

最新旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告(汇总6篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告篇一

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：风控总监李兵、运营总监郑非、财务总监林清。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监林倩共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监林倩来完成。

注重企业文化建设，提炼金汇控股的企业文化“你我用心、引领未来”，既强调与集团的关系又突出公司服务性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、以诚为本”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断强化创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

通过组织一系列活动来建设深圳金汇海的大团队：组织深圳金汇控股高管赴北京大学参加拓展训练，培养金汇控股团队的团结合作能力；组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养；组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

在短短的一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的

成效。首先，深圳金汇控股与台湾玉山银行《中国》有限公司签署合作协议，包揽了金汇控股控股集团旗下的全资子公司的全权代理权；其次，对集团内部承担业务；最后，深圳金汇控股与海佛山金汇海签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作；同时，截至报告时，金汇控股正与美信金融等几家公司进行项目洽谈中。

深圳金汇海取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但金汇控股仅仅成立两年，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

20xx年过去了，回首深圳金汇海成立这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和深圳金汇海一路走来的每一位员工，感谢您们对我的信任，是你们的努力和坚持，让深圳金汇海投资控股有限公司在中国金融业内崭露头角，取得今天这样的成就。

我还记得这样一位员工李明勇，当时，我派他到北方某一公司出差，走之前他来我办公室时，还是非常英俊，非常精神的`一个小伙子。可是当他二个星期后回来再站在我面前时，我看到他的嘴上满是热苍。我就问他怎么回事，他说因为井道里很冷，冻感冒了。我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷，走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)?他说衣服太厚，井道里干活不方便就没有穿。说实话，当时，我真的是很心酸！很心疼！我知道在深圳金汇海，有许许多多的员工象李明勇一样，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通宵达旦的工作；还有许多员工冒着寒风酷暑，常年累月奋战在工地现场，365天没有几天可以合家团聚。

旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告篇二

大家好！

我是心怀着对我们企业的深厚感情而工作的。这种感情来自公司对我的培养，来自于全体员工对我的信任和支持。我深知带领全体员工促进企业持续长远发展，振兴壮大企业，增加员工收入责任重大。因此，我一直为此而努力工作着。现在，我向大会述职，请予以审议。

1、认真学习公司精神，在实际工作中深刻领会公司精神深刻内涵，创新发展。

2、注重企业文化建设，提倡“诚信、情感、责任和程序”八字管理理念，主张“以人为本，守法诚信”，引导广大员工“以企为家，共同发展”。

人是生产力中最活跃的因素，是企业振兴发展的源泉和根本动力，只有公司全体员工把聪明才智充分发挥出来，并应用到公司管理与生产经营中去，公司才能发展；只有公司提供宽松敞亮的舞台，员工的人生价值才能够得以施展和实现。因此，我们要依靠员工促进企业发展，就要培育先进的企业文化，引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作，通过宣传、培训以及制度建设，强化项目管理，推行“质量、环境保护、职健安全”三位一体标准化作业程序等措施，促进各项目在安全、质量、工期等方面全面兑现对业主的承诺，为公司树立良好的信誉，为共同事业的长远发展打下基础。

3、加强管理，以真诚和友谊建立良好的同事关系和社会关系，风雨同舟。

一是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。二是注重维护公司领导班子的团结。大厦之成，非一木之材；大海之润，非一流之归。团结班子成员，形成既有分工又有合作、坦诚相待、合作共事、齐心协力干事业的良好氛围，做

到目标一致、职责互补、荣誉共享，重大问题、重大事项都能事前沟通，会前通气，充分听取意见，集思广益，发挥整体合力，改进工作，促进发展。

4、不急功近利，从长远着眼，坚持理论联系实际，扎实开展管理调研工作。

作为公司总经理，不但要具备这个岗位所需要的一切素质，还要把握各方面的信息，保持对事物发展规律的敏锐感觉，使思想观念与时俱进，把理论知识、市场规律与企业管理实际相结合，才能领导公司不被激烈的市场竞争所淘汰。因此，去年我充分运用国家政策、法规，依法开展财务监督、审计监督、质量监督和效能监察。把长线工作与短期的具体工作相结合，深入分析公司管理、项目管理工作中的思想政治、人事管理、机构设置、标准化程序贯彻、合同管理、设备管理等工作的不足，从企业长远发展的角度，初步确定了深化企业管理改革的方案。之所以开展这项工作，是因为我们的项目管理任务逐年增加，但在市场竞争日趋激烈的情况下，项目利润越来越少，改革创新、挖潜增效势在必行。

5、高度重视经营开发工作。

招揽足够的施工任务是企业开展其他一切工作的前提，如何扩大施工份额，是我们应该不断探索的永恒课题。今年，经与公司班子成员协商：我们决定加大投入，多种渠道多种方式并行，实行重点地区、重点项目重点追踪，班子成员分片负责的经营方针，取得了可喜成绩。与此同时，我们不断召开经营开发会议，通过会议引导经营开发工作人员吸取教训、总结经验、调整投标思路和策略、增加责任感，促进经营开发工作能够适应市场变化，以达到提高经营开发管理水平和中标率，拓宽经营范围和施工领域的目的。

6、始终把思想作风建设摆在第一位。

自担任公司总经理以来，我不断提升思想素质、开阔视野、充电扩能，始终把上级和公司广大员工赋予我的权力当作一种责任和义务，坚决贯彻上级的指示、决定，一切从公司以及广大员工的利益出发，从不以个人私利侵害公司和员工的利益，做到了敬业勤政、廉洁奉公、关心群众疾苦，并以此影响教育自己的家人。

总结我个人的工作，离上级的要求与企业发展还有一定差距。表现在政治理论不够丰富、业务知识学习少；表现在我们企业管理行为、员工个人行为与企业经营管理理念之间存在很大的差距；表现在企业管理、项目管理与市场规律不相符；还表现在企业改革之后，即将产生的一系列的其他类似问题。当然，个人总结难免片面，我诚恳地请求大家对我多提意见和建议，促进企业发展和我个人进步。

事物的发展总是在推陈出新。不充电，个人素质难以提升；不改革，企业难以展开腾飞的双翼。今后，我将加强学习，提高思想觉悟、工作能力和管理水平；我将与公司领导班子一起带领全体员工深化企业改革，解决包括企业管理、项目管理、经营开发等在内的一系列问题，促进企业健康长远发展。

在此，我有信心和班子成员一道，广泛采纳大家好的建议，融入到我们企业改革的各项管理办法中去，完善经营战略，一心为公、廉洁自律、求真务实、开拓创新、奋发进取，为公司在20xx年里夺取更加辉煌的业绩而努力奋斗！

旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告篇三

20xx年车身厂以精细管理，加强现场管理的基础上，进一步推行由3s到5s[]方针管理，班组建设，全面在分厂和班组展开，通过管理提升效率、提升人文修养。

努力提升车身厂员工的职业素养（责任心、岗位适应力）、

技能水平、学习能力。提升班组长教练水平，提升员工的执行力，贯彻标准作业。

大力开展技术质量攻关工作，提升油漆质量和车身面差质量，提升油漆的一次交检合格率。

提升白车身及涂装装配质量，加大质量管理。

1. 降低ves不良指摘点数
2. 提升一次交检合格率
3. 降低后工程及自工程不良
4. 质量体系应用

以上是我的学习体会，在今后的工作中我将会以饱满的热情主动完成工作，珍惜自己的岗位，胜任自己的岗位，尽心尽责的完成好自己的本职工作，为公司的又好又快的发展，再创新的辉煌，做出自己应有的贡献。

旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告篇四

3、销售代理

广州凌峻房地产咨询有限公司负责河畔新城一期策划推广和销售代理。在合作期间，共同制定了项目整体品牌建设理念——“国际化生活”及“健康住宅”的推广计划。在策划、销售、签约等营销重要阶段发挥出专业的水准。

4、相对稳定的干部、员工队伍

随着公司的发展，由最初的3人发展到干部、员工56人，本科以上学历的员工占员工总数的66%，平均年龄为32岁，专业配

置科学，人员结构合理。

在干部、骨干员工队伍相对稳定的基础上，公司又吸纳一批优秀的员工加盟到公司来，为公司带来了新鲜血液和激情。

随着社会的进步，社会分工更加明确，整合社会一流的专业化资源，才能制造一流的产品，塑造一流的品牌，为河畔新城的高品质、高附加值提供了保障。

六、二期进展情况

工程建设进展情况：

- 1、年底前将二期土地进行初步平整；
- 2、基本完成二期工程土地勘察工作。

规划设计进展情况：

- 1、规划已报浑南新区规划局审批。

2、建筑设计方面：

多层住宅、半地下车库、小学校处于施工图设计阶段；

小高层（三期）、全地下车库处于初步设计阶段；

商业网点处于方案设计阶段。

3、景观设计已经开始。

4、色彩设计处于方案设计阶段。

营销进展情况：

- 1、完成对沈阳市竞争对手的全面调查，形成市场调查分析报告；
- 2、组织开展二期建议征集及意向登记活动；
- 3、制订二期销售人员的管理方案；
- 4、二期营销策略基本形成。

七、有待进一步加强的工作

1、服务观念、服务意识需进一步强化

员工还没有从思想上树立起“客户至上”的服务观念，主动服务意识不强，使得我们在服务工作中较为被动。

2、干部、员工专业化水平有待进一步提高

我们的干部、员工具有较强的敬业精神和奉献精神，但部分干部缺乏管理经验，专业水平不高，工作计划性不强。河畔新城作为大型的房地产综合开发项目，开发过程复杂，开发标准较高。尤其二期工程开工后，在建工程将达到30万平方米，对我们的干部、员工提出更高的要求。

3、售后服务工作要加强管理

在今后的售后服务工作中，公司将围绕“合同签署”、“工程变更”和“客户投诉”三大售后服务工作重点，规范售后服务管理制度、工作程序和工作方法，牢固树立起“客户至上”的服务观念，使服务意识深入到每位员工的思想意识中，并体现在实际工作中。

第二部分二〇〇四年工作安排

一、二00四年沈阳市房地产的形势

1、经济增长加速带来房地产业快速发展

沈阳市2003年预计实现国民生产总值1600亿元，创经济增值10年最高，同比增长超过14%。在中央支持下，老工业基地重新振兴，沈阳经济进入二次创业起飞阶段。整体经济环境趋好，必然会带动房地产业相应的快速发展。

2、住宅消费高峰期到来

沈阳市将于2004年进入第三轮房地产发展周期的高峰，其标志是大众住房消费市场全面启动，在居民追求改善居住环境、城市大规模改造拆迁等主导因素的影响下，住宅房屋消费将呈现高潮。预计2004年全市增量房销售量将突破300万平方米大关，有可能达到350万平方米。

3、住宅近郊化将成定局

中国城市化进程加快；沈阳作为中心城市的进程日益凸显；中产阶级迅速发展壮大，汽车消费市场活跃，汽车普及进入家庭时代初现端倪，人的居住标准日益提高，对大环境的的需求更加迫切，这些因素必将导致在城市原有意义上的近郊才能实现。这也是判断未来发展的大的社会因素。

4、楼市进入大盘时代，演变为全方位竞争

外地开发商和境外开发商在沈阳房地产市场的份额越来越大，沈阳市房地产由地域性市场变为全国性市场和国际性市场，开始进入大盘时代、品牌时代和创新时代，进入了大开发商唱主角的社区开发时代。市场竞争由简单的价格和地段竞争变为开发规模竞争、品牌竞争和产品细节等全方位的竞争。

5、竞争呈白热化

随着土地供应量的失控，住宅开发的规模与数量将不断打破新纪录。住宅供应量的不断推出，带来的是开发商竞争意识的加强、开发水平的提高，市场竞争呈现出白热化的状态。

6、精装修房开始成为潮流

市场逐渐对精装修开始认同，各大小楼盘纷纷尝试推出精装修房。

7、购房的投资观念加强

人们的购房投资观念不断加强，购买房屋作为一种投资理财的工具已得到人们的普遍认同。

二、河畔新城的优势与劣势

河畔新城的优势：

- 1、知名开发商开发，企业品牌信誉度高；
- 2、良好的政府支持、与媒体及合作伙伴建立了良好的关系；
- 3、区域自然环境好，临近浑河、五里河公园，环境优美，空气清新；
- 5、与未来浑南中央商务区一街之隔，投资价值高；
- 7、项目规划庞大可带来完善的内部配套；
- 9、开发商的物业服务保证；
- 10、以俱乐部为主体的大型配套设施，运动与生活设施配备；
- 11、知名幼儿园、小学进驻，提供完善的教育配套设施；

12、河畔新城等于“健康住宅”的概念深入人心，得到了消费者的认可；

13、项目获得的众多荣誉称号带来的唯一性与权威感；

14、市场已基本形成交口称赞的口碑传播效应；

15、800多位业主的鼎力支持与厚爱；

16、一期整体形象形成，客户眼见为实，为未来起到示范作用。

河畔新城的劣势：

1、浑南新区整体环境有待进一步改善，交通体系、教育和公共服务相对滞后；

2、浑南市政配套设施滞后；

3、市民居住习惯及文化观念的定势尚留在母城区；

4、新区土地出让的多轨制造成市场的不平等竞争；

5、河畔新城已为众多楼盘竞相仿效与克隆，竞争日益激烈；

6、河畔新城市场价格独领风骚，竞争对手低价竞争，给我们带来价格压力。

三、工程建设方面的计划安排

一期工程：

1、建筑工程

29栋多层单体2004年6月开始装修，9月中旬交付使用；

2栋小高层2004年年底交付使用；

3个公建及幼儿园2004年7月交付使用；

俱乐部2004年5月中旬装修和安装设备，9月底交付使用。

2、综合管网工程

电力管网管道工程2004年6月中旬完成；

弱电综合管网工程2004年7月中旬完成；

污水、热力、给水、雨水、煤气等管道工程7月中旬完成。

3、电力设备安装及供电

今年6月上旬完成俱乐部内中心开闭站和变电所供电设备安装，6月中旬正式送电；7月底完成园区内供电设备安装和电力电缆敷设，8月中旬接通户内用电。

4、景观、绿化及道路工程

今年8月底完成基本绿化和主要景观建设，9月底基本完成道路建设，保证园区内及园区与市政道路的良好衔接与畅通。11月底完成大树栽植和景观细雕等完善工作。

二期建设工程：

1、样板间

4月中旬完成土建工程，5月底完成精装修工程，确保6月中旬对市场开放。

2、建筑工程

今年3月中旬完成建筑放线工作，开始土建施工，7月中旬完成多层主体工程，10月底完成小高层主体工程，至年底多层部分土建工程全部完成，达到精装修条件。

3、学校、公建工程

今年3月中旬开始施工，6月中旬完成主体工程，7月底完成内、外粉饰施工，8月份交给政府进行内部装修。

四、营销工作的计划安排

实现销售回款4.37亿元人民币。预计在2004年6月开放二期样板房，2004年5月份认购，7月份开始签约。

第三部分企业总体目标以及企业对员工的要求

一、总体目标

1、牢固树立起河畔新城的品牌

沈阳房地产市场高速发展的同时，也使得消费者日趋成熟和理性。房地产品牌作为信誉的标签、身份识别和情感归属，已经成为消费者购房时考虑的重要因素。

目前，浑南、和平和沈河区整个房地产竞争尚处于初级阶段，低价、恶意甚至诽谤等不良现象司空见惯，未来几年市场发育成熟，品牌竞争将是市场竞争的最高形式。从现在开始，我们全体干部与员工要有清醒的认识：愚者想今天的钱，智者想明天的钱。我们要为未来做好充分准备。

品牌是什么？品牌是一种标志，是在客户心中建立的长期的信赖，品牌是对客户的忠诚，是客户在长期消费过程中体验到的企业责任感。创立品牌不是百米赛跑，更多的表现为马

拉松，表现为一点一滴的内功。我们必须接受客户漫长甚至是残酷的反复检验，我们要不断地吸收、充实、改进、完善、提高。我们要做的是不断打动客户的心灵，推动客户生活质量的提升。竞争对手可以模仿我们的户型，可以模仿我们的理念，我们必须创造别人无法模仿的品牌，只有这样，才能立足于不败之地。

2、对股东有良好的、长期的回报

企业创造价值并使之最大化地回报给股东是天经地义的，也是我们经营管理者的责任与义务。股东投资办企业的目的也是希望能够带来长期与稳定的回报，我们必须小心翼翼地经营这个企业，预测与抵御各种风险，不辜负股东对我们这个团队的信任、理解与支持，实现公司持续、健康、良性的发展，对股东有良好的长期的回报。

3、建立起良好的社会形象，成为沈城房地产界的一面旗帜

信守对社会和客户的承诺。做企业如同做人，讲品质，讲信誉。河畔新城在客户心中建立了很高的期待，有的客户甚至把一生的梦想和财富寄托在我们身上，我们必须承担起这份责任，做的要比说的好，甚至比客户想象的要好。要坚持两条腿走路的方针，一是狠抓工程质量管理。质量是百分之百的指标，百分之一的缺陷也是对消费者的不负责任，最终可能葬送自己。二是牢固地建立“客户是上帝”的服务观念和服务意识。东北和沈阳是老工业基地，长期受计划经济体制的影响，大工业生产的传统意识根深蒂固，国家计划、统购统销带来的劣性影响了几代人，服务意识与观念淡薄在我们今天销售态势良好的状况下，在建立品牌过程中，我们必须清醒地认识到，未来的竞争就是质量和服务的竞争。质量与服务必须深深地刻在每位员工的心中，我们一定要常抓不懈。

虽然，这个企业组建仅仅一年多，但是我们主要干部和骨干员工都拥有本地区的开发经验和全国视野，我们有信心、有

条件、有能力在一期成功的基础上，使“河畔新城”成为沈阳乃至东北房地产界的一面旗帜，在市场中领跑。

4、规范管理，运作有序

旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告篇五

5、员工能随企业的成长而成长

河畔新城作为一个超大型楼盘，给我们的员工提供了一个弥足珍贵的锻炼学习的机会，一个展示自己才能的舞台。公司确信发展的企业会不断地给员工带来发展的空间，有才能的员工必然随着企业的成长而成长。

二、产品售后服务及品牌建设是今后工作的重点

一期取得的营销佳绩，主要依赖强势的品牌附加值、优越的产品力与先进的营销手法，而在竞争对手纷纷改良与克隆我们的产品，模仿与抄袭河畔新城的营销手法的态势下，河畔新城产品的个性化的优势不复存在。

面对竞争对手的亦步亦趋，要跳出同质化竞争、价格竞争，实现二期的持续热销，必须在其他竞争对手无法复制的方面下功夫，即狠抓售后服务，加强品牌建设，这是今年公司工作的重点。

着力作好以下几方面工作：

- 1、坚持以“国际化生活”为核心价值的品牌形象推广；
- 2、通过产品持续的领先和创新，巩固市场领导者地位；
- 3、打造可靠的工程质量，提升品牌美誉度和忠诚度；

5、通过高质量的售前、售中、售后服务，为客户提供愉悦的品牌体验；

6、加大力度宣传“守诚信、重承诺”的企业品牌形象。

三、对员工的要求

1、对企业要忠诚，热爱企业，关心和维护公司的利益不受侵害。房地产行业投入大，每位干部手中都握有一定地权利，支配着公司的资产。希望每位干部、员工都要慎用手中的权利，替公司负起责任。我们也要进一步加强防范，坚决杜绝社会上不正之风、不良习气侵害公司健康的肌体。

2、有事业心、进取心和责任感，要勇于挑战，保持积极进取的心态。保持积极进取心态对企业和个人是非常重要的内在因素，可以化不利为有利，化危机为商机。从繁杂的事务中看到希望与曙光。面对困难有二种态度：一种是积极的克服困难，跨越障碍，坚韧不拔，不达胜利不罢休；一种是唉声叹气，怨天尤人，束手无策。我们每位干部要注意平时培养进取心，有预见性、有工作能力和方法、有信心，独立解决问题，在困难中不动遥竞争既是残酷的，也是快乐的。通过市场的竞争我们能够更加成熟，增长才干，创造财富，体验人生的美好。

3、工作要有计划性，每个阶段有每个阶段的重点，根据各阶段的不同侧重点，制定每个阶段的工作计划，督促自己不断完成设定的目标，对自己的工作做到心中有数，按部就班，脚踏实地，跟上公司整体的发展步伐。

5、不断学习，不断提高自己的专业技术水平和专业化能力，在各自的领域成为独当一面的专家。不断积累自己、完善自己，以适应公司不断发展的需求，在工作中体验自身的价值。

6、有真诚为客户服务的观念，牢固树立“客户至上”的服务

意识。将服务真正融会在日常的工作中，真心的为客户服务，在实际行动中树立河畔新城品牌。

过去一年，我们走过了从艰辛起步到初创成功的历程，我们也体会到了这一过程带来的快乐。今天，当我们站在一个新的起点，面对明天更严峻的挑战。我们依靠什么？我们领先一步的产品，一流的工程质量，先进的营销理念，良好的客服意识和优秀的干部、员工队伍。

也许摆在我们面前的是一条并不平坦的路，但我们坚信这条道路注定是充满机遇、充满挑战、充满希望。

我们深信，在董事会的正确领导下，只要我们全体干部、员工坚定信念，奋发进取，团结协作，就能跨越前进道路上的任何障碍，我们的事业就能取得新的更加辉煌的胜利。

谢谢大家！

共3页，当前第3页123

旅行社总经理的工作规划 总经理年度工作报告篇六

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上。餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。