# 酒店销售个人工作总结

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2023-12-05

*酒店销售个人工作总结1过去的20\_\_年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。有必要回顾总过去一年的工作、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，以效益为目标，抓好销售工作1、人员调整。酒店将销售...*

**酒店销售个人工作总结1**

　　过去的20\_\_年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。有必要回顾总过去一年的工作、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，以效益为目标，抓好销售工作

　　1、人员调整。酒店将销售部人员进行调整，不断扩充销售队伍，增强了在岗人员竞争上岗意识和主动销售的工作责任心。销售部领导班子分析，提升销售业绩主要是管理好销售人员，下达科学、合理的销售指标，激励大家的工作责任心和主动性。

　　2、客源构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

　　3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

　　4、投诉处理。销售部直接服务客人，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。本着 宾客至上、服务第一 的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客的大大小小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

　　二，根据客户反馈，酒店仍存三类问题

　　一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

　　1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

　　2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的 激励模式 三服务技能随意性等个体行为较严重。

　　3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

　　通过对酒店全年工作进行回顾总，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。根据目前酒店情况，首先树立 以市场为先导，以销售为龙头 的思想;为了更好的开展销售工作，我们销售部制定了20xx年的工作计划，并在工作中逐步实施。

　　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，制订营销方案起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。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

**酒店销售个人工作总结2**

　　我们满腔信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总过去一年的工作、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，以效益为目标，抓好销售工作

　　1、人员调整。酒店将销售部人员进行调整，不断扩充销售队伍，增强了在岗人员竞争上岗意识和主动销售的工作责任心。销售部领导班子分析，提升销售业绩主要是管理好销售人员，下达科学、合理的销售指标，激励大家的工作责任心和主动性。

　　2、客源构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

　　3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

　　4、投诉处理。销售部直接服务客人，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。本着 宾客至上、服务第一 的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客的大大小小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

　　二，根据客户反馈，酒店仍存三类问题

　　一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

　　1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

　　2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的 激励模式 三服务技能随意性等个体行为较严重。

　　3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

　　通过对酒店全年工作进行回顾总，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。根据目前酒店情况，首先树立 以市场为先导，以销售为龙头 的思想;为了更好的开展销售工作，我们销售部制定了20xx年的工作计划，并在工作中逐步实施。

　　针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部20xx年工作计划，现在向大家作一个汇报：

　　一、建立酒店营销客户通讯联络网。

　　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，定期拜访新老客户，维护好客户关系。

　　二、开拓市场，建立灵活的激励营销机制。

　　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，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。

　　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，注意服务形象和仪表，热情周到。制作宾客意见反馈调查表，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，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，创造效益。

　　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，制订营销方案起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。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

**酒店销售个人工作总结3**

　　今年xx地区又新开了x度假村及x别墅群。这使得整个地区的整体接待能力加强不少，同时彼此的竞争也加强了。同时在销售上注意路边宾馆环境吵杂的劣势，随时调整销售策略。

　　从年的市场竞争份额排名第四，整体的知名度也较上年有大幅度的增加。同时固定客源增加到多个;20\_\_年的销售以单个的主体为主，销售的模式单一。今年我们建立了业务分类整体直销、旅行社及会议公司分销、网络统售的多重销售模式。

　　我们已将两项工作在概念上分开，并着手进行市场的培植：今年我们建立有效客户档案个，其中企事业单位户，特殊宴会客户个，分销单位户。今年的销售终端形态形成漏斗型(即：市场广泛开拓客源、销售做好服务归口)，并向社会上的销售双轨制方向发展。

　　仅仅为客人提供住房服务、餐饮服务、娱乐服务已不能满足会议市场需求。今年开始征对消费者需求的变化我们将团队客户分为一般商务团队与特殊旅游团队。有征对性的开发周边旅游线路条。

　　知彼知己，百战不殆 这句话教会了我们很多的东西。寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。在全年的销售工作中，梦天湖的连锁信息管理，极具亲和力的社会关系网销售、汤孙湖山庄的多重销售、荷田的定项纵深客户管理等，都值得我们学习与借鉴。

　　上半年部门人员充足，市场体系完整。下半年人员不足，市场体系失效。市场部现有人员名。经过大半年的打磨，他们已基本掌握市场销售运作。但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。与并宾馆其他部门的配合比较好，在群策群力方面还应加强。

　　运筹于帷幄之中，决胜在千里之外 。新年度营销工作规划我觉得要强调谋事在先，系统全面地为宾馆新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

　　营销目标的拟定是来年营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先做的就是，全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标的拟定，其中：销售目标为万年，费用目标为万年，渠道开发目标为条年，终端建设目标为个人年，人员配置为人。

　　根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划有：扩充宾馆产品大类，变不畅销主打产品为副属产品(如将大使套变四人间，提供团队会务组消费并加强日常销售)、将民族文化村与宾馆搭配、将教工俱乐部与宾馆搭配、将旅游线路与宾馆搭配等。

　　为了保障来年营销工作顺利高效地实施，宾馆还需要通过苦练 内功 来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户!

**酒店销售个人工作总结4**

　　我们满腔信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。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。

　　一、以效益为目标，抓好销售工作

　　1、人员调整。酒店将销售部人员进行调整，不断扩充销售队伍，增强了在岗人员竞争上岗意识和主动销售的工作责任心。销售部领导班子分析，提升销售业绩主要是管理好销售人员，下达科学、合理的销售指标，激励大家的工作责任心和主动性。

　　2、客源结构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

　　3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

　　4、投诉处理。销售部直接服务客人，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。本着 宾客至上、服务第一 的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客的大大小小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

　　二、根据客户反馈，酒店仍存三类问题

　　一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

　　1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

　　2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的 激励模式 ;三服务技能随意性等个体行为较严重。

　　3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

　　通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。根据目前酒店情况，首先树立 以市场为先导，以销售为龙头 的思想;为了更好的开展销售工作，我们销售部制定了20xx年的工作计划，并在工作中逐步实施。

　　针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部20xx年工作计划，现在向大家作一个汇报：

　　一、建立酒店营销客户通讯联络网。

　　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，定期拜访新老客户，维护好客户关系。

　　二、开拓市场，建立灵活的激励营销机制。

　　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，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。

　　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，注意服务形象和仪表，热情周到。制作宾客意见反馈调查表，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，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，创造效益。

　　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，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。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

**酒店销售个人工作总结5**

　　一、本年度销售经理工作总结

　　XX年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的销售经理工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的销售经理工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把销售经理工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的销售经理工作做的更好。下面我对一年的销售经理工作进行简要的总结。

　　我是今年三月份到公司销售经理工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

　　通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

　　存在的缺点：

　　对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

　　二、部门工作总结

　　在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

　　下面是公司XX年总的销售情况：

　　从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

　　客观上的一些因素虽然存在，在销售经理工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

　　沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

　　工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写销售工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售经理工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

　　新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

　　三、市场分析现在xx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。在xx区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

　　市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

　　四、XX年工作计划在明年的销售经理工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

　　1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

　　人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的销售经理工作中建立一个，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

　　2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

　　销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对销售经理工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

　　3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

　　培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在销售经理工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

　　4、在地区市建立销售，服务网点。(建议试行)根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

　　5、销售目标今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

　　我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的销售经理工作模式与工作环境是工作的关键。

　　以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

**酒店销售个人工作总结6**

　　转眼间，20xx年已成为历史，在过去的一年里，我店在经历了，乌市\*、西藏\*、祖国大庆等多个严重影响客源的事件重挫下，有领导带头及时调整经营思路，依然完成了上级赋予的目标，这和我们在坐的每一位的辛勤努力是分不开的;作为团队的一员我深感荣幸。

　　如来不可惧;猢狲尚难缠，温泉镇酒店行业从最初的我们一家发展的如今的7家，从市场来看这无异于僧多粥少，面对这样的市场我们要想立足，这其中的竞争可想而知，坐以只能待毙，总结是为了扬长避短对自己有个全面的认识。至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，在新的一年里再创佳绩。

　　一、20xx年度任务完成情况。(根据酒店经营情况自己做)

　　二、客人反映较多的问题：

　　对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。

　　1、积极主动的服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。

　　2、细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。

　　3、营业时间无规律性和应变性。

　　4、技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。

　　5、各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

　　6、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

　　三、销售中的问题

　　经过一段时间的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

　　1、和其他部门的沟通配合还须加强;这一点销售部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。

　　2、销售工作得不到大家的认同;没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。

　　3、员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给销售部员工主动争取客户带来了很大的阻力。

　　4、部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。

　　5、市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

　　6、重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训，职工素质提高缓慢;酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种“三落后”的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种“重外轻内”的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。

　　7、道德欠佳。主要表现在酒店在进行营销活动时，重视一时承诺和宣传，而忽视长期的兑现和服务，主要造成以上愿意的如：管道时好时坏，暖气时热时冷等。

　　以上问题只是诸多问题中的一小部分，虽不致于影响酒店的根本，但不加以重视，最终可能给酒店的未来发展带来重大的损失。

　　四、20xx年销售目标(根据酒店经营情况自己做)

　　五、销售策略

　　1、稳固部分固定消费客户和周边政府机关、乡镇企业建立良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，建议召开1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。

　　2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源，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。

　　3、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，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。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉争取较多的酒店回头客。

　　4、全员营销竞争上岗。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。推动酒店各项工作的开展，为力争完成营收指标提供管理机制等方面的保证。

　　5、网络营销

　　酒店网站建设不够专业，主页不吸引顾客，网站的互动性差，更新次数少，利用率低，互联网的发展能够使我们酒店的公关销售部设立到全球，关键是如何利用好这一资源，做好酒店互联网的营销。

　　6、目标。

　　销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，为了保障来年营销工作顺利高效地实施，我店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户!

**酒店销售个人工作总结7**

　　从我到xx大酒店工作以来，是xx大酒店培养了我，我和xx大酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在xx大酒店营销部这个重要的岗位上工作。在营销部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是总经理找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为营销部掌握的是一个企业的经济命脉，他向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

　　以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

　　一、目标顾客定位不太标准，过于狭窄。总的看我们酒店的经营状况不是太好，没有自己的特色，定位偏高，消费者有点接受不了。我们一贯以高中档酒店定位于市场，对本区域的居民不构成消费吸引力。

　　二、宣传力度不够，未能在市场上引起较大的轰动。可以在平面媒体上制作一整套的广告宣传计划，它投资小，而且高效灵活。也可以充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持与合作。

　　三、服务细节要加强，在回访客人的同时，把征询到的客人的意见和建议及时与各部门领导沟通交流，逐步进行完善提高，根据营销目标，制定本年度的营销计划。

　　针对以上情况，我部将在20xx年进行以下的工作部署：

　　1、全面了解掌握我酒店的市场态势，对本酒店及周边进行一系列的调查，了解酒店的经营状况，锁定目标客户，便于对酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供了详细的第一手资料;

　　2、进行客户的友好拜访，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，要做到全程跟踪服务，注意服务形象和仪表，热情周到，进行特殊和针对性的服务，最大限度的满足客户的要求。对以前经常来，现在很少了的客户加强联络，进行回访，建立与客户之间的良好关系，网而与客户成为朋友，达到使其消费的目的。通过各种方式争取团队和散客客户，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办;

　　3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日;

　　4、加强储值卡客户的办理，增加现金流。

　　20\_\_年，营销部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。

**酒店销售个人工作总结8**

　　20\_\_年就快结束，回首20\_\_年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20\_\_年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20\_\_年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

　　经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，20\_\_年对于公司来说经历了很多，其中我身在的度假村项目内：

　　寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、仙境国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

　　在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

　　总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

　　在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

**酒店销售个人工作总结9**

　　转眼间，20xx年已成为历史，在过去的一年里，我店在经历了，等多个严重影响客源的事件重挫下，有领导带头及时调整经营思路，依然完成了上级赋予的目标，这和我们在坐的每一位的辛勤努力是分不开的;作为团队的一员我深感荣幸。

　　如来不可惧;猢狲尚难缠，X酒店行业从最初的我们一家发展的如今的7家，从市场来看这无异于僧多粥少，面对这样的市场我们要想立足，这其中的竞争可想而知，坐以只能待毙，总结是为了扬长避短对自己有个全面的认识。至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，在新的一年里再创佳绩。

　　一、20xx年度任务完成情况。(根据酒店经营情况自己做)

　　二、客人反映较多的问题：

　　对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。

　　1、积极主动的服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。

　　2、细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。

　　3、营业时间无规律性和应变性。

　　4、技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。

　　5、各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

　　6、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

　　三、销售中的问题

　　经过一段时间的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

　　1、和其他部门的沟通配合还须加强;这一点销售部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。

　　2、销售工作得不到大家的认同;没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。

　　3、员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给销售部员工主动争取客户带来了很大的阻力。

　　4、部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。

　　5、市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

　　6、重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训,职工素质提高缓慢;酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种 三落后 的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种 重外轻内 的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。

　　7、道德欠佳。主要表现在酒店在进行营销活动时，重视一时承诺和宣传，而忽视长期的兑现和服务，主要造成以上愿意的如：管道时好时坏，暖气时热时冷等。

**酒店销售个人工作总结10**

　　在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了酒店20 年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

　　一、对外销售与接待工作

　　首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。

　　根据年初的工作计划认真的落实每一项，20 年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通， 12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

　　年9月份我到酒店担任销售部经理， 年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

　　随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司;

　　同时在这一年里我们接待了 长江 宗申 蛟龙 恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司 蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

　　二、对内管理

　　酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

　　三、不足之处

　　1. 对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;

　　2. 对会议信息得不到及时的了解

　　3. 在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

　　4. 有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店销售个人工作总结11**

　　一、经营状况

　　截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入\_\_万元，其中\_\_收入\_\_万元，\_\_收入\_\_万元;较去年同期增长\_x万元，实现了经营指标较去年同期增长\_%以上的目标。

　　完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

　　二、管理状况

　　1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

　　⑴、\_\_\_酒店管理有限公司的成立

　　⑵、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

　　完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

　　二、管理状况

　　1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

　　\_年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了\_\_\_酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

　　⑴、\_\_\_酒店管理有限公司的成立

　　⑵、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

　　⑶、顺利完成了租赁和经营\_\_餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

　　⑷、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

　　⑸、制定了酒店管理公司工资方案，并透过了\_\_的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。透过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、用心性和创造性。

**酒店销售个人工作总结12**

　　我们又相聚在一起，看着每一位同事的笑脸，我的心久久不能平静。公司里;紧张而又团结的工作氛围让每一位同仁拼搏奋进，犹如八仙过海、各显神通。

　　这使我看到了明媚的阳光，体验到了夏日的激情，这一年多值得回忆的东西太多太多了，酸甜苦辣，回味无穷。今年已悄悄过去，作为销售人员的我值得一提的是，合同定单量比去年同期要多出一些，善于总结以往的失败经验，吸取教训，不再犯同样的错误，与客沟通的技巧逐渐成熟起来，在领导英明的带领下，心态也比以前好多了，由衷的感谢吕总、任经理。在下年争取能做出更好的成绩。

　　在表扬自己的过程中同时也存在很多不足的地方，这些无一不是随时敲响的警钟。因没有太多时间的，整理的有些七零八乱，做的不足的地方总结出以下几点：

　　一、学习勤奋度不够

　　具体表现在，看书不认真，一拖再拖，不看书或看书少，以至考试成绩不理想。考试——思考——考试，确实考试能考出自己不懂的东西来。自己思想懒惰，缺乏创新，专业方面的知识仍然欠缺，所以加强学习是关键。

　　二、跟单不及时，不仔细，不勇敢

　　原则是觉得能跟的客户全力以赴永往直前的跟，哪怕跟“死”了也不罢休的去争取，灰都要抓一把回来。觉得拿不下来的单子却弃而远之，漠不关心。大单的“恐惧症”一如既往的逃之夭夭。主观意识强烈，结果顾了东边忽略了西边，丢单的现象屡见不鲜，俨然孤军奋战，损失惨重!

　　三、感性，固执，不热诚

　　凭借父母给我的一双手，目的虽然谈不上拯救地球，也许能支撑整个家庭那也算幸运的了，我却大刀阔斧的干了些傻事。我是一个敏感的人，也是一个明白人，这性格要说改一时半会儿还真改不了，因为我尝试过n遍了，结果以失败而告终。凭感觉做事、牛气、自惭、尤为被动这些都可以说是缺点，都是对工作发展极为不利的因素，可这方面我总是知错改错但不认错。

　　四、承上启下的作用没发挥出来

　　自本年度4月28日任嘉合公司主管以来，经理对我恩重如山，大爱无疆，或许因为我有了安逸的上班环境，工作中非但没做出成绩，团队合作的力量丝毫没有体现出来，对同事的关心也不够，这是我的失职。我不太喜欢故做表面的工作，实事求是，勤奋塌实的走好每一步，摔跤的几率自然减少。任经理曾对我说：“工作只要善始善终的去做，必有回报。”我一直很懊悔今天的我，这也许才是工作的刚刚开始，我一定加倍努力向前进，我也想说：只要用心，必能大胜。

　　五、沟通从“心”开始

　　“沟通从心开始”是中国移动公司的广告宣传词，我非常喜欢这句话，因此，我也时刻记住并把这句话带到我的工作中去。希望我能用心做好每一件不平常的事。

　　在今后的工作中，我希望更多的得到的指导与点拨，并且谨遵教诲;有几点不知当讲否?

　　1、如果我犯了错希望经理当面对我直说无妨，多批评，因为现在压力很重，不能为任经理撑起半壁江山，我心里极度难受，食不下，睡不眠。

　　2、没做出成绩，也没做好表率，但是我不甘落后，望领导多支持。

　　3、我相信一时运气差不代表永远都这样，我也相信我一定能够做的更好，我的成绩离不开公司的大力支持，在这里感谢我的上级领导，深深的鞠一躬.相信公司发展明天更美好!

　　说这些不是为了壮大士气，我现在还算不上一介匹夫，正因为我们的团队年轻，还不具备做战的能力，也因为我们正年轻，年轻无极限，年轻有朝气有活力，年轻就应该奋斗。而我们最多现在也只是处于练兵阶段，目前完成量离全年任务还差一大截，我们力争有市场的地方，就有斯可络!在今年剩下的半年中加快步伐，勇敢超越。早日完成今年的目标。斯可络——不停为你打气!嘉合加油!总结的不好望领导提出批评，多多见谅。

**酒店销售个人工作总结13**

　　201x年的工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。营销部成立至今，我们一直在学习，在摸索。在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而又由于整年我们接待了大量的会议，使得我们整年都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有做到真正的营销。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，是该停下来总结一下了。现在将201x年的工作总结如下

　　一、 营销部主要完成工作

　　1、 会议接待方面

　　营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到167469元(会议场租164100元、横幅及水牌1370元、其它1999元)12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破18万(在会议接待量上升的情况下，工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少，共计消费1.5万左右)。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。201x年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力

　　A、由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

　　B、电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器

　　C、中公教育的培训会议期间，由于需要多个分组教室，我们将闲置的办公室(包括自己的办公室)及时清理出来，以保障会议的成功举行

　　2、 客户的开发与维护

　　A、 客户开发：201x年营销部新开发个人和商务公司协议客户30个，与13个协议到期客户续签了协议。重新签订了3家单位的资信协议。新签订5家网络订房公司艺龙网、移动12580、电信118114中国航信、亿客栈等(网络订房这一块，主要的客源还是来自三大巨头即携程、艺龙、同程。201x年1至10月份，酒店通过订房网预订入住的各类房间总数为249间)。

　　B、 客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

　　其次我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋牌发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。

　　第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。201x年共计发放金卡17张(工行王俊、陈艾云、北科公司陈洪伟等)

　　3、 旅游市场的整体开发

　　一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、景湘国旅、湘西国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房383.5间(旅行社一直实行的16免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右)，共计为酒店客房带来的收入为57929元(平均房价约为145元/间)

　　除旅行社外，201x年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如阳光人寿、采煤技术研讨、萧氏宗亲会、中公教育、舍得酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入206655元(平均房价为199元/间)

　　201x年1月至11月期间，通过营销部预订的各类宴席，团队用餐共计在餐饮消费的金额为286000余元(其中由会议所带来的餐饮收入为131484元)。全年必将超过30万。这一成绩为酒店整体经营目标的完成做出了相应的贡献

　　二、 营销部在工作中存在的不足

　　1、 在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

　　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，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。最突出的例子是失去201x年长沙市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

　　2、 与宾客间的互动不足

　　营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

　　3、 新兴市场与新客户的开发力度不够

　　201x年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到3.5%，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

　　三、 201x年工作计划

　　1、 努力使散客的入住率上一个台阶

　　201x年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具(网络、报刊、杂志及短消息的应用)加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

　　2、 加强与各大旅行社间联系

　　201x年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大著名的旅游城市(张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等)进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

　　3、 加强主题、价格、渠道营销策略的应用

　　201x年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

　　4、 加强部门间的沟通协作

　　建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此营销部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益

　　5、 具体的目标明确

　　A、会议计划收入为13万，理想目标是完成15万。。

　　B、会议团队、旅行团队的总收入力争达到45万。

　　C、由营销部带来的餐饮收入突破40万

　　新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信 天道酬勤 ，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

**酒店销售个人工作总结14**

　　在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了 年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

　　一.对外销售与接待工作首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项， 年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通， 12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

　　XX年\*月份我到酒店担任销售部经理，XX年\*份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

　　随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程 、艺龙、恒中伟业等几家网络公司;

　　同时在这一年里我们接待了 长江 宗申 蛟龙 恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司 蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

　　二.对内管理

　　酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

　　三. 不足之处

　　1. 对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;

　　2. 对会议信息得不到及时的了解

**酒店销售个人工作总结15**

　　回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

　　1、工作成绩描述

　　⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

　　⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

　　⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

　　⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

　　⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

　　2、工作失误总结

　　⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

　　⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

　　⑶培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进;

　　3、个人优势分析

　　⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

　　⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

　　⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

　　⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

　　4、个人劣势分析

　　⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

　　⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找