

# 酒店营销部门工作总结

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们来为自己写一份总结吧。总结你想好怎么写了么？以下是小编收集整理整理的酒店营销部门工作总结，希望对大家有所帮助。

## 酒店营销部门工作总结1

时光如梭，转眼x年股份制运作已走过二个季度，回顾过去的一个季度，餐饮部在酒店及公司领导的正确指导下，在酒店兄弟部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，超额完成了公司及酒店制定的各项经营任务指针，为实现公司及酒店领导“发展餐饮”这一战略目标打下了良好的基喘...下面餐饮部就第二季度主要工作总结、报告如下：

### 一、第二季度经营情况

第二季度，部门共实现营业收入1929499.2元，完成季度任务指针的122.51%，较去年同期1739053元增加了190445.8元，上升率为11%，实现利润289960.11元，完成季度利润指针的147.34%，较去年同期263774.26元(平均每月87924.75元)相比，利润增长了26185.85，增长率为9.9%，

第二季度，部门共接待婚、寿喜宴103趟次1314桌，金额达456177元，接待标准平均为347元/桌，较去年同期304元/桌增加了43元/桌，散台接待

了16258人次，上座率为51.6%，包房共接待14560人次，包房出租1365次，出租率为57.1%。

## 二、主要工作与作法

x年第二季度不仅是餐饮部在上半年良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为楔机，提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店“发展餐饮”这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结上半年成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门实际，着手开展了以下五个方面的工作：

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

1、为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，促销期间，部门共销售特价菜5000余份，金额达8万余元，得到的消费者的一致好评，

2、为加强对外影响及大宴的宣传效果，部门综合历年冬季大宴菜单的编排成功做法，部门拟定并出台了冬季大宴菜单，二季度，部门共接待各类大小宴席103场次1314桌，金额达456177元，平均347元/桌。

3、为增强酒店在VIP客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办效果及组织能力，部门成功接待了由酒店主办的300余人圣诞节自助餐及x签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给x的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。

4、为进一步宣传酒店品牌，挖掘全员促销意识与潜能，巩固与抢占更大的市场份额，餐饮部在经营情况较好、工作量大的情况下，克服重重困难，配合酒店做好了圣诞票的推销工作。期间，部门共销售圣诞票64张，金额为19072元，同时在此次圣诞票销售中也涌现出如x、x等一批促销能手。

5、为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，三个月来部门共推出新菜100余道，并涌现出了一批如x、x等一批新菜开发能手；

## 二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。二季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

1、为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

2、部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市尝社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视

野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

3、为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于12月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜30余道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基矗

4、为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作；

5、为进一步提高大宴接待质量，了解怀化大宴市场的总体口味与发展趋势，建立一套完整的大宴接待客史档案，在分管领导贾副总的指导下，拟定并实施了《大宴菜肴质量跟踪表》，为逐步提高大宴接待水平和找准大宴服务中存在的问题提供了很好的依据。

## **酒店营销部门工作总结2**

20xx年即将度过，过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店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。

## 一、科学决策，齐心协力

酒店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，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，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。

酒店通过引进品牌管理，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。酒店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。

## **二、与时俱进，提升发展**

通过组织对部门经理、主管、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。在完成酒店经营指标、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；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。

## **三、品牌管理，主抓销售**

酒店销售部划开前台等岗位，果断地调整了销售部经理，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队

、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，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。

加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。销售部是客人咨询问题、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。

#### 四、客户反馈，存在问题

一年的工作，经过上下的共同努力，成绩是主要的。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。管理水准有待提升。管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；“人治”管理、随意管理等个人行为在一些管理者身上时有发生。

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。

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管理目标、经营指标和工作计划，以指导今后酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

### **酒店营销部门工作总结3**

#### **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177469元（会议场租174100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19万（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。xx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90把新的会议椅、10条会议桌、19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、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：xx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12590、电信119114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。xx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类牌类，使得长期在棋类牌类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，客房棋类牌类发放积分卡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。xx年共计发放金卡19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、x国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房393.5间（旅行社一直实行的17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，xx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、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）。

xx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296000余元（其中由会议所带来的餐饮收入为131494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xx年x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

xx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x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。

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，就一定会会有丰硕的成果等着大家。

## 酒店营销部门工作总结4

在过去的一年里，我店经历了多个严重影响客源的事件，为了扬长避短，奋发进取，在新的一年里再创佳绩。现对这一年的营销工作进行以下总结。

### 一、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。

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。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。营业时间无规律性和应变性。技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

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。

## 二、销售中的问题

经过一段时间的磨合，营销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厉，发扬光大，但问题方面也不少。

和其他部门的沟通配合还须加强;这一点营销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。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。员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给营销部员工主动争取客户带来了很大的阻力。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。市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

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。

### 三、营销策略

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/656150241003011010>