# 酒店营销年终总结

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-07-24

*有关酒店营销年终总结5篇我们的时间过得非常快，一眨眼，一年就过去了，在这一年中你有什么得失吗，有什么值得分享的经验吗，我们很有必要对自己的酒店工作做一下总结。如何输出一份打动人心的酒店营销年终总结呢？以下是小编整理的酒店营销年终总结，欢迎大...*

有关酒店营销年终总结5篇

我们的时间过得非常快，一眨眼，一年就过去了，在这一年中你有什么得失吗，有什么值得分享的经验吗，我们很有必要对自己的酒店工作做一下总结。如何输出一份打动人心的酒店营销年终总结呢？以下是小编整理的酒店营销年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**酒店营销年终总结（篇1）**

20\_\_年的时间流逝了，细算这一年来我们的努力。尽管算不上完美，但在各部门员工的积极努力下，也为酒店取得了不错的收益。

作为酒店的主管，我深知自己责任的重要性，也因此在这一年来积极的要求了自己，并以身作则的为其他的员工们做出的了榜样。当然，我也有做的不够好的地方。这也正是我需要写下这份工作总结的`原因。

如今，在新的一年到来之际，我在此对自己在20\_\_年的进步和不足做反思总结如下，希望在今后，我们的工作能有更进一步的改进！

一、工作的改进

在个人的工作方面，我根据酒店领导的要求积极的对酒店的配置、服务、销售计划等等接连做出了拟定计划方案，并在领导和同事们的建议中进行详细的修正。在工作中我带领酒店员工积极的实行改进和计划，在这一年里充分的发挥了每次假期和节日的机会，创造销售的热潮。

除了在工作中的努力之外，我利用空闲的时间去积极的提升了自我的业务能力。通过空闲中对销售、运营等书籍的充电，我感到自己对自己工作的重点有了更深的了解，作为酒店的主管，我不应该仅仅只是去追逐每次的旺季的机会，而更应该主动的去创造机会，这样才能在平淡中做出成绩，最终推动\_\_酒店名气的提升！

二、管理方面

在管理上，我重视将事情做到“有理有据”，对于犯错的惩罚，我会严格的执行，并一定让员工清楚的了解原因和理由。而对于奖励，我也一定会大张旗鼓的表扬，让员工们信服的同时也让大家明白，想要得到奖励并不难，只要有心，谁都能做到！

并且，在工作中我坚持以身作则，在管理上不仅严格的要求自己，在纠正员工问题的时候，更会亲力亲为！让员工能信任我，并能深刻的意识到——只有认真努力的人，没有做不好工作！

在一年来的工作中，我不仅加强了自己，还锻炼出了一支优秀的团队！正是因为有了团队中大家团结一心的努力和拼搏，才有了如今的成绩！

三、自我的不足

反思自己的不足，真的很难认清自己。为此，我向同事和员工们积极的请教了自己的问题，并收集到了许多关于自己在工作中的不足和问题。其中，最主要的一点在于我对工作有时候会犯马虎，这也是我自己经常感到自责的一点。

其他的大小问题我也不一一罗列了，但在20\_\_年的工作中，我一定会严格努力，争取在20\_\_年取得更好的成绩！

**酒店营销年终总结（篇2）**

现就接手后的工作总结如下：

人事档案及相关资料

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在赵总的指导下，建立了相关人事表格，包括《招工登记表》《入职审批表》《人事变动表》《假期申请表》《调资表》等，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

招聘与档案管理

招聘为了对酒店人员进行及时补充，跟进保障各部门用人时有人可用，有人可选，通常来说，招聘可分为常规招聘，和非常规招聘，常规招聘即指到滕州人才市场进行招聘，但滕州人才市场，还未形成一定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有一定效果，除了常规招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校取得联系，在有毕业生的季节，及时与学校联系沟通，为方便人才进行储备。

以上招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友，介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法。

**酒店营销年终总结（篇3）**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来\_\_度假村也有x个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门年终工作进行总结：

一、工作方面

1、规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2、为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3、逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现

（1）员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

（2）针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

（3）重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4、制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

（1）出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

（2）在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

（3）在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

5、加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6、尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多

（1）在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

（2）培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7、卫生质量：

8、人员队伍管理

（1）前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

（2）在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

（3）楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在x月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

（4）洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

（5）建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20\_\_年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

（6）针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9、节能降耗

（1）加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

（2）根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

（3）对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

（4）对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

二、完成的各项工作

（1）配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题

（2）组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

（3）协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

（4）根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

（5）日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

三、存在问题与不足

虽然20\_\_工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进

（1）现各岗位员工缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训

（2）前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

（3）楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

（4）由于没有负责人员，卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

（5）洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大才成本及使用美观。

（6）员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

（7）没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

以上就是我对20\_\_年整体的年度工作总结，我相信在20\_\_年的工作中部门会做得更细致！

**酒店营销年终总结（篇4）**

转眼间，20\_\_一整年都过去了。我自20\_\_年x月来到了\_\_公司，并负责保洁员工的管理工作。在20\_\_年里，我也和大家一样在努力和辛劳中渡过了这一整年。尽管作为主管，但除了对人员的管理以及各种大小事务之外，该做的事情还是要继续做。所以，比起打击努力的体力劳动，我这也轻松不了多少。

但也真因为如此，我在工作中的努力才能得到领导的认可，得到保洁部各位同时的认可，最终，才能组建这样一支优秀超群的保洁队伍。

如今，反思这一年来的情况，我收获不少的，也反思不少。工作的总是偶遇进步，但也常常会伴随着对错误的反思。为此，我对自己一年来的工作情况做如下总结：

一、认真处理日常工作，配合其他部门的工作清扫

在一年来，我们您能严格、严谨的这多好每天的日常工作，通过对团队的要求和培训，在工作中充分的要求了员工的责任感，并对工作认真积极，及时的处理好自己负责区域的卫生。

此外，每次再有节日活动或是其他项目之后，都会留下不少的问题，这些，作为保洁主管我也一直在积极的关注，并通过仔细的分配和检查，确保工作能顺利。

二、加强团队精神建设，提高团队凝聚力

在这个团队中，我作为保洁主管，深刻的了解所谓的保洁，并非是的某一个地方打扫干净了就可以的。我么追求的是整体的效果，是无论领导和客户走到哪里，哪里都是最干净的一片区域！但是，这仅仅靠个人是没法做到的，为此，才有了我们\_\_保洁的团队。

作为主管人员，在平时的`时间里，我注重大家的工作和生活，在空闲中多去找队员聊天，谈心。通过每天的晨会来进行队伍的反思和总结。这不仅的让我们的工作一步步的得以加强和进步，各位同事也能更加的爱护我们这个集体，团结一心，在工作中积极贡献的自己的力量。

三、工作的不足

最多主管，其实我也有很多不足的时候，尤其是我在工作上的马虎，这已经不止一次让我犯下了错误！尽管在之后都有认真的反省过，但却没能做到彻底根除。这为工作和团队都带来了瑕疵。但也正是如此，我在工作中开始锻炼每个员工的积极行动和责任心，让大家能做好自检工作，防止工作出现错误！同时，我自己也要加强自身的不足，在下一年的工作中，积极的改进并加强自己！

**酒店营销年终总结（篇5）**

紧张与忙碌的开荒期已经过去，酒店也从试营业到正式营业逐渐慢慢步入正轨，回顾这两个个多月的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。过去的两个月在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，同时也通过自身的不懈努力，客房部克服了客房衣柜整改、卫生间积水、房间有噪音、众多工程维修项目等等因素。致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房部的稳定进步。在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的两个月，现将工作总结如下：

首先客房部分：

1、物品管理与成本控制方面：

做好物品回收，强化员工节约意识，做好消耗品的再利用。比如沐浴露洗发露以及房卡带等

2、在卫生方面：

严格执行查房制度，保证所有房间已打扫干净，环境等符合酒店标准。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。其次根据酒店的标准检查走道、楼梯、电梯及服务场所，保持环境符合酒店标准。

3、服务质量方面：

试营业刚开始，对客服务投诉率较高，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，在试营业期间有很多新员工以前没有从事过服务行业，导致不能尽快的与其他有经验的员工融为一体，缺乏团体意识。对此，开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态进手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部分所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部分对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，在近期避免了此现象的恶化，得到了好转，同时得到客人的好评，这都是我们客房全体员工共同努力的结果。

4、人员管理方面：

秉公办事，坚持原则;关爱员工，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

5、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率较高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目没能够及时处理。期中中存在一些问题，卫生间积水，电视柜玻璃经常破损，闭门器的更换，室内壁画的装饰等等。对此，客房与工程开展了几次协调，确保了工程维修项目计划性和及时性，问题得到及时解决。

其次前厅部分：

前厅是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉不满较为集中的地方，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量能够直接反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

1、处理好客人投诉

身为主管的我，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完之后在部门经理的领导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进后逐渐变得成熟起来。

2、做好各部门之间的`协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、娱乐等部门都有着紧密的工作关系。出现问题，我能够及时和该部门主管进行协调，避免事情的恶化，同时事情得到解决。例如：

和餐饮部协调早餐卷的使用规范以及娱乐部协调果盘的赠送等等，以及客人索要发票的领用，POS机的使用。娱乐和餐饮部当日营业额的保管。这里要感谢各个部门主管对我工作上的支持，才能使我工作顺利进行。

3、做好收银员管理工作

要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为财务核算奠定良好的基础。做到班前准备工作、正常操作工作程序、结帐工作流程、POS机的使用、发票管理、晚班结当天总账、下班时现金及帐单交接程序等等工作内容的规范。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

以上是本人对部门工作的总结与计划。我坚信在酒店领导的带领下，我部门全体员工会共同努力，共同为云海酒店尽全力。作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，提高员工的基本素质，奉献自己的力量!

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