后，会加强对酒店知识和酒店管理的学习，加强人际交往能力，在日常工作中更加认真，对日常维修订单进行全面的维修和审核，同时加强自身素质和技术能力，提高应对各种突发事件的能力。

首先，我们决定对锅炉进行清洁和维护，并为我们的全面—

在不久的将来，我将带领工程部的所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查、维护和修理。自从酒店建成以来，发电机和配电线路每分钟都在工作，并且每年都在维护。现在是维修的时候了。这些系统已经部分磨损和损坏，因此我们必须在不久的将来对发电机和配电系统进行检查、维护、清洁、修理、加强管理和培训。

酒店一、二层已经开始由外包施工部集中改建。我和工程部全体成员将对这些项目的质量和技术进行监督和检查，并帮助它们在新年黄金周前顺利完成。

需要解决的问题：

为了加强自己的技术和管理能力，更好地与各部门员工沟通、联系和合作，我今后会更加积极地对待自己的工作，同时会对新员工和各种常见家用电器进行电脑正常使用和简单故障排除的培训。

检查、维护和维修酒店各部门的计算机系统和外围设备。

此外，由于洗衣设备老化，在高温和各种酸性和盐水中工作，经常出现故障，所以我在今后的工作中会加强管理和维护，以保持其正常工作。

由于太阳能的老化和表面的污垢，冷的时候或者太阳不好的时候热水不够用。客人经常说水不够热。为了减少这种情况，我也将在以后的工作中进行检查和处理，并在不久的将来对玻璃表面进行清洁，尽量完善水循环系统。

泵房电机控制系统存在一些故障或损坏，需要有技术能力强的人进行检查和维修。

随后对弱电消防系统进行了全面系统的检查和故障排除，众所周知，酒店的火灾报警监控系统受到了很大程度的损坏。为了明年的消防安全和所有酒店人员的人身安全，迫切需要更换和维修，使其保持正常的工作状态。

在这里，我会继续从工作中学习和借鉴，提高自己的素质、技术和管理水平，以求完美。

展望未来，我对自己充满信心，对工作充满精神和力量，对自己在金鹏酒店的理想和美好未来有着憧憬。

我将运用我的知识、技术和管理技能来改善酒店的设施。同时，为了走向现代化、新时代、适应新潮流，酒店将如我所说，对每一个房间进行新的改进和改变，实现网络化、数字化、自动化，让房间成为高端的办公室、温馨的家。

我也提到了锅炉和热水的问题。为了更理想化，我也在构思是否可以研究设计一个自动电热水箱系统。这样，当天空没有太阳，热水不够或不够热时，我们可以用电加热代替昂贵的燃料；另外，由于洗衣房的开放，我们每天都要用锅炉烧蒸汽。我们用自来水直接注入锅炉，不需要特殊的水质处理。从科学的角度来说，它会对锅炉造成一定程度的损害，所以我也在构思、研究和设计是否可以利用废弃的过滤水箱制作大型水质处理器。让我们都希望成功。毕竟这些都是很棒的想法。如果这些想法能够变成现实，对我们的工作和酒店都有好处。

为了完成上述目标，为了工作的顺利开展，为了酒店设备的高效正常工作，在今后的工作中，我会更加认真负责地工作，致力于自己的工作，学习新的知识和技术，学习更科学的管理技能；我会尽我最大的努力，以最热情的工作心情去工作，用最科学的管理技巧，最权威的技术，让工程部变得更好，更团结，更好的发挥和体现自己和团队的价值和意义。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找