

# 最新酒店公关部设置方案 酒店营销部工作计划(优秀5篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

## 酒店公关部设置方案篇一

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，是酒店提高声誉，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，我们制订了市场营销部\_\_年工作思路，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，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，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生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适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\_\_年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日志，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收集宾客意见及建议，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。本站！

## 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，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对服务，最大限度满足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收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌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。

20\_\_年，营销部将在酒店领导的正确领导下，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。

2022年酒店营销部工作计划

## 酒店公关部设置方案篇二

制定酒店开业筹备计划，是保证酒店各部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，饭店通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是一份用表格表达的开业前工作计划，仅供参考。

例：《某酒店开业前准备工作计划》

进度 内 容 完成时间 责 任 人 备 注

4月

(运营) 1. 人力资源与营销， 2. 餐饮部， 3. 房务部经理进场工作

4. 制定宾馆招员计划。

5. 制订酒店组织结构图， 6. 岗位设计

7. 人员配备, 8. 薪资计划。 4.1---4.15 1. 跟进装修工程进度

4月

(工程) 1. 土建完成, 2. 精装修开工。

3. 宿舍 4. 后勤工程动工,

5. 消防, 空调, 水. 电. 气管道完成,

6. 安装窗

7. 客房. 餐饮大堂装修

8. 通信系统布线 4.1---

4.1---5.30

1.1---4.30

1.1---4.30

2.1---

3.10----- 1. 重点是员工宿舍

5月

(运营) 1. 员工报到, 办入店手续,

2. 新员工酒店入职培训,

3. 开始市场调研, 并制定营销方案,

4. 印制各种报表. 单据
5. 订做员工训练服
6. 定制餐饮用具, 客房物品, 康乐设施

5.1----6.30

5.20---6.30

5.25---6.30 人事

总办

各部门经理 1. 本地和外地招员结合,

2. 财务由董事会派

5月

(工程) 1. 完成宿舍2. 工程. 并订购架床. 被子

3. 弱电系统安装, 锅炉安装

4. 室外场地清理, 做绿化计划.

5. 定制厨房设备设施, 5.20---7.10

5.1-----6.30

5.1-----6.25

5.1-----6.25 1.

6月

(运营) 1. 安排员工到伙伴店实习

2. 制订宴请名单与计划

3. 定制营销用品, 开始前期介入性营销

4. 制订开业典礼方案

5. 制订店内店外装饰采购方案

6. 餐厅, 会议的家具进场

7. 检查酒店各部工程与设备安装完成情况 6. 10—6. 20

6.10---6.20

6.10---6.20

6.20----

6.10----6.20

6. 10---6. 30 人事

各部门, 人事

营销部

各部门. 采购

采购 1. 保证员工吃住。

2. 培训场地, 用具

3. 用具印上酒店标志。

6月

(工程) 1. 空调系统安装与调试

2. 电器. 通信系统安装与调试

3. 厨房设备设施安装与调试

4. 装修工程竣工清理

6.10---6.30

6.10---6.30

6.15---6.30

7月

(运营) 1. 安排员工到伙伴店实习

2. 制订宴请名单与计划

3. 定制营销用品, 开始前期介入性营销

4. 制订开业典礼方案

5. 制订店内店外装饰采购方案

6. 餐厅, 会议的家具进场

7. 检查酒店各部工程与设备安装完成情况 8. 15---9. 05

8.20---8.30

8.20---

8.15---8.30

8.15---8.25

8.15---8.30 人事

营销部

营销部

营销部. 总办

各部门. 采购

工程部

7月

(工程)

执行细则

-----客房部

(一) 开业前三个月

与工程承包商联系，这是工程协调者或住店经理的职责，但客房部经理必须建立这种沟通渠道，以便日后的联络。

(二) 开业前第二个月

1. 参与选择制服的用料和式样。

2. 了解客房的数量、类别与床的规格等，确认各类客房方位等。



3. 了解饭店康乐等其它配套设施的配置。
4. 明确客房部是否使用电脑。
5. 熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。
6. 了解有关的订单与现有财产的清单(布草、表格、客用品、清洁用品等)。
7. 了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。
8. 确保所有订购物品都能在开业一个月前到位，并与总经理及相关部门商定开业前主要物品的贮存与控制方法，建立订货的验收、入库与查询的工作程序。
9. 检查是否有必需的家具、设备被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。
10. 如果饭店不设洗衣房，则要考察当地的洗衣场，草签店外洗涤合同。
11. 决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，对这些项目进行相应的投标及谈判。
12. 设计部门组织机构。
13. 写出部门各岗位的职责说明，制定开业前的培训计划。
14. 落实员工招聘事宜。

### (三) 开业前一个月

1. 按照饭店的设计要求，确定客房的布置标准。
2. 制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。

3. 制订客房部工作钥匙的使用和管理计划。
4. 制定客房部的安全管理制度。
5. 制定清洁剂等化学药品的领发和使用程序。
6. 制定客房设施、设备的检查、报修程序。
7. 制定制服管理制度。
8. 建立客房质量检查制度。
9. 制定遗失物品处理程序。
10. 制定待修房的有关规定。
11. 建立"vip"房的服务标准。
12. 制定客房的清扫程序。
13. 确定客衣洗涤的价格并设计好相应的表格。
14. 确定客衣洗涤的有关服务规程。
15. 设计部门运转表格。
16. 制订开业前员工培训计划。

#### (五) 开业前二十天

1. 审查洗衣房的设计方案。
2. 与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品供应到位，以确保饭店“开荒”工作的正常进行。

- 3、准备一份客房检查验收单，以供客房验收时使用。
- 4、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。
- 5、核定所有布件及物品的配备标准。
- 6、实施开业前员工培训计划。

#### (六)开业前第十五天

- 1、对大理石和其它特殊面层材料的清洁保养计划和程序进行复审。
- 2、制定客用物品和清洁用品的供应程序。
- 3、制定其它地面清洗方法和保养计划。
- 4、建立ok房的检查与报告程序。
- 5、确定前厅部与客房部的联系渠道。
- 6、制定员工激励方案(奖惩条例)。
- 7、制定有关客房计划卫生等工作的周期和工作程序(如翻床垫)。
- 8、制定所有前后台的清洁保养计划，明确各相关部门的清洁保养责任。
- 9、建立客房部和洗衣房的文档管理程序。
- 10、继续实施员工培训计划。

#### (七)开业前第十天

- 1、与财务部合作，根据预计的需求量，建立一套布件、器皿、客用品的总库存标准。
- 2、核定所有客房的交付、接收日期。
- 3、准备足够的清洁用品，供开业前清洁使用。
- 4、确定各库房物品存放标准。
- 5、确保所有客房物品按规范和标准上架存放。
- 6、与总经理及相关部门一起重新审定有关家具、设备的数量和质量，做出确认和修改。
- 7、与财务总监一起准备一份详细的货物贮存与控制程序，以确保开业前各项开支的准确、可靠、合理。
- 8、如饭店自设洗衣房，则要与社会商业洗衣场取得一定的联系，以便在必要时可以得到必要的援助。
- 9、继续实施员工培训计划。

#### (八) 开业前第七天

- 1、与工程部经理一起核实洗衣设备的零配件是否已到。
- 2、正式确定客房部的组织机构。
- 3、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。
- 4、取得客房的设计标准说明书。
- 5、按清单与工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准。

- 6、建立布件和制服的报废程序。
- 7、根据店内缝纫丁作的任务和要求，确定需要何种缝纫工，确立外联选择对象，以备不时之需。
- 8、拟订享受洗衣优惠的店内人员名单及有关规定。
- 9、着手准备客房的第一次清洁工作。

### (九)开业前第五天

- 1、开始逐个打扫客房、配备客用品，以备使用。
- 2、对所有布件进行使用前的洗涤。全面洗涤前必须进行抽样洗涤试验，以确定各种布件在今后营业中的最佳洗涤方法。
- 3、按照工程交付计划，会同工程负责人逐个验收和催交有关区域和项目。
- 4、开始清扫后台区域和其它公共区域。

## 酒店公关部设置方案篇三

来工作计划网看工作计划范文吧，一定没错!我们为您收集了海量优秀工作计划，欢迎阅读!

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，是酒店提高声誉，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，我们制订了市场营销部××年工作思路，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，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，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生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适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××年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的'工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日记志，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收集宾客意见及建议，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，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行

特殊和有针对性服务，最大限度满足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收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌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正确领导下，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。

### 酒店公关部设置方案篇四

做好酒店开业前的准备工作，对酒店开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事酒店管理工作的专业人士来说也是一个挑战。我采用倒计时的手法，将酒店开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

#### 一、酒店开业筹备的任务与要求

酒店开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，具体包括：

### (一) 确定酒店各部门的管辖区域及责任范围

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒店最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，酒店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

### (二) 设计酒店各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门经理要综合考虑各种相关因素，如：饭店的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

### (三) 制定物品采购清单

饭店开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购部去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购部还是酒店各部门，在制定酒店各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1. 本酒店的建筑特点。
2. 行业标准。

国家旅游局发布了“星级饭店客房用品质量与配备要求”的



行业标准，它是客房部经理们制定采购清单的主要依据。

### 3. 本饭店的设计标准及目标市场定位。

酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本酒店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

### 4. 行业发展趋势。

酒店管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，饭店根据客人的需要在客房内适当减少不必要的客用物品就是一种有益的尝试。餐饮部减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

### 5. 其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、饭店的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

## (四) 协助采购

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。酒店各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

## (五) 参与或负责制服的设计与制作

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

## (六) 编写酒店各部工作手册

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

## (七) 参与员工的招聘与培训

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门经理则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，酒店各部门经理需从本饭店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

## (八) 建立酒店各部门财产档案

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

## (九) 跟进酒店装饰工程进度并参与酒店各部门验收

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保

装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份酒店各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

#### (十) 负责全店的基建清洁工作

在全店的基建清洁工作中。酒店各部门除了负责各自负责区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。很多饭店就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。酒店各部门应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pa组，对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

#### (十一) 部门的模拟运转

酒店各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚实的基础。

## 二、酒店开业准备计划

制定酒店开业筹备计划，是保证酒店各部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，饭店通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是一份用表格表达的开业前工作计划，仅供参考。

例：《某酒店开业前准备工作计划》

进度	内容	完成时间	责任人	备注
----	----	------	-----	----

4月

(运营) 1. 人力资源与营销, 2. 餐饮部, 3. 房务部经理进场工作

4. 制定宾馆招员计划。

5. 制订酒店组织结构图, 6. 岗位设计

7. 人员配备, 8. 薪资计划。 4.1---4.15 1. 跟进装修工程进度

4月

(工程) 1. 土建完成, 2. 精装修开工。

3. 宿舍 4. 后勤工程动工,

5. 消防, 空调, 水. 电. 气管道完成,

6. 安装窗

7. 客房. 餐饮大堂装修

8. 通信系统布线 4.1---

4.1---5.30

1.1---4.30

1.1---4.30

2.1---

3.10----- 1. 重点是员工宿舍

5月

- (运营) 1. 员工报到, 办入店手续,
2. 新员工酒店入职培训,
  3. 开始市场调研, 并制定营销方案,
  4. 印制各种报表. 单据
  5. 订做员工训练服
  6. 定制餐饮用具, 客房物品, 康乐设施

5.1----6.30

5.20---6.30

5.25---6.30 人事

总办

- 各部门经理 1. 本地和外地招员结合,
2. 财务由董事会派

5月

- (工程) 1. 完成宿舍2. 工程. 并订购架床. 被子
3. 弱电系统安装, 锅炉安装
  4. 室外场地清理, 做绿化计划.
  5. 定制厨房设备设施, 5.20---7.10

5.1-----6.30

5.1-----6.25

5.1-----6.25 1.

6月

(运营) 1. 安排员工到伙伴店实习

2. 制订宴请名单与计划

3. 定制营销用品, 开始前期介入性营销

4. 制订开业典礼方案

5. 制订店内店外装饰采购方案

6. 餐厅, 会议的家具进场

7. 检查酒店各部工程与设备安装完成情况 6. 10—6. 20

6.10---6.20

6.10---6.20

6.20----

6.10----6.20

6. 10---6. 30 人事

各部门, 人事

## 营销部

各部门. 采购

采购 1. 保证员工吃住。

2. 培训场地，用具

3. 用具印上酒店标志。

6月

(工程) 1. 空调系统安装与调试

2. 电器. 通信系统安装与调试

3. 厨房设备设施安装与调试

4. 装修工程竣工清理

6.10---6.30

6.10---6.30

6.15---6.30

7月

(运营) 1. 安排员工到伙伴店实习

2. 制订宴请名单与计划

3. 定制营销用品, 开始前期介入性营销

4. 制订开业典礼方案

5. 制订店内店外装饰采购方案

6. 餐厅, 会议的家具进场

7. 检查酒店各部工程与设备安装完成情况 8. 15---9. 05

8.20---8.30

8.20---

8.15---8.30

8.15---8.25

8. 15---8. 30 人事

营销部

营销部

营销部. 总办

各部门. 采购

工程部

7月

(工程)

执行细则

-----客房部

(一)开业前三个月



与工程承包商联系，这是工程协调者或住店经理的职责，但客房部经理必须建立这种沟通渠道，以便日后的联络。

## (二) 开业前第两个月

1. 参与选择制服的用料和式样。
2. 了解客房的数量、类别与床的规格等，确认各类客房方位等。
3. 了解饭店康乐等其它配套设施的配置。
4. 明确客房部是否使用电脑。
5. 熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。
6. 了解有关的订单与现有财产的清单(布草、表格、客用品、清洁用品等)。
7. 了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。
8. 确保所有订购物品都能在开业一个月前到位，并与总经理及相关部门商定开业前主要物品的贮存与控制方法，建立订货的验收、入库与查询的工作程序。
9. 检查是否有必需的家具、设备被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。
10. 如果饭店不设洗衣房，则要考察当地的洗衣场，草签店外洗涤合同。
11. 决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，对这些项目进行相应的投标及谈判。
12. 设计部门组织机构。

13. 写出部门各岗位的职责说明，制定开业前的培训计划。
14. 落实员工招聘事宜。

### (三) 开业前一个月

1. 按照饭店的设计要求，确定客房的布置标准。
2. 制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。
3. 制订客房部工作钥匙的使用和管理计划。
4. 制定客房部的安全管理制度。
5. 制定清洁剂等化学药品的领发和使用程序。
6. 制定客房设施、设备的检查、报修程序。
7. 制定制服管理制度。
8. 建立客房质量检查制度。
9. 制定遗失物品处理程序。
10. 制定待修房的有关规定。
11. 建立"vip"房的服务标准。
12. 制定客房的清扫程序。
13. 确定客衣洗涤的价格并设计好相应的表格。
14. 确定客衣洗涤的有关服务规程。
15. 设计部门运转表格。

16、制订开业前员工培训计划。

#### (五)开业前二十天

1、审查洗衣房的设计方案。

2、与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品供应到位，以确保饭店“开荒”工作的正常进行。

3、准备一份客房检查验收单，以供客房验收时使用。

4、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。

5、核定所有布件及物品的配备标准。

6、实施开业前员工培训计划。

#### (六)开业前第十五天

1、对大理石和其它特殊面层材料的清洁保养计划和程序进行复审。

2、制定客用物品和清洁用品的供应程序。

3、制定其它地面清洗方法和保养计划。

4、建立ok房的检查与报告程序。

5、确定前厅部与客房部的联系渠道。

6、制定员工激励方案(奖惩条例)。

7、制定有关客房计划卫生等工作的周期和工作程序(如翻床垫)。

8、制定所有前后台的清洁保养计划，明确各相关部门的清洁保养责任。

9、建立客房部和洗衣房的文档管理程序。

10、继续实施员工培训计划。

### (七)开业前第十天

1、与财务部合作，根据预计的需求量，建立一套布件、器皿、客用品的总库存标准。

2、核定所有客房的交付、接收日期。

3、准备足够的清洁用品，供开业前清洁使用。

4、确定各库房物品存放标准。

5、确保所有客房物品按规范和标准上架存放。

6、与总经理及相关部门一起重新审定有关家具、设备的数量和质量，做出确认和修改。

7、与财务总监一起准备一份详细的货物贮存与控制程序，以确保开业前各项开支的准确、可靠、合理。

8、如饭店自设洗衣房，则要与社会商业洗衣场取得一定的联系，以便在必要时可以得到必要的援助。

9、继续实施员工培训计划。

### (八)开业前第七天

1、与工程部经理一起核实洗衣设备的零配件是否已到。

- 2、正式确定客房部的组织机构。
- 3、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。
- 4、取得客房的设计标准说明书。
- 5、按清单与工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准。
- 6、建立布件和制服的报废程序。
- 7、根据店内缝纫工作的任务和要求，确定需要何种缝纫工，确立外联选择对象，以备不时之需。
- 8、拟订享受洗衣优惠的店内人员名单及有关规定。
- 9、着手准备客房的第一次清洁工作。

#### (九)开业前第五天

- 1、开始逐个打扫客房、配备客用品，以备使用。
- 2、对所有布件进行使用前的洗涤。全面洗涤前必须进行抽样洗涤试验，以确定各种布件在今后营业中的最佳洗涤方法。
- 3、按照工程交付计划，会同工程负责人逐个验收和催交有关区域和项目。
- 4、开始清扫后台区域和其它公共区域。

### 三、开业前的试运行

开业前的试运行往往是饭店最忙、最易出现问题的阶段。对此阶段工作特点及问题的研究，有利于减少问题的出现，确保饭店从开业前的准备到正常营业的顺利过渡。客房部的管

理人员在开业前试运行期间，应特别注意以下问题：

### (一) 持积极的态度

在饭店进入试营业阶段，很多问题会显露出来。对此，部分客房管理人员会表现出急躁情绪，过多地指责下属。正确的方法是持积极的态度，即少抱怨下属，多对他们进行鼓励，帮助其找出解决问题的方法。在与其它部门的沟通中，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

### (二) 经常检查物资的到位情况

前文已谈到了客房部管理人员应协助采购、检查物资到位的问题。实践中很多饭店的客房部往往会忽视这方面的工作，以至于在快开业的紧要关头发现很多物品尚未到位，从而影响部门开业前的工作。常被遗忘的物品有：工作钥匙链、抹布、报废床单、云石刀片等。

### (三) 重视过程的控制

开业前客房部的清洁工作量大、时间紧，虽然管理人员强调了清洁中的注意事项，但服务员没能理解或“走捷径”的情况普遍存在，如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

### (四) 加强对成品的保护

对饭店地毯、墙纸、家具等成品的最严重破坏，往往发生在开业前这段时间，因为在这个阶段，店内施工队伍最多，大家都在赶工程进度，而这时客房部的任务也是最重，容易忽视保护，而与工程单位的协调难度往往很大。尽管如此，客房部管理人员在对成品保护的问题上，不可出现丝毫的懈怠，

以免留下永久的遗憾。为加强对饭店成品的保护，客房部管理人员可采取以下措施：

- 1、积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。
- 2、加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。
- 3、尽早接管楼层，加强对楼层的控制。早接管楼层虽然要耗费相当的精力，但对楼层的保护却至关重要。一旦接管过楼层钥匙，客房部就要对客房内的设施、设备的保护负起全部责任，客房部需对如何保护设施、设备做出具体、明确的规定。在楼层铺设地毯后，客房部需对进入楼层的人员进行更严格的控制，此时，要安排服务员在楼层值班，所有进出的人员都必须换上客房部为其准备的拖鞋。部门要在楼层出入口处放些废弃的地毯头，遇雨雪天气时，还应放报废的床单，以确保地毯不受到污染。
- 4、开始地毯的除迹工作。地毯一铺上就强调保养，不仅可使地毯保持清洁，而且还有助于从一开始，就培养员工保护饭店成品的意识，对日后的客房工作将会产生非常积极的影响。

#### (五)加强对钥匙的管理

开业前及开业期间部门工作特别繁杂，客房管理人员容易忽视对钥匙的管理工作，通用钥匙的领用混乱及钥匙的丢失是经常发生的问题。这可能造成非常严重的后果。客房部首先要对所有的丁作钥匙进行编号，配备钥匙链；其次，对钥匙的领用制定严格的制度。例如，领用和归还必须签字、使用者不得随意将钥匙借给他人、不得使钥匙离开自己的身体(将通

用钥匙当取电钥匙使用)等。

## (六) 确定物品摆放规格

确定物品摆放规格工作，应早在样板房确定后就开始进行，但很多客房管理人员却忽视了该项工作，以至于直到要布置客房时，才想到物品摆放规格及规格的培训问题，而此时恰恰是部门最忙的时候。其结果是难以进行有效的培训，造成客房布置不规范，服务员为此不断地返工。正确的方法是将此项工作列入开业前的工作计划，在样板房确定之后，就开始设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规格，并将其拍成照片，进而对员工进行培训。有经验的客房部经理还将楼层工作间及工作车的布置加以规范，往往能取得较好的效果。把好客房质量验收关。

## (七) 客房质量的验收，往往由工程部和客房部共同负责

作为使用部门，客房部的验收对保证客房质量至关重要。客房部在验收前应根据本饭店的实际情况设计客房验收表，将需验收的项目逐一系列上，以确保验收时不漏项。客房部应请被验收单位在验收表上签字并留备份，以避免日后的扯皮现象。有经验的客房部经理在对客房验收后，会将所有的问题按房号和问题的类别分别列出，以方便安排施工单位的返工，及本部门对各房间状况的掌握。客房部还应根据情况的变化，每天对以上的记录进行修正，以保持最新的记录。

## (八) 注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转

开业期间部门工作繁杂，但部门经理应保持清醒的头脑，将各项工作逐步引导到正常的轨道。在这期间，部门经理应特别注意以下的问题：1、按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容。由于楼层尚未接待客人、做基建清洁时灰尘大、制服尚未到位等原因，此时客房部管理人员可能还未对员工的礼貌礼节、仪表仪容做较严格的要求，但随着开业的临近，应开



始重视这些方面的问题，尤其要提醒员工做到说话轻、动作轻、走路轻。培养员工的良好习惯，是做好客房工作的关键所在，而开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。

2、建立正规的沟通体系部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格；使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。

3、注意后台的清洁、设备和家具的保养。各种清洁保养计划应逐步开始实施，而不应等问题变得严重时再去应付。

#### (九)注意吸尘器的使用培训

做基建清洁卫生时会有大量的垃圾，很多员工或不了解吸尘器的使用注意事项，或为图省事，会用吸尘器去吸大的垃圾和尖利的物品，有些甚至吸潮湿的垃圾，从而程度不同地损坏吸尘器。此外，开业期间每天的吸尘量要比平时大得多，需要及时清理尘袋中的垃圾，否则会影响吸尘效果，甚至可能损坏电机。因此，客房管理人员应注意对员工进行使用吸尘器的培训，并进行现场督导。

#### (十)确保提供足够的、合格的客房

国内大部分饭店开业总是匆匆忙忙，抢出的客房也大都存在一定的问题。常出现的问题是前厅部排出了所需的房号，而客房部经理在检查时却发现，所要的客房存在着这样或那样的一时不能解决的问题，而再要换房，时间又不允许，以至于影响到客房的质量和客人的满意度。有经验的客房部经理会主动与前厅部经理保持密切的联络，根据前厅的要求及饭店客房现状，主动准备好所需的客房。

#### (十一)使用电脑的同时，准备手工应急表格

不少饭店开业前由于各种原因，不能对使用电脑的部门进行及时、有效的培训，进而影响到饭店的正常运转。为此，客房部有必要准备手工操作的应急表格。

## (十二)加强安全意识培训，严防各种事故发生

客房管理人员要特别注意火灾隐患，发现施工单位在楼层动用明火要及时汇报。此外，还须增强防盗意识，要避免服务人员过分热情，随便为他人开门的情况。

## (十三)加强对客房内设施、设备使用注意事项的培训

很多饭店开业之初常见的问题之一，是服务员不完全了解客房设施、设备的使用方法，不能给客人以正确的指导和帮助，从而给客人带来了一定的不便，如：房内冲浪浴缸、多功能抽水马桶的使用等。

## 酒店公关部设置方案篇五

近几年来随着社会的发展、人们的思想提高，旅游业的增加，使得经济发展迅速，目前酒店业在市内十分看好。从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高酒店在两年内竞争不算激烈，可以从中采用各种应对措施稳定客源。

对于每个酒店来说，每个同档次的酒店都是自己的竞争对手，甚至某些不同档次的酒店也成为潜在竞争对手，但从目前情况看，在本市的竞争对手的不是在市区的酒店，而是附近的几家连锁酒店。连锁酒店都是依照总店的经营模式定位，而不会根据实地的实际情况定位。

本酒店的优势：本酒店属于自创酒店使用自己的模式和定位，可根据人们的消费水平自行调价来提高住客率，不用按照连锁酒店的模式给予定价，可根据当地的实际情况（淡、旺季）随时推出活动，打造几间独特的婚房，从这方面就有一定的独占性和排他性。

(1)、为使销售过程与销售小组活动的关系正常化，制定顾客发展模型，对顾客进行销售前研究，以收集并预测顾客愿

望，分析其销售潜能。

(2)、探索和分析其特定需求，进行个性化销售宣传，决定竞争者类型及范围。

(3)、制定满足目标顾客需求的明确的协议书，以得到顾客的认同。

(4) 实施具体策略营销，尝试添加满足或超越顾客需求的增值产品或服务。

(5)、随时追踪监控服务反馈信息，保证顾客满意化。

(6)、了解时尚趋势，精心研究客户未来需求以保持和扩大伙伴关系。

全年稳定客源首先是关系户，协议客户，老客户，旅行社，维护新客户。

全年市场定位和目标确定。

全年酒店目标

全年我店的主要目标市场应确立为商务市场为主导（包括商务散客、商务会议、），旅游市场为辅。商务市场的开发，我们必须着力拓展商务会议团队，不但只是附近地区的，而且要把触角发展到其他县、区，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为本市知名商务品牌。保证顾客的忠诚度，为今后的竞争打下基础。

根据淡旺季不同月份、各黄金周制定不同的`促销方案，做为各月份工作重点和目标。

20xx年是本酒店站稳脚跟、营造知名品牌、保持在本市的地

位进行攻关战的最为关键的一年，因此本酒店的营销计划就显得至关重要，现从酒店的实际出发，制定年度营销计划。

## 1、价格策略

实施“酒店vip”计划策略，通过会员在酒店的频繁消费来提高和稳定酒店的整体收入vip营销是一种会员制营销方式，它以建立会员制为发展导向。

(1)、在观念认识上，利用80/20法则，将顾客占有率和忠诚度放在首位；目标是从酒店特色经营出发，充分挖掘酒店的市场潜力。

(2)、在运作策略上，完全以顾客需求为中心，从充分利用好信息资源入手，准确地界定酒店的市场定位，营造酒店经营特色。强化酒店品牌效应，完善激励机制的促销战略；进而通过控制有力、行之有效的电话营销系统，帮助酒店挖掘一批具备高消费能力的忠诚客户群体，也就是为酒店创造80%利润的20%的忠诚客户。

营销特色策略：

降低房价，免费提供停车场，免费接等；与“酒店vip”计划相结合，采用会员积分制，价格明升暗降，给与一定的让利。

## 2、销售策略

以内部营销为本：

酒店对员工进行严格的挑选和训练，使新员工学会悉心照料客人的艺术，培养员工的自豪感，把培养忠诚员工、提高员工满意度放在追求品牌忠诚之前，让员工快乐的工作着。

(1)、教导员工要做任何他们能做的事情，全体员工无论谁

接到投诉都必须对此投诉负责，直到完满解决为止。

(2)、员工有当场解决问题的权力而不需要请示上级，为了让客人高兴，员工可以离开自己的岗位而不需要请假。

(3)、在表彰杰出员工方面，按效率优先、兼顾公平的原则，根据员工职效进行细分奖项，给各方面有贡献的员工颁发各种相应奖励。

(4)、细分市场体验营销策略，通过重新定位，把目标转向稳定和满足客户各类会的需要上，巩固现有市场占有率和顾客忠诚度，坚决不做多而全的没有重点的抢客工作。

(5)、在细分市场的基础上进行体验营销，做到以下原则：

a□优质的全面质量管理，让客人使用的产品组合。

b□“顾客第一”的经营理念，员工处理个人失误没有大小，使客人从胜利、心理撒谎能够都得到满足。

c□追求服务的零缺陷，为顾客解决能够解决的一切问题。

直接销售策略：

要求每个员工在面对客人时都成为销售人员，而不管其实际的身份，从而加大对顾客的把握度。在实际操作中，如果预定员预定了一位客人决定入住了，我们就给这位预定员奖励，不管这个客人住的是那种类型的房间，也不管他是住一晚还是一个半月。

营销危机补救

1、对销售目标和任务要及时进行评估，做到每天一汇报，每周一小结，每月一总结，分析原因，总结经验教训，及时找

出原因和研究好对策。

2、建立应急机制，有不可抗拒的事件如禽流感、非典等发生时可以从容应对，加强安全卫生检查，树立“安全第一，预防为主”的安全观，在实际操作中，对送来酒店的瓜果、菜蔬禽类进行检疫测试。

3、建立一套稳健、公平的管理机制，明确任务，赏罚分明。使营销目标不理想时可以稳定员工，努力创造一流的工作平台环境。

## 营销预算

全年，工资福利，办公用品，其它，促销及广告，交际费，制服，培训，其它总费用市场营销费用总额。

## 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。

### 3、战略性控制：

由营销主管及酒店特派员负责，通过核对营销清单来检查酒店是否抓住营销机会，检查产品、市场、销售总体情况及整体营销活动情况。