

酒店经理助理个人工作总结



目录

- 工作背景与职责概述
- 日常工作执行情况
- 专项任务完成情况
- 个人能力提升与成长
- 存在问题与不足分析
- 未来发展规划与目标设定

01

工作背景与职责概述





入职时间及岗位描述



入职时间

XXXX年XX月加入酒店，担任经理助理一职。

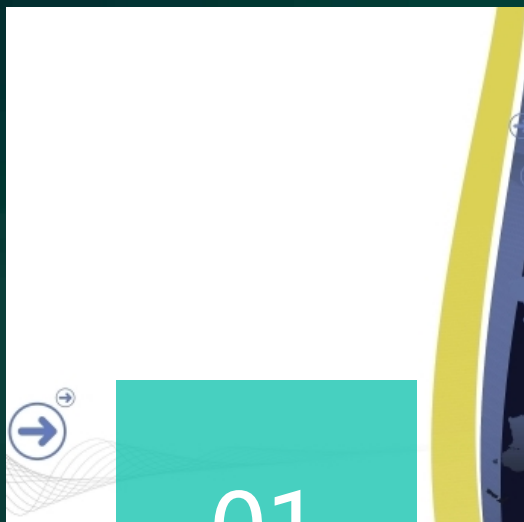


岗位描述

作为经理助理，负责协助酒店经理处理日常事务，确保酒店运营顺畅。



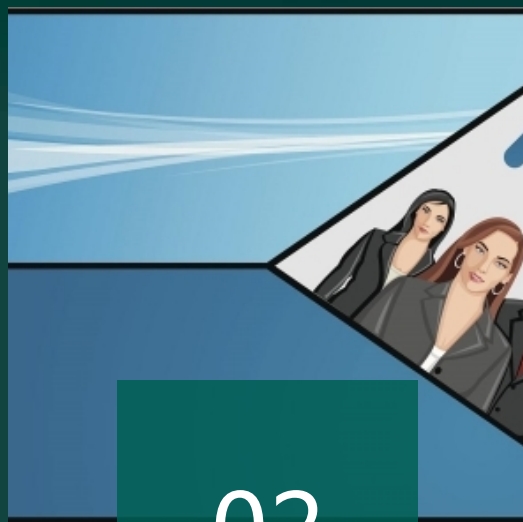
主要工作职责



01

行政管理

负责酒店内部文件的整理、归档和传递，协助经理安排会议、撰写会议纪要等。



02

客户服务

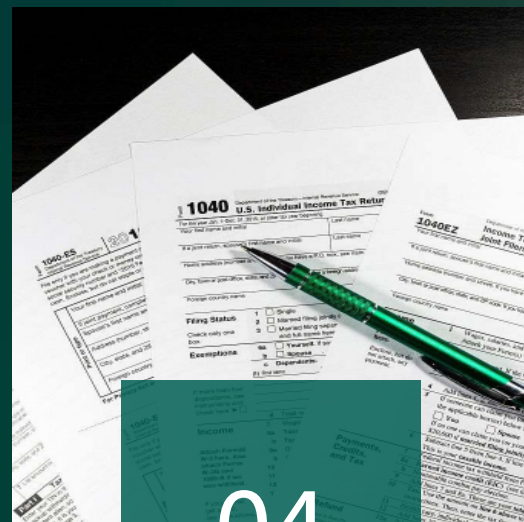
协助处理客户投诉，及时跟进客户需求，提高客户满意度。



03

财务管理

协助经理进行预算编制、成本控制以及财务报表的整理和分析。



04

人力资源管理

参与员工招聘、培训、绩效考核等工作，提高员工队伍素质。

与上级、同事和客户关系

与上级关系

保持与酒店经理的密切沟通，及时汇报工作进展，为经理提供决策支持。



同事协作

与各部门同事保持良好的合作关系，确保酒店内部工作协调顺畅。



客户关系

与客户保持密切联系，了解客户需求，提供优质服务，提高客户忠诚度。



02

日常工作执行情况





协助酒店经理处理日常事务

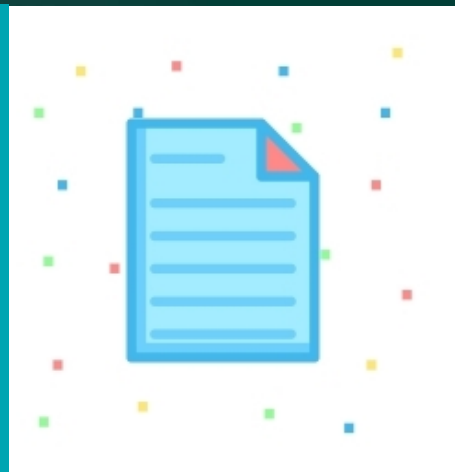
安排经理日程，确保
各项工作有序进行。



协助处理突发事件，
及时应对并解决问题。



整理、归档酒店文件
及重要资料，保障信
息安全。



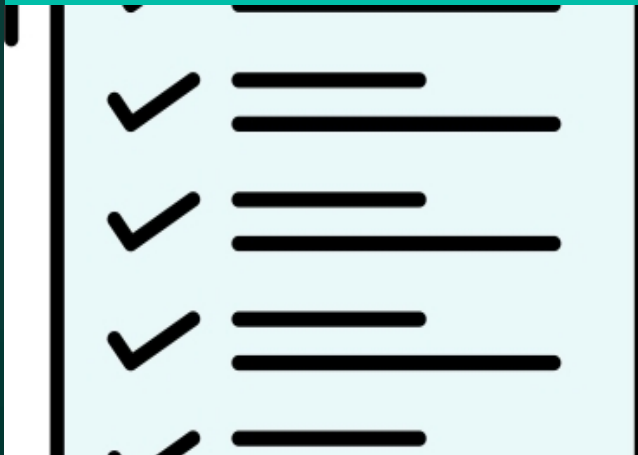


客户关系维护与服务提升

定期与客户沟通，收集反馈意见并整理汇报。



参与客户满意度调查，针对问题制定改进措施。



跟踪客户需求，提供个性化服务方案。





团队协作与沟通能力展现



与各部门保持良好沟通，促进工作顺利开展。



协调团队成员，共同解决工作中遇到的问题。



定期参加团队会议，积极建言献策，推动团队发展。

03

专项任务完成情况



参与酒店活动策划与执行



协助经理策划酒店各类活动，包括节日庆典、商务会议、婚礼等，确保活动顺利进行并达到预期效果。



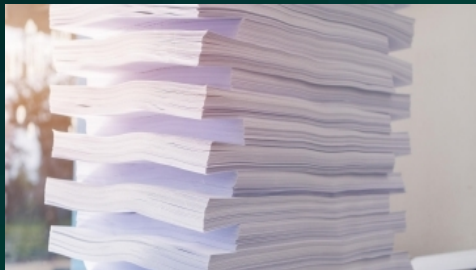
负责活动前期准备工作，如场地布置、设备调试、物料采购等，确保活动现场环境整洁、设施完备。



在活动期间，协助经理处理现场突发事件，保障活动安全、有序进行。



协助处理客户投诉及建议



接待并处理客户投诉，详细记录客户反映的问题，及时与相关部门沟通解决，确保客户满意度得到提升。

收集客户对酒店的建议和意见，整理汇总后上报经理，为酒店改进服务质量提供参考。



跟踪处理结果，及时向客户反馈，确保问题得到妥善解决。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/43811130125007012>