

2023年酒店年总结 酒店年度总结(优秀10篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店年总结篇一

随着日历一页页被撕下，20xx这一年已经过去，而我们一年的工作已经告一段落，又要迎来新的一年，新的起点。在领导与同事的帮助下，在这一年我取得了比较好的成绩。现在我就酒店工作做一个总结如下：

在平时的工作中，对每一个细小的细节都不放过，老老实实的做好自己的工作，不推诿，不偷懒。领导临时加派的任务也能认真、高效的完成。屡次收到上级的表扬及奖励。

作为一名服务员，我认为能力工作不可缺失的一部分，而我时常要与客人打交道就要注意以下几点：

1、优美的姿态，令人舒服的语言

在进入酒店时，客人首先会注意到服务人员的着装、礼仪，在平时我们就要时刻注意，以一种不刻意的姿态，让客人感到舒适。而语言是我们与客人建立联系的一道桥梁，是留下酒店印象的一种工具。因此，我们在接待客人时，表述时就要亲切自然，同时利用恰当的手势来引导客人。

2、优秀的交际能力

在与人交往时，以一种什么样的方式切入话题同时又不引起人的反感与厌恶使我们需要去学习和锻炼的。在酒店会接触各式各样的人群，而我们是直接接触他们的，在这时就需要妥善处理好客人的要求，以及顾及到客人与客人之间的联系。让客人觉得在酒店是被尊重的，舒适的。

3、敏锐的观察能力

客人在酒店就会需要服务，我们能够提供给他们的是一些例行服务，但是我们要做到的观察客人潜在的、他们自己都没有察觉到的需求，等到客人自己要求时，就已经落后了。

和工作人员打成一片，帮助爱护同事，维护好关系。团结是完美完成工作任务的前提。

这一年来，我严格遵守酒店的规定，为客人服务，让大家满意。

以上是我对20xx这一年的简单总结，虽然学到很多新的知识，但是也有做的不足的地方。展望20xx[]我会改正自己的缺点，积极进取，继续为酒店创造新的辉煌！

酒店前台年度总结

酒店保安部年度总结

酒店会议年度总结三篇

酒店前台个人年度总结

关于酒店个人年度总结

酒店年度工作总结范文

酒店领班年度工作总结

酒店出纳年度工作总结

酒店年总结篇二

20__年即将度过，我们充满信心地迎来20__年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了‘安全、经营、服务’三大主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

2、管理创利。通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于‘仪表、微笑、问候’等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。通过制定‘安保方案’等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部

门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养‘精气神’。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

- 1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞,服务质量时有低下,服务意识时有淡薄,客人投诉时有发生。
- 2、营销力度还不够,营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。
- 3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。
- 4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验,业务技术不够熟练,管理工作没跟上所造成的,在新的一年里要转变观念、加大力度,克服存在问题,使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施设备的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党团组织和工会的作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

酒店年总结篇三

1： 各位领导

2： 各位同事

1： 大家晚上好

2： 刚刚过去的20__年是公司承前启后、继往开来的一年。在国际经济环境一片寒冬的情况下，公司依托强大的资源平台和技术优势，保持了持续稳健的发展，取得了良好的业绩。

1： 成功伴随着艰辛，喜悦伴随着汗水。成绩的取得离不开大家的努力，在忙碌充实的工作中，我们不知不觉地迎来了崭

新的20__年!

2: 门。今天,我们在这里,共同迎接新年的到来,恭祝大家happy牛 year!

2: 现在, __20__年会正式开始

二、节目

1: 下面就请我们的同事为我们表演精彩的节目。

2: 首先请上__部同事__,为我们表演今天的第一个节目: _____。

2: 接下来啊?接下来给大家来个“high”的,有请__部的同事为我们带来劲爆的舞蹈:

1□“happy”是今晚的主题,我们将用欢乐来尽情演绎。下面这个节目将会为大家带来更多的笑声。

2: 有请__部同事为我们带来小品__。

1: 精彩的节目暂告一段落,下面我们再做一个小游戏“_____”

2: 游戏规则:

1: 好了,刺激的游戏过后,继续我们精彩的节目。

2: 有请__部同事为我们带来诗歌朗诵: __

1: __,《武林外传》看过吧?

2: 当然,并且是相当的喜欢埃佟湘玉、白展堂、吕秀才、李

大嘴……

1: 好了，好了，别念了，想不想现在再看一遍？

2: 想啊，太期待了！

: 又到了我们游戏的时间。下面这个游戏叫做：“_____”

2: 游戏规则

1: 游戏结束，让我们继续释放我们的热情吧。

1: 刚才的节目精彩吧？

2: 精彩！

1: 开眼了吧？

2: 嗯，开眼了！

1: 下面还有让你更开眼的呢！

2: 什么啊？

1: 接下来是我们的压轴节目，有请_____部的同事为我们带来音乐剧：_____！

1: 今晚的节目到此就全部结束了。

2: 再次感谢各位同事的精彩表演！

三、游戏

1: 下面正式开始我们的游戏环节，第一个游戏：_____。

2: 游戏规则:

1□ok□现在进行我们的第二个游戏: _____。

2: 游戏规则:

1: 接下来是第三个游戏: _____。

2: 游戏规则

1: 现在进行我们今晚的最后一个游戏: _____。

2: 游戏规则:

四、抽奖

1: 下面这个环节应该是大家最期待的: 抽奖。看看新年谁最先得到这份幸运。

2: 下面我们就请上___领导为我们抽取今天的三等奖

1: 首先恭喜获得三等奖的同事。幸运还在继续, 下面是我们的二等奖。

2: 有请__领导为我们抽取二等奖。

1: 恭喜大家, 接下来是我们今晚最激动人心的时刻: 今天的一等奖就要诞生了!

2: 有请__领导为我们抽取今天的大奖!

1: 没有得奖的同事也不要失望, 我们还有最后一份奖品。

2: 接下来就是给大家得奖的机会, 我们要进行的是: _____。

五、结束

1：欢乐的时光总是暂的，回首过去我们热情洋溢，坚定现在我们激情澎湃。

让我们真诚的祝愿，祝愿___的事业蒸蒸日上！

2：祝愿___员工心想事成！再次感谢各位同事的积极参与和精彩表演，___20__年会就此结束。

1：谢谢大家！

酒店年总结篇四

二、20xx工作总结

（1）安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

（2）实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

- 1、以效益为目标，抓好销售工作
- 2、以改革为动力，抓好餐饮工作
- 3、以客户为重点，抓好物业工作
- 4、以质量为前提，抓好客房工作

- 5、以“六防”为内容，抓好安保工作
- 6、以降耗为核心，抓好维保工作
- 7、以精干为原则，抓好人事工作
- 8、以“准则”为参照，抓好培训工作

(3) 员工是酒店的主导。

- 1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。
- 2、在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。
- 3、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族

有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

酒店年总结篇五

尊敬的各位领导、各位同事：

大家下午好！

很荣幸能成为今天年度总结表彰、工作布置大会的现场主持。

在这辞旧迎新、万象更新的喜庆时刻，酒店送走了紧张忙碌的猪年，迎来了团结奋进、开拓创新的猪年。

接下来，我向大家简单介绍一下大会的流程，大会一共分为4项内容：

现在，我宣布：大会进行第一项，有请万盛国际大酒店执行总经理王总致辞并对酒店20__年度进行简要总结。

有请王总。

谢谢王总。

刚才王总的总结报告可以说是对过去一年存在的许多问题，进行了高屋建瓴的总结和分析，更对未来一年的工作提出了细致的规划。相信这份总结一定会在20__年酒店全年工作中，起到承上启下，推波助澜的重要作用。

接下来，大会进行第二项，有请各部门负责人依次对20__年部门工作进行述职报告。

有请邵总。

谢谢邵总，请邵总就座；接下来有请财务部付经理给大家做年度总结报告，请销售部高经理做准备。

谢谢付经理精彩细致的报告，接下来有请高经理为大家汇报20__年度的工作总结，请餐饮部喻经理做准备。

谢谢高经理的报告，接下来有请餐饮部喻经理进行整个部门年度总结报告；请宽田火锅颜经理做准备。

谢谢喻经理对20__年度餐饮部认真细致的分析报告，请喻经理就座。同时有请负责宽田火锅的颜经理进行宽田火锅20__年工作计划汇报。

谢谢颜经理汇报20__年宽田火锅营运计划，目标明确，思路清晰，谢谢颜经理！下面有请工程部何经理进行年度总结报告。

谢谢何经理的精彩总结，工程部是我们的后勤保障部门，可以说通过成本控制，每节约出来的一分钱，都是酒店的纯利润，在这里也希望我们酒店所有的员工，在新的一年里，加强节约意识，我们从自己做起，由自己带动小组，由小组带动部门，在由部门带动整个酒店，通过节约实现创收。

再次谢谢何经理，接下来有请采购部喻经理进行年度总结汇报。

谢谢喻经理，接下来有请行政人事部代主管进行述职报告，有请代主管。

谢谢代主管精彩的总结，可以说行政人事部在各部门沟通、企业文化打造、服务关心员工等方面，担负着重任。在这里也希望我们所有的同事，无论是在生活还是工作方面，积极的提出建议和意见，让我们汇集微小的力量，一起创造奇迹。

接下来就由我代表策划部进行年度总结报告，请各位领导、同事指正！

我的总结完毕，谢谢大家！

各位领导，各位同事，过去的一年里酒店得到了很好的发展，20__酒店行业形势虽然严峻，但是我们坚信在喻总和王总的带领下，在全体同仁的共同努力下大胆革新，酒店一定能够克服行业危机，开拓了无可限量的灿烂前景，希望大家在新的一年里，再接再厉，众志成城争取更大的进步和胜利！

这些成绩和进步当然离不开喻总的正确领导和公司全体同仁的共同努力！

新的一年，喻总对我们将提出哪些期望和要求呢？那么接下来让我们进行大会第三项，让我们以热烈的掌声欢迎万盛国际大酒店喻春喜总经理给全体同仁进行总结讲话。

掌声有请喻总。

刚才喻总在讲话中不仅肯定了我们大家的努力成果，也对过去一年存在的许多问题进行了高屋建瓴的总结和分析，更对未来一年的工作提出了新的期望和要求。

在这样严峻的市场环境下，这些成果的取得，离不开全体人员的努力，更离不开那些战斗在平凡岗位上默默奉献、认真负责的同事。他们是平凡的，但是，他们是公司最可爱的人！我代表公司向这些默默无闻的一线员工道一声：你们辛苦啦，谢谢你们！！万盛国际大酒店感谢你们！

对此酒店决定对各条战线上做出突出贡献的优秀员工代表给予表彰和奖励，现在，我宣布：大会进行第四项，给优秀员工颁奖。

首先要搬出的是优秀员工奖，我念到名字的请依次上场，他们分别是

同时有请邵总给优秀员工颁发500元奖金和荣誉证书。（音乐配合）

谢谢邵总，请邵总就坐，请获奖员工往后退后一步。

谢谢大家，请各位就座！

接下来搬出的是优秀管理人员，他们分别是

同时有请集团财务总监王佩玉女士，为获奖人员分别颁发800元奖金和荣誉证书。

谢谢，王总，请王总就坐，请获奖管理人员往后退一步。

接下来搬出的是优秀部门管理者奖，他们分别是

同时有请万盛国际大酒店执行总经理王总，为获奖人员颁发1200元奖金和荣誉证书。

谢谢王总，请王总就坐，请获奖部门管理人员往后退一步。

是。。。请派代表上台领奖。

同时有请万盛国际大酒店总经理喻总，为其颁奖。

谢谢喻总，也请喻总就坐。

在这里呢我也想采访一下获奖的员工，看看他们有什么话想说。

限制，还有许多在不同的岗位上有突出贡献的无名英雄没有在此一一受到表彰。但是，一分耕耘一分收获，公司会永远

记住你们!

今天的大会开得非常成功，会场气氛热烈高涨，这是一个团结的大会，是一个催人奋进的大会，也是一个把压力变成动力的大会。这次大会让我们看到了20__年的成绩和不足，也看到了20__年新的曙光和希望。

我们有理由相信：20__年，在酒店领导的正确指引下，全体人员团结在以喻总为核心的周围，团结一直，大胆革新，我们的酒店一定会谱写出更加辉煌绚丽的新篇章!

最后，祝全体人员20__年愉快，身体健康，合家欢乐，马上发大财!!

现在我宣布：会议到此结束，谢谢大家，再次感谢大家!!谢谢!!!

请在一排就坐酒店部门管理人员上台与获奖者合影留念。

酒店年总结篇六

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职得尔乐大酒店工作已有一年多时间，在过去的一年里，在总经理的领导下，经过酒店全体员工的共同努力，我们的卫生和服务得到巩固和提高，当然还有很多的细节上面，我们还存在着许多有待进一步完善的地方。下面，我就xx年的各项工作，做以下安排：

一、以贵宾包厢为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

在现有的服务水准的基础上，对贵宾服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾包厢的服务人员进行结构性调整，提高贵宾包厢服务人员的入职资格，提升服务员的等级薪酬待遇，把贵宾包厢接待服务打造为酒店的服务典

范，制造服务亮点，在服务品牌的基础上再创新服务品牌。

二、加强现场监督，强化走动管理。

提示，对典型问题进行记录，分析问题根源，制定培训计划，弥补管理漏洞。

三、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，将每月定期召开服务质量专题研讨会，由前厅管理人员参加，分析当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行分析，研讨管理办法，避免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，为前厅部管理人员提供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积极的作用。

四、建立月度质量检查机制。

xx年制定质量检查标准，卫生状况、工程状况、设施设备状况、安全管理、服务质量、员工礼貌礼节等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

五、建造和谐、健康、快乐的工作氛围。

当今基层员工基本上都是90后，大部分员工可能并不是太在意“钱”，他们所需求的可能远远不止这些，就需要管理人员人性化管理与制度化管理相结合，在生活中给员工一些关心和爱护，在工作上为员工营造出一种轻松、愉快、和谐的工作氛围。

六、人员稳定，减少人员流失。

了解老员工思想动态，了解员工需求，尽量挽留老员工，减轻管理人员工作上压力，同时减少公司资源和时间上的浪费，尽量保证公司的利益不受损失的前提下，给予员工福利待遇。

七、在现有“五常管理法”的基础上，对落台内物品摆放更细化，根据餐具的高度来确定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而减轻员工盘点餐具时的工作量，提高员工保护餐具的意识。

八、在软件有所提高的同时，我们的设施设备也要有所转变，同一类型台布、口布要有三种颜色以上，可根据不同的客人，不同的接待，摆设不同颜色的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提前对包厢进行装饰，让客人有所惊喜。

酒店年总结篇七

婚姻状况：未婚籍贯：浙江磐安

政治面貌：共青团员目前所在地：义乌

求职意向

期望职位：内帐会计

职位类型：全职工作地点：义乌市

工资待遇：2000住房要求：包吃住

工作经验

工作经验：1年

工作经历：

7月，8月在利美工艺品厂实习。内帐会计最高学历：大专毕业院校：宁波大红鹰学院

所学专业：企业会计毕业时间：2012-6

第一外语：英语水平：熟练

计算机能力：熟练其它能力：计算机2级

所获证书：会计电算化，会计上岗证等

教育培训经历：

自我评价

我所拥有的是年轻和知识。胆大心细，活泼开朗是我最大的优点。

我自信能凭自己的能力和学识在毕业以后的工作和生活中克服各种困难，

不断实现自我的人生价值和追求的目标。

酒店年总结篇八

时光如流水一样从我们之间划过，却留给我们许多难忘的足迹。本学期的学习工作已经顺利结束，编辑部在20xx—20xx学年度的第一学期工作的使命也基本上完成了。作为编辑部负责人，把过去一学期的工作进行认真系统地回顾，为下学期的编辑部工作提供借鉴和有利的帮助。根据过去一学期的工作，主要总结以下几点：

20xx年x月，在新学期伊始，编辑部同各部门一道，进行了新成员的广泛招募。随着新成员的加入，编辑部的队伍规模也

迅速得到了扩大。同时，队伍规模的扩大也为部门的自我管理工作提出了更高的要求。但经过编辑部全体成员的共同努力，最终使编辑部整体实力从原来的基础上有了长足的进步，体现了新队伍对待工作的大胆创新和认真细致的良好态度。

在新成员参加报纸编辑工作的过程中，我们全程带领。当然，在实际的操作过程当中，由于对工作环境和情况不熟悉，新成员和原来编辑部成员之间的磨合期明显偏长，出现了编辑过程中大量质量问题的出现，如：稿件的格式规范问题、文字校对出错问题等等。但经过编辑部全体成员的努力下，这些问题都得到妥善解决。

第二，进行第二次审核，这次主要任务是选出二十篇左右优秀文章；

第三，最终审核。从二十篇优秀文章中选出十篇左右，并节选部分经典语句。

本学期共进行了二次笔会。其主题分别为：一是“唐诗的发展”二是“宋词发展及填词技法”。笔会前夕，成员们进行了充分准备，使得活动顺利召开。笔会期间，编辑部所有人员均全部出席并积极发言。场内气氛活跃，活动圆满成功。

本学期编辑部宫颈醒了两次练笔活动，以提高成员的写作能力。其效果显著。我们分别选出三份优秀习作交流探讨，提高了成员写作水平与交流能力。

酒店年总结篇九

不知不觉间20xx年已经过去了近半。回顾过去这半年的工作，因为年初时物流的问题，我们的工作陷入了低谷，但在工作的慢慢恢复后，谁能系那个岛这竟又成为了我们的机遇！在上半年的工作中，我们正是积极的抓住了这样的机遇，为上半年的带来了出色的收益。

作为xxx网店的一名客服，在工作中我也在努力的付出和进步。上半年的工作中，我利用空闲的时间为自己带来了很多的收获和进步，也在工作中赢下了不少的好评！总的来说，是收获丰富的一段时间。如今，上半年已经过去，为了迎接下半年的工作，在此，我将上半年的个人工作情况总结如下：

今年年初的时间非常宽裕，每天的工作也并不多。但我并没有因此放松自己。趁着这个空闲的时间，我将之前购买的许多客服工作相关的书籍拿出来仔细的阅读和几遍，还对自己的工作进行深刻的反思和分析。

在对自己有了详细的认识后，我积极的展开对自己的充电计划，不仅在工作中提升自己的技巧和能力，工作后也总是在对工作做准备，以此提高了工作的能力。

在工作中，我改变了过去较为消极的工作方式，通过累积的经验，积极的去回应顾客的问题。其中，改变最大的，就是我的聊天方式了。作为客服，与顾客的聊天其实是一门艺术，过去的时候，我总是有什么就答什么，尽管解决了顾客的问题，但却显得死板。

为此，我在这上半年的工作中一步步的改进了自己的聊天方式，根据顾客的话来调整自己的回答模式。而且还在空闲中积极的了解了网络流行语，以及大量的表情图片，以此迎合年轻顾客的口味，提升聊天的趣味性，还能有效的提升顾客的心情，促进订单的生产。

此外，我还在上半年的工作中将自己收到的问题反馈总结成了备忘录，并详细的记录了解决方法，方便自己能更及时的回答顾客的疑问，给顾客带来便利。

通过上半年工作中的改变，我充分的认识到客服的质量直接的影响了店里的口碑。这也更加坚定了我在工作中努力进步的决心。在今后的工作中，我还要继续努力，努力的跟随顾

客的变化去改进自己！未来的工作，一定会更加的顺利！

酒店年总结篇十

过去的一年，在局领导的领导和支持下，是促进大厦“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是大厦全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

大厦总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。大厦总经理班子带领各部门经理及助理，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

万元，比去年超额

万元，超幅为

%；其中客房收入为

万元，其它收入共

万元。全年客房平均出租率为

%，年均房价

元/间夜。大厦客房出租率和平均房价，比xx年都有一定的提高。

万元，经营利润率为

%，比去年分别增加

万元和

%。其中，人工成本为

万元，能源费用为

万元，物料消耗为

万元，分别占大厦总收入的

%□

%□

%。比年初预定指标分别降低了

%□

%□

%.

3、服务创优。大厦通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“大厦员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动”。

4、安全创稳定。大厦通过制定“大型活动安保方案”等项安全

预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年没有发生一件意外安全事故。在大厦总经理的关心指导下，驻店总经理领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和大厦忙而不乱的安全稳定。

结合大厦经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个大厦范围内突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。大厦总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。大厦的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对大厦的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。还通过组织对部门经理、助理、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成大厦经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型活动中，在总经理的榜样作用下，部门经理带领着助理、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为大厦的窗口形象增添了光彩。

大厦引进国内外先进大厦成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，大厦及各部门全年主要抓了六大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、效益为目标，抓好销售工作，渠道拓宽

根据大厦的实际情况在xx年下半年，对原有的前厅部划分为前厅部和公关销售部。并且公关销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据，大厦下达的经营指标却难如期完成。针

对出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理在调整了部门后，研究通过了上半年度的销售分析。其中在原有协议公司、上门散客仅二条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会议、会员卡等渠道，并按各渠道客源应占大厦总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进销售业绩的提升。

2、房提奖励。

根据本大厦市场定位为商务型特色大厦，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，总经理班子参照同行大厦“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使大厦上门散客入住率比去年同期有了显著的提高。

3、投诉处理。前厅岗位，是大厦的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。