

# 最新酒店客房领班年终工作总结及工作计划(模板7篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇一

酒店客房是任何酒店的支柱产业和综合形象门户，客房部的工作人员和管理制度直接影响着酒店的发展和形象的体现和口碑的建立。

首先，我先谈谈什么是管理？在日常管理过程中，管理资料和规章制度很容易可以张贴出来，但是，任何理论与实际操作是有差距的。真正实施过程中，管理制度是死的，而人却是活的，每个人都有思想，有性格，有脾气，有感情，怎么去管理和操作，并不能让人认为是在纸上谈兵，而是实实在在的去执行，去思考解决。只有把计划实施，把能力体现，这才是解决任何问题的根本保障，在这个过程中，才可以让员工感受到从而受到感染。所以，管理就是把书面的管理制度去有效的执行，把不足之处逐渐完善，以制度为中心，用制度去实施，去逐个攻破问题和管理瓶颈，从而达到制度和管理的有机结合与完善，继而制定问题的解决方案。

以酒店客房为中心，需要一个什么样的过程去发现问题和解决问题，并得到广大员工的支持与配合？我们知道客房部所存在的问题很多，因为待遇，员工素质，管理力度，制约条例等等因素，很多管理并不到位，其实，我们不是需要理论知识，而是实实在在的发现问题和解决问题。我觉得在处理这个过程中，艺术性的、圆滑性的把问题处理了，才可以避免员工领导层次之间的隔阂。所谓取之于民用之于民，问题的

发现与解决，只有集思广益，让所有部门员工都有参与的权力，然后评估考核员工能力，制定奖励升迁，才能在工作中高效的完成任务。

不完善并不是没能力，但不去完善就是绝对的没能力!攻城为下，攻心为上，制定方圆的处理方案。首先召开全体或者职称客房员工会议，让每个员工深刻了解，发现问题处理问题和发展事业的重要性和必然性。为了事业的发展，给员工一个发挥的舞台，让有能力有思想的员工可以参与为酒店筹谋和计划的行列，根据员工提供的建议和方案，适当提高员工的待遇和职位，让其有发挥的机会，因为让员工做主角，最大的好处在于维护这些制定出来的制度，并用自己的行动感染其他员工，从而不用以领导为中心，毕竟领导的力量是有限的，团队的体现是最具价值的。

采用专人专职的管理方式来计划人力资源应用。这是最需要改革的地方，也是一个田忌赛马的游戏过程，让适合做什么工作的人做什么工作，对此建议对员工工作职责进行考核，使其知道，员工定岗在其位，对其位了解多少，了解的是理论知识还是理论和实际能力都具备的。当然，在这个过程中不可能缺少能力的培养方案，这样不仅可以帮助员工策划职业生涯，而且可以让每个员工更有激情，更敬业。

在工作中还应培养员工中的模范作用，以做标榜。不论员工是什么职位，在每天每周每月能完成自己的工作外，还能无条件帮助他人完成他人工作以做评选基础。当然，在这前提下，员工的行为规范，服务意识，服务质量都可以作为评估分数的参考。所谓的模范，在评选员工的基础上，除了工作量以外的评估，还需要对员工的核心竞争力的进行评估，核心竞争力就是模范员工平时的服务质量，服务态度，行为规范，这些东西，并不是每个人都可以做到的，而且是需要艰苦的去坚持下去的。计划职业生涯和让员工有发挥舞台，那每个员工一旦发现自己没有发挥的空间和余地，都会毅然离开的。当然，混世魔王型的员工除外。

还有不可忽略，就是员工的管理与实际应用，因为酒店客房员工总体工作量是非常大的，而且有时候简直就像赶工一样的进行管理着，得到的待遇又不高，建议卫生班的员工最好都选择年纪比较大一点的为主，这样不会有太多的不平衡思想。而且有成功的酒店，是以小组为管理中心的，二个人一小组，负责打扫房间卫生，有提成方案，提成条件是，完成指标和超额完成的指标提成，这就比如员工打扫房间是抢着做的，多劳多得！

在员工的职业生涯计划上和工作能力发挥上，都应该有一个条件因素，即让员工明白，前途是靠自己努力出来的，机会是要自己去把握的，没有付出是得不到成功的。在这里，我们需要整合人力资源，缔造部门文化和企业文化，把很多事情站在员工的角度去想象，为什么他会产生这种思想，从而找到解决方法，并建立起让员工发挥舞台的空间，让员工说话的空间，让员工爱自己的部门，对工作有归属。目前，相信客房根本没有留住人才的计划，人员的流动性很大，这是财富的流失，因为走的人里面也有人才，只是，部门哪里知道呢，哪里会关心和关注呢！这一个小小的学问，演绎着一个浩瀚的哲学。

投诉与建议的有效管理实施方案，奖励和惩罚条例的拟订。由领导或专人直接管理投诉建议箱，通过这些投诉和建议，不断的完善和发展酒店，在此，首先需要让更多的员工明白，知道错误、承认错误、发现错误、改正错误是一种美德。不要让包容起来的错误，把原本可以解决的问题埋没，他日再次发生的时候，就可能成为风暴，席卷着酒店的人力财产和物资财产。把不足的地方，做成解决方案，然后把问题解决。在酒店的客房部，多少都存在着很多普遍的问题，但是，关键是如何让员工感受领导对他们的关心，对前事物的宽容与对问题的解决方案。

## 酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇二

创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1、鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2、搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4、培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反

馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，

然后服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。

物就是酒店产品即：服务。

5、用心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

自10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认

真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

酒店客房部辞职报告

酒店客房部主管竞聘书

客房部主管竞聘书范例

客房部领班年终总结

酒店保安部工作计划

客房部年终总结报告

客房部经理应聘书范文

## **酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇三**

酒店客房工作计划

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘，酒店客房工作计划。这就要求在规范服务的基础上，提供 个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？ 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成 为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提

高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。
2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。
3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。
4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识，工作计划《酒店客房工作计划》。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务。好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

六、商务楼层客用品的更换 目前商务楼层的客房重新装修以

后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

## 酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇四

尊敬的上级领导：

我非常荣幸能够成为酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到酒店以来，感谢总经理及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱！

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。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。身为客房部经理，在上月还没有完成的工作项目的情况下，将在这个月的计划中进行，这是我的十月份工作计划请检阅！

根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同部长、主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立优秀/高级服务员，以后考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、部长对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；部门经理或部长主管对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对临时清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报工程部协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济、墙纸胶等相关保养清洁用品。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从10月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，部长督导服务员每日盘点，客房主管每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层部长将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况□pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。将督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，必须实行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫。

5. 客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员

工—话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情.并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

重点：

- 1、部门建立工作管理制度（奖罚制度）
- 2、将部门管理层其员工定位
- 3、配合督促工程部将洗手间工程问题解决
- 4、把房间消费、布草统一标准管理（做到随时有交接无漏洞）
- 5、解决房间配置问题（必须统一标准化）
- 6、解决客房楼道间外观维修问题（墙纸、地毯、窗台等问题建议以上问题，希望能得到各部门的配合和领导的支持尽快解决和完善。

以上报告和敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望.为\*\*酒店的发展奉献绵薄之力！

## 酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇五

工作计划网发布酒店客房部2019年工作计划，更多酒店客房部2019年工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

这篇关于的文章，是工作计划网特地为大家整理的，希望对

大家有所帮助！

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求

要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自08年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

## 酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇六

开业后的主要工作是不断完善服务项目，改善服务质量，提

高客人满意度，从而提高客房入住率；控制经营成本，使客房收益最大化。

2、随着员工自律性、服务意识的提高和部门运转机制的成熟，将实施人性化管理，尊重员工意见，充分发挥员工的积极性，激励员工表现自我，培养人才。

1、做好接待服务，让客人宾至如归；

2、做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的居住环境；

3、不断地对员工进行培训，提高服务质量个性化服务、无干扰服务。

1、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提高客房营业收入；

2、培训员工销售意识，提高员工的销售技巧，积极销售酒店产品。

收集宾客意见，是提高酒店管理与服务水平，改善服务质量的重要途径。

1、建立设备设施档案；

2、建立设备设施日常管理制度；

a□做好培训工作

b□制定保养制度

c□做好相关记录

d□制定报损、赔偿制度

e□定期盘点

3、做好设备设施的维修保养工作

a□设备日常维修保养

b□设备的逐级检查

c□设备的维修处理

4、做好设备的更新改造工作

a□常规维护

b□部分更新

c□全面改造

在满足客人要求的前提下，合理制定客用品、生财用品消耗额，控制物品消耗，减少浪费和流失，降低经营成本。

1、客房用品定额管理

确定客用品的数量定额加强计划管理

a□一次性消耗品的消耗定额

b□多次性消耗品的消耗定额

c□确定客房用品的储备定额

2、客房用品的日常管理

a□定期发放

b□正确存放

c□控制流失

建立客用品管理责任制、楼层领班对服务员的控制、客房部对客用品的控制

三级控制：中心库房对客用品的控制、楼层主管部门对客用品的控制、防止盗窃行为

d□推行“4r”做法

减少、再利用、循环（重复使用）、替代品

e□做好统计分析工作

- 1、客人资料保密工作；
- 2、防盗工作；
- 3、防火工作；
- 4、意外事故的防范工作；
- 5、意外事故的处理工作。

## 酒店客房领班年终工作总结及工作计划篇七

2009年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。2009年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬!做完2009年工作总结，我们对2018年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们

将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在酒店客房部2018年工作计划重点做好以下几个方面的工作：

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、

好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自08年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。