# 最新酒店销售工作总结汇报(20篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-08-07

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

**酒店销售工作总结汇报篇一**

作为销售部而言，既是酒店经营管理中的关键部门，也是酒店与客户间最重要的纽带。无论如何，在20--年，我们销售部都很好地履行了自己的职责。

一、部门队伍建设与人员管理

20--年，我们的传统市场销售人员充实到3人，同时具有1名专门的网络销售人员。我们加强了自身的要求，把大量精力放在市场开拓、客户回访、接待跟踪等方面，同时也要求部门人员从平时的工作中多总结。尤其是在与酒店其余部门沟通衔接时，做到心里有数，沟通有效，共同为客户做好服务。通过良好的人员管理，均能做到各司其职，互相帮助，使部门形象和业绩有较大提升。

二、销售市场开拓与客户管理

20--年几家新酒店先后开业，对我们来说，加剧了市场竞争。而我们做为销售部，一如既往的敢拼敢冲。销售部通过对竞争对手的情况调查与了解，适时调整自己的销售价格与促销策略，也加强了拜访客户的频次。全年，在稳住老客户的同时，也开发有新客户。在此基础上，我们把销售范围也在进一步拓宽，比如开始重视网络市场、旅游市场等等。从数据上看，全年的销售突出的是：协议客户和会员、还有各类宴席，基本支撑起了全年销售的大半部分。

三、部门横向沟通与服务管理

为了共同做好客户的服务工作，让每次接待都比较顺畅。我们销售部人员从与客户洽谈业务开始，就注重每个细节的确认。然后通过签订合同、下订单等一系列工作，与酒店各服务部门清楚明白的沟通，使其知晓在每一次接待工作中，主要做些什么工作。同时，在接待过程中，紧跟客户和各部门，及时做好连接工作。一年多来，基本没有出现大的投诉，对已接待的顾客来说，满意率比较高。

我们已迈入20--年，想要在新的一年有更好的表现。我们应该在管理上更规范、服务上进行提升、全员营销的意识更浓、建立客户管理系统、做好网上平台营销、做好售后服务等等方面下狠功夫。我们相信，市场的大环境如何变化，只要我们准备得越充分，做得越精细，就越有机会赢得经营上的进步和成功。

**酒店销售工作总结汇报篇二**

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。

**酒店销售工作总结汇报篇三**

在繁忙的工作中不知不觉又将迎来了新的一年回顾这一年的工作首先是拜访工作有条不紊的展开着对维系老客户发展新客户我们始终坚持不懈我们的努力换来了客户对我们提出的最宝贵意见使我们的工作得以不断改善服务质量也在不断提高。 对于接待团队会议我们将“诚信”放在首位按照团队会议的接待程序有条不紊的完成各个环节的任务让宾客放心、舒心、贴心。此外销售部加强在原有协议公司、旅行社等销售渠道方面提高服务明显促进了销售业绩的提升。 在上级领导的带领和各部门的大力配合下20xx年的销售额与去年相比取得了较好的成绩在此我感谢各部门的大力配合与上级领导的支持20xx年工作总结 本人从进入酒店至今一共接触了 集团单位领导和客户。

1、接触原协议签xx单位客户共xx个。

2、走访客户客户共xx个。

3 、接待旅行社客户共xx个。

4、接待会议xx个。

按以上数据显示原协议单位市场较为稳定且返订房率较高零散的老客户多为无客人联系方式使得我们无法主动与客人联系取得信息但酒店竞争激烈散户的订房以及会议率量 少不过也有个别现有客户较为理想但还需不断与更多理想的新客户保持联系以取得合作机会提高销售额。

忙碌的20xx年由于个人工作经验不足等原因工作中出现了不少大问题。 x月份因为横幅错别字导致客人投诉的问题。但因酒店及时查和广告公司联系更正及时向客人解释重新将出现错别字更改并向客人承诺我们在今后会努力完善工作以确保会议的质量不再出现更多的问题从而使得赢得客户信任。 x 月份客人由于客人支付房费不及时且多次沟通都无法取得好的结果使我们对客人失去了信誉从而不得不安排其客人入住同时造成其客户无法入住给酒店带来了一定损失损失。此问题至今还在紧密与客人沟通直到问题得到解决为止。

对于20xx年发生的种种异常问题使我认识到了自己各方面的不足也使我从中深深吸取了教训获得了宝贵的工作经验。在今后的工作中我将努力学习以取得更多的工作经验使得犯错的机率逐渐降低。 201x年工作计划及个人要求

1. 对于原协议单位、旅行社以及散客的老客户、固定客户和潜在客户定期保持联系和沟通稳定与客户关系以取得更好的销售成绩

2. 在拥有老客户的同时还要不断发掘更多高质量的新客户

3. 发掘河池市各个集团单位目前还没有合作关系往来的单位新客户使酒店获得更多的协议以及收入。

4. 加强多方面知识学习开拓视野丰富知识采取多样化形式以提高业务水平把销售工作与交流技能结合

5. 熟悉酒店产品以便更好的向客人介绍

6. 试着改变自己不好的处事方法以及不爱与别人沟通等问题。

有关建议

1. 建议酒店拟定销售部销售的产品形成详细资料以及宣传单页一方面可对酒店的所有详细资料进行记载以完善资料另一方面可方便销售人员在向客人介绍产品时更清楚和肯定地向客人介绍产品的各种的性能、优势等使得客人更加相信我们的专业水平和实力

2. 积极收集各个集团单位领导变动情况及时上报给酒店领导以便做好客户关系维护为酒店赢得更多的客户 随着酒店和市场不断快速发展可以预料我们今后的工作将更加繁重要求也更高需掌握的知识更高更广。为此我将更加努力学习提高文化素质和各种工作技能为酒店尽应有的贡献。

**酒店销售工作总结汇报篇四**

在过去的一年里，我店在经历了，乌市暴动、西藏暴动、祖国60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。

4、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!

**酒店销售工作总结汇报篇五**

这一年在希尔顿酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广x品牌、不断扩大希尔顿酒店社会影响。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、经营情况

20xx年希尔顿酒店主营业务收入共计x万元，发生成本费用x万元，盈利x万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入x万元，月均收入x万元。其中:客房收入x万元，占客房收入的%;客房部20xx年初有客房间，5月份对希尔顿酒店客房进行改造增加为间，10月份投入使用，本年共出租入住房x次，出租率为%。餐饮部实现收入x万元，月平均收入x万元。其中:主餐收入xx万元，占餐饮总收入的%;婚宴收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%;散客收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%;协议单位(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%。

二、管理情况

(一)外聘经理人，理清经营思路。希尔顿酒店3月份聘请宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对希

尔顿酒店上下做相应调整，成为希尔顿酒店经营业绩转好的关键点。

(二)引进本地从业人员，拓宽希尔顿酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使希尔顿酒店对外工作得到有力提升。

(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

(四)顺利完成三星级希尔顿酒店市级评定工作。20xx年希尔顿酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使希尔顿酒店基本达到三星级希尔顿酒店标准并得到评定专家的认可。

三、其他方面

(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使服务成为对外竞争的着力点。

(三)优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网

上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

(四)提高员工待遇，增加员工福利。20xx年人均工资较前一年增加x元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

(五)开展培训。培训是希尔顿酒店永恒的主题，本年度希尔顿酒店组织开展希尔顿酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

四、不足之处

(一)经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低;服务管理不达标，服务意识不浓厚;各项优惠活动未收到预期效果。

(二)管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力;管理人员能力有待提高，管理方法欠佳;上传下达工作不到位。

(三)员工队伍建设

人员流动性较大;服务技能欠缺;员工队伍文化建设缺失。

五、20xx年工作目标

(一)狠抓管理。中层人员执行力决定希尔顿酒店运转能力，20xx年希尔顿酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

(二)经营创收。20xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优;营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

(三)提高服务。以三星级希尔顿酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

(四)深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训;通过集中学习的方式宣讲希尔顿酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

(五)开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取;基于目前希尔顿酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

(六)提高待遇。落实希尔顿酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜;在希尔顿酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航;任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌!

**酒店销售工作总结汇报篇六**

在市局领导和董事会的关心支持帮助下，\_\_\_\_大酒店从4月16日正式开业以来,走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20\_\_年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次,创营业收入万元,实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20\_\_年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下,员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重,人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;2.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此,酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《\_\_\_\_大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明

确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前,酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个,对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准,对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循,有规可依。

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时,首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验,高层次的管理人员就更加缺乏,加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员,素质高的人才难以找到,素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要,在实践中酒店领导意识到,加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键,也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴\_\_\_学习，邀请省开来的专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

**酒店销售工作总结汇报篇七**

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。

**酒店销售工作总结汇报篇八**

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了20xx年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。

在这一年里我们的具体工作总结如下：

一、对外销售与接待

1、旅行社和大型团队的销售

素有“绿宝石”之美誉，地处山南麓，平原北端。是国家级风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与各旅行社、景区和温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队家。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

除被誉为之乡以外，还是全省的之乡。去年x月份的全省公开赛在圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的赛仍在举行，前后三次比赛，为期天，入住房间间，共为酒店创收x万元。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡张，共充值x万元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议份，挂帐协议份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

3、会议销售

酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的星级服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥领先的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共场。其中大型会议场。中型会议场。小型会议场。大型会议有：轻机招商会议、会议、全省会议、全省会议等，仅这几次会议为酒店创收x万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

4、宴席销售

酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席多桌。其中，x月x日，轻机x总的寿宴创开业以来宴席的最高规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

二、对内管理与考核

1、对内管理

销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

2、回款与绩效考核

为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

三、适时促销，全员营销

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。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与温泉签定了七月-八月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴桌，为酒店创收x万元，占升学宴市场份额的%。

四、同行合作，互利互惠

今年七月份我们和旅游局、各旅游景区宾馆合作，以宣传风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如，此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

五、存在的不足之处

一年的工作，经过酒店全体员工的共同努力，成绩是主要的，但仍不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉过来的反馈意见，有些是各部门自查所发现的。分别如下：

1、对外销售需要继续加强;

2、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。

3、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，在今后的工作中要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店销售工作总结汇报篇九**

为了确保酒店20xx年全年经营任务的顺利完成，销售部现对上半年工作进行总结和分析。从中找出部门存在的问题和不足，并在下半年的工作中全面贯彻落实。

一、经营情况分析

20xx年上半年，我部门共完成销售收入x万元，同比去年增长xx万元。其中客房收入x万元，同比增长xx万元;餐饮收入x万元，同比减少x万元。上半年共接待团队会议x个，同比增长xx个，团队会议用房总间夜数为间/夜。其中，消费x万元以上的会议共x个，消费总金额xx万元，用房数为间/夜，占上半年销售收入的%。

以上数据显示，上半年销售部工作整体态势稳中有升，但会议客人的餐饮消费金额有所下降，这一点值得我们关注和思考，计划部门下半年的工作在保证客房出租率的同时，将偏重于会议餐饮销售工作，确保全年任务顺利完成。

二、客源结构分析

1、会议：

上半年我部门共接待系统会议57个，占接待总量的%;接待会议xx个，占接待总量的%;接待外宾团x个，占接待总量的x%;其它客户占接待总量的%。根据分析可见，系统和会议在上半年占了一半以上的比例。

2、散客：

上半年我部门共签订协议合同份，其中新签协议合同份，协议合同散客用房数为间/夜。

三、调整销售思路，扩大酒店影响

1、突出工作重点，发展重要客户

由上半年数据分析，客户占据了半壁江山，但随着20xx年x月总部的搬迁，势必在明后年对会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用召开之前有利的市场大环境，加大对周边其它客户单位的销售力度，重点放在，，x集团这几家大的单位，力争到20xx年上半年逐步扩大市场份额，把搬迁造成的不利影响降到最低。

2、加强与旅行社的联系

为了迎接20xx年到来，丰富酒店客源结构，销售部下半年开始陆续增加与旅行社的业务联系。工作重点将放在外宾团队接待上，努力提高外籍客人入住率，进一步提升酒店自身的形象和档次，最终实现销售工作多元化。

3、逐步开展与订房公司的合作

长期以来酒店客房使用率一直在高位运转，但酒店与订房公司之间基本没有合作关系。考虑酒店的长期发展态势，逐步选择与知名订房公司开展合作。不仅可以利用网络订房的优势，还可以提升酒店的知名度。这样在取得良好的社会效益的同时，也可以成为酒店新的经济增长点。

四、找差距，抓管理，保任务

20xx上半年酒店客房总体出租率为80.63%，但我们也清醒的看到其中存在的问题，例如：会议餐饮消费收入下降、周六和周日酒店上门散客相对较少等等。上述情况说明我们销售部工作还有做的不到位的地方，对市场形势分析还不够透彻。这对我们下半年的工作提出了新的要求：

1、加强客源信息分析，掌握周边市场动态;

2、积极协助餐饮营业部的工作，对酒店在住的会议客人用餐提出合理化的建议;

3、保持与周边酒店销售部的横向联系，做到知己知彼，更深层次地占有市场;

4、加强部门的内部管理，戒骄戒躁，踏实工作，提高销售人员的服务水平。

时间过半，销售部全体员工下半年将紧密围绕经营任务这个主题，在总结上半年工作和存在问题的基础上，团结一致，齐心协力，与各相关部门紧密沟通，抓住时机，确保今年各项经营指标的完成，以优异的成绩回报各级领导的信任和厚爱。

**酒店销售工作总结汇报篇十**

20xx年上半年，在酒店各位领导的正确领导下，营销部全体员工本着 “以完成任务指标为中心，追求经济效益最大化为第一，以提高服务质量、开拓创新销售渠道和经营模式为主题。”的宗旨，锐意改革，勇于创新，齐心协力，为完成酒店下达的经济任务作出了不懈的努力，在经营管理、销售收入和市场开拓等方面均取得了一定的成绩。现将主要实际完成的主要工作、经验体会及下半年工作汇报如下：

一、 实际营销分析：

1、各类型会议83次，大型会议3次，分别是全省经济工作会议、枫润企业20xx年优秀员工表彰大会、县招商引资会议。总人数约为：5620人次。会议用房约为3219个间夜;其中新增加的会议客户24家。

2、本地行政、事业、企业协议单位间夜为4077个间夜，平均每天间22.65间，其中新签协议客户32家。

3、网络订房约为：479个间夜，平均每天间夜为2.66个间夜，网络订房包括，携程、艺龙、同程、号码百事通等6家网络销售平台。

4、旅行社、团队间夜约为：4120间，酒店以贵州旅游海外总公司、贵州国旅、青旅为旅行团队大客户

5、总的散客开房间夜约为4049个间夜，也包括了网络订房其中上门散客开房间夜.平均每天间22.5个间夜。

6、餐饮预订：

1月份：5322人次、共计：510桌、2月份：3200人次、共计305桌。 3月份：3405人次、共计：340桌、4月份：5319人次、共计496桌。 5月份：4865人次、共计: 463桌、6月份：5219人次、共计497桌。

配合餐饮部餐饮销售人员展开全面的酒店餐饮销售

7、收款任务，上半年在酒店领导每月制定的任务基础上回收欠款共计： 2608632元(贰佰陆拾万零捌仟陆佰叁拾贰元)其中：1月 805494元 、 2月 364177元、3月233731元、4月517346元、5月270147元、6月417737元。

8、年度重大接待9个，如：省委书记、委员、栗战书、全国人大会副委员长，民建中央主席陈昌智、省政协副主席王富玉、全国政协财经工作会议会议团等国家二级、三级重大接待。在接待的过程中得到了县领导的赞扬和对我酒店接待水平的肯定。

二、 主要完成工作：

1、会议接待市场：首先销售部认真贯彻酒店领导关于维护好本县行政、事业等单位市场销售的思想，同时注重加大县外单位会议的促销和开发，在每月初及时了解会议信息，注重加强与各单位的联系，定期拜访，对会议的各项要求进行一一落实，与相关部门进行及时沟通、协调，认真接待好每一次大中小型会议，精心细致地做好每次会议的接待工作，得到了领导的一致好评。在县外单位会议市场的开发上，加大信息捕捉，量身度势，加大会议接待的宣传力度，半年来，我们逐步的开拓了一批新的县外会议客源，如：省工信局，省交通厅，湖南省石油总公司、中国网络优酷网培训公司等，同时注意加强了去年会议客户：省财政厅，省劳动和社会保障厅，中铁十三局，省电信，省工商行政管理局等的密切联系，并与旅行社会议接待中心等的合作，充分利用他们的会议接待平台和业务销售，进行宣传自己，同时争取了一定的会议客源。 三、旅行社市场及网络市场：

1、旅行社市场一直是酒店的一个销售大户，为开发这一市场，在通过严谨细致的市场调查后，结合酒店的实际情况，制定了相应的接待价格政策和接待方案，并通过登门拜访、传真等方式进行了宣传工作，我店旅游团队接待已经颇为成熟，且酒店的知名度也已经提升，一定程度上弥补了淡季酒店的客房闲置，提高了客房入住率，同时带来了一定的经济效益。

2、为了拓宽销售宣传渠道，利用网络平台，qq等聊天工具，一方面进行酒店的宣传，和客户之间的沟通。一方面及时进行酒店各方面的信息即时更新，在宣传的同时拉近了客户之间的关系。

3、同时加强了与网络订房中心的合作，在互联网上做宣传。网络订房现在已经成为各类型宾客公务出差、旅游、商务活动的选择方式之一。为于网络订房中心实现资源共享、市场共拓，酒店采取返佣的方式，选择了6家左右的订房中心，进行合作，如携程、艺龙、114号码百事通、同程旅游网、12580中国移动订房在线等知名订房中心。

4、加强内部管理和培训工作。

我们有针对性地对新任销售人员加强了培训工作，使他们能最快的速度进入角色，同时也加强了内部员工的学习与交流，使团队的战斗力得到了一定的提升

四、 工作中出现的问题及不足

1、销售队伍不稳定，特别是缺少有销售经验的人员，而且对销售人员的培训力度也亟待加强。

2、信息的捕捉和处理能力有所欠缺，具体表现在：缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有一些有效的信息在我们身边流过，但是我们没有抓住。缺乏信息的交流，使很多有效的信息白白流失和工作的被动。在今后的工作中，应采取有效的措施，发挥信息的作用，加大信息的交流，加强信息的处理能力，加强内部的沟通交流。

3、宣传力度不够大，特别是餐饮促销方法有待提高，下半年会大力配合餐饮部餐饮销售人员展开全面的酒店餐饮销售，突破瓶颈，开创新局面。

4、市场营销策划活动较少，特别是针对性的节假日、重大活动等期间的策划。

五、 下半年的工作计划和打算

市场营销部将及时调整营销计划策略，勇于开拓创新，加强学习，团结奋进、敢挑担子，发挥营销的开源创收龙头作用，加大行政、商务、协议和散客市场的促销与开发，继续收集信息争取一定的会议客源，适量的开发一定的旅游团队市场，走可持续发展的路线现制定如下工作计划：

1、 继续做好会议的接待工作同时，加强会议促销，打造日月的会议接待品牌。积极寻求组织省内外会务客源，重点放在一些企业经济类的行政会议、商务会议、培训班会议和事业单位的会议。

2、 加强婚宴、各种宴会等促销，增加高档旅行社指定用餐，增加团队自点餐消费。

3、 加强商务促销和协议签订散客市场客源的开发，提高酒店的知名度，增加系统外散客的市场份额。这是我们酒店客房追求的另一个最主要的客源市场，要在有限的房数实现客房利润的最大化。在开拓散客市场，重点是周边市场，为此：营销部下半年的工作中：(1)通过对销售人员实行拜访量的考核及每月有效客户量的考核，促使其加大对老客户的拜访和新客户的拓展，增加酒店的客源量。定酒店的散客销售比例;(2)通过与前厅的配合，对酒店的各类散客实行促销政策，像网络公司一样吸引客人成为我店的客户，对其可实行活动用房的方式，稳定其长期入住我店，从而增加酒店的销售。

4、通过近期对网络公司及旅行社的调查和沟通，目前在我市做得较好的订房中心还是携程和艺龙两家，网络公司对酒店的要求均集中在：在旺季时酒店能无条件保证其订房需求。对此，(1)我部将在今后的工作中加强与前厅的配合和协调，通过调整客源构成全力满足网络公司的订房需求，并根据市场需求及时调整价格，配合网络公司做好预订工作，增加酒店的客源;(2)对网络公司进行定期的回访，征求其对酒店的建议和意见，及时更新酒店在网上的宣传资料及新的促销政策，进行适时的销售调整;(3)对网络公司根据其每月的佣金进行快速返佣，调动他们的销售积极性，增加我店在网上的预订量，从而增加酒店的销售额。另外，对旅行社而言，由于其对价格敏感度最强，故在下半年的销售中，除了在价格上做到灵活的掌控、适当的进行调整外，我部将安排专职销售人员加强与旅行社计调人员的密切联系，增加其在酒店的团队预订量，提高酒店出租率;合理并适量的开发旅游团队市场，尽量做好调剂，在会议淡季加大团队销售，并定位于一些档次较高的团队市场开发。

5、加大内部和外部宣传和促销工作。通过人员促销、通过旅行社宣传，短信平台宣传，网络营销，其它媒体等等方式，来吸引更多客人的关注，并最终带来经济效益。

6、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切合作，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，创造最佳效益。

7、进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力：规范销售人员的工作计划性;培养销售人员的工作独立性;量化工作目标，实行目标考核;统一管理表格，完善各类协议;坚持每天的部门的班前会和班后会，定期进行各类培训。

市场纵有千变万化，销售独有一墨之规。百舸争游，非进必退。在充满挑战的下半年，营销部全体员工在酒店领导的正确领导下立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为酒店奉献自我，争取完成酒店下达的经济任务指标，创造营销部的新形象、新境界!

**酒店销售工作总结汇报篇十一**

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了半年有余，回顾这半年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

为了更好地完成酒店的营销工作，实现双赢，特别正对这半年的销售工作，从四个方面进行总结：

一、酒店各部门的配合

在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要是有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。打个简单的比方说我的长包房客人拖欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我介绍到酒店消费的客人，我拉进酒店有业务关系的客人。押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进!我当然会跟进，一我不能催的次数过于多，过于急。

二我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事假冒酒店高层领导和前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示感谢。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

二、营销工作的权力、责任方面

由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时做得不是很出色，但有还是为内部公司的客户要求紧急送货，需要等级不一的5盒488、5盒328。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328需要至前台收银换5张488票据。

由于一些列的请示，开票，换票所耗费的时间。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更多。等换好再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

因为在他的眼里就只是酒店库房到他办公室的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

三、酒店的管理推新

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两范文大全份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给于指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。

**酒店销售工作总结汇报篇十二**

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了20--年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。在这一年里我们的具体工作总结如下：

一、对外销售与接待

1、旅行社和大型团队的销售

---是--风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与--各旅行社、--景区和--温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队--家，例如：为酒店创收---元。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户。优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

--除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年--月份的全省网球公开赛在--圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间--间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在--举行，前后三次比赛，为期-天，入住房间数-间，共为酒店创收--万元。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

--除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，--的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡--张，共充值--元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议--份，挂帐协议--份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

3、会议销售

酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共-场。其中大型会议-场。中型会议-场。小型会议场。大型会议有：轻机招商会议、政协会议、全省组织部会议、全省财政预算会议等，仅这几次会议为酒店创收--万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

4、宴席销售

酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省财政局预算会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席-多桌。其中，-月--日，--轻机孙总的寿宴创开业以来宴席的规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

二、对内管理与考核

1、对内管理

销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

2、回款与绩效考核

为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

三、适时促销，全员营销

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。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与--温泉签定了-月--月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴--桌，为酒店创收--元，占--升学宴市场份额的-%。

四、同行合作，互利互惠

今年-月份我们和--旅游局、--各旅游景区宾馆合作，以宣传--风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们---国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如：此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

**酒店销售工作总结汇报篇十三**

我是20年11月底进入公司，很珍视公司领导给予的机会，通过一个月来的努力，主要做了以下六个方面的工作：

一、培训方面

20年11月27日——20年12月2日公司领导亲自主持培训，为检验培训成果，20年12月3日我们举行了培训后的结业考试，监考非常严格，好在我平时一贯努力学习得以顺利通过，

公司领导精湛的营销知识、鲜活的营销案例、异常成熟的营销经验、丰富的营销阅历，无不在我记忆深处打下了很深的烙印，安排的培训时间也非常合理：上午营销知识学习，下午自己在家消化上午所讲营销知识。经过一周的培训学习，认真记录上课笔记，仔细阅读培训资料，通盘考虑消化营销知识，在我的面前呈现出了鲜明的营销大道，彻底廓清了我眼前的营销迷雾，给了我豁然开朗的感觉，原来营销是可以这样做的!我以前对营销应该说是一知半解，现在经过公司领导的超强度短期培训，对营销有了一定的认知，对所培训的知识(公司的概况、公司人力资源制度、五粮液股份公司情况、五粮液江南古坊酒、3+2+3组合式营销模式等)有了深刻的认识。同时我也知道了结合我从事的人力资源工作，我以后的培训也要这样做，这就是我以后培训的样板与典范，值得我不断的反复学习!

二、人力资源管理方面

根据公司领导安排我对公司人力资源制度进行了简单创新：1、在《员工入职登记表》、《员工招聘与录用》、《绩效管理与kpi绩效考核》;2、准备《考勤表》，整理员工档案并录入电脑;3、酝酿人力资源管理制度;4、推荐并录用公司平面设计兼职人员苏凤。

三、办公室及后勤保障方面

1、根据公司领导指示，经过仔细比较、反复权衡，安装铁通电话一部(号码：69990998)与宽带(费用：上网不限时一年660元含赠送的宽带猫、安博士杀毒软件)。交300元订金预订800免费电话(准备元旦后开通)。

2、外协大厦物业管理，交电费、取邮件、咨询电话宽带安装事宜等。

3、协助王伟琴经理做好办公室方面的工作。

4、确保电脑、打印复印一体机正常运行，重做操作系统、安装驱动程序。

4、为外出跑业务的市场拓展部各位经理搞好后勤保障(协助王经理复印、传真、电话、文档输入电脑等)，

5、与王经理分工合作，往山东临沂、枣庄地区和徐州六县区打招商电话。

四、例会方面

1、基本上每周末，公司领导亲自主持会议，听取员工汇报工作，点评员工工作中的问题，褒扬先进、鼓励后进，对下周的工作作出规划。每次例会我都认真记录，不怕贻笑大方之家积极发言，收获很大。

2、例会给我的印象是：参加一次有一次的提高。尤其是我在营销上还是个新丁，对酒水营销还很欠缺，对很多营销实际操作还限于了解阶段，公司领导的意见很中肯，也确实有利于以后的营销工作;在我陷入营销困境中的时候，公司领导的点拨，给了我“山穷水尽已无路，柳暗花明又一村”的新感觉。

五、徐州六县区酒水市场情况

1、认识到自己在酒水营销上的很多不足，希望能够通过实际跑市场得以锻炼，积极向公司领导争取调研徐州六县区酒水市场情况的任务。

2、不怕出差辛苦，经过一周多时间的集中搜集酒水商资料，对徐州六县区酒水市场情况有了一个初步了解。

3、搜集的酒水商资料：贾汪区29家、邳州市26家、新沂市35家、睢宁县41家、丰县30家、沛县37家(对原来的资料进行补充)。

六、回访徐州六县区酒水商情况

1、有专门做一个品牌白酒的，如今世缘、洋河蓝色经典、汤沟珍宝坊等，就不考虑接其他品牌白酒了。

2、基本上做酒的手上都有2—4个品牌。

3、对我们的3+2+3组合式营销模式很感兴趣，认为很先进，也一定有所作为。

4、有实力的酒水商(有成熟的营销网络、有资金、有多部车送货)不多，基本上每个市场不到10家。

5、由于靠近年终岁尾，绝大部分在开订货会，积极备战黄金销售季节——春节的来临。

6、酒水商接品牌都很小心谨慎，都想少进货少交履约保证金。有的竟然提出了先少进一批货试销;有人说可以先在他那里摆一部分货展销;还有人提出在我这设办事处，等市场成熟了我再做。

7、大部分都要求留下招商资料，再考虑考虑。

**酒店销售工作总结汇报篇十四**

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20xx年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。酒店销售部工作总结。在这一年里我们具体工作内容如下：

1、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，20xx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。20xx年x月份我到酒店担任销售部经理，20xx年x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。

2、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。

3、不足之处。对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;对会议信息得不到及时的了解;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;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。

**酒店销售工作总结汇报篇十五**

20\_\_年月饼销售工作已完满结束，在公司领导的正确领导下，以及各部门的积极配合，通过整个销售团队的不懈努力，今年销售部的月饼销售工作超额完成。

现对今年的月饼销售总结如下：

一、包装独特：1、今年月饼包装清新典雅，以“万里无云”的禅意为主题，与市场上以红色和金色为主的包装礼盒形成差异，更能体现酒店的企业文化，在销售产品时让顾客感觉耳目一新、物有所值。

二、产品价位合理、月饼品种搭配灵活：今年的月饼产品共有2款，价位从188元到468元不等，产品有实惠型也有豪华型，合理的价格体系，迎合了不同客户的的消费需求。在月饼品种方面，将广式伍仁、蓝莓冰沙、白莲蛋黄及火腿白月饼根据客户需求做出个性化搭配。使销售人员可根据不同的顾客需求采取更灵活的销售策略，提高了月饼销售的成功率。

三、销售部全体员工不懈努力：进入下半年后销售部工作量增大，但销售部全体员工将月饼销售工作穿插在日常工作中，合理安排工作时间，做到日常工作与中秋任务两不误。月饼销售任务的超额完成离不开全体销售部员工的不懈努力。

五、其它各部门的大力配合：在月饼销售过程中，餐饮部提供及时的月饼库存信息、争分夺秒地装配月饼、配合做好下单配货工作，礼宾部不辞辛苦地协助装运和配送月饼，公关部提供大量的宣传资料、财务部精准的账务核算。今年销售部月饼销售任务的完成，离不开酒店各部门的大力配合，在此销售部衷心感谢酒店各部门的积极协助。

销售部将认真总结今年月饼销售任务的经验，在之后的工作中将进一步做好客户资源维护与开发，为打开更广阔的月饼销售渠道做好准备，力争明年取得更好的成绩。

**酒店销售工作总结汇报篇十六**

过去的20xx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。

**酒店销售工作总结汇报篇十七**

-月份忙碌的工作已经过去，现根据营销部门-月份的工作情况将部门工作作如下总结：

首先在经营收入方面：

-月份共完成营收---元,其中客房完成营收---元，占计划的---%，平均出租率---%，平均房价---元;另外，餐饮完成营收收入---元，占计划的---%;-月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高;但是较-月份的营收下降幅度也是比较大的;另外，在-月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例;从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的;另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：

营销部在-月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同;另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队;在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见;同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定;另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户;同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求;另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力。

公关营销方面：

5月份主要是策划了母亲节活动;制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种;同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用;另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

**酒店销售工作总结汇报篇十八**

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。

20××年工作计划:

1. 销售部的主要的工作以提高散客入住率的基础上，加大会议及旅游团队的销售工作，虽然酒店地理位置不很理想，但我们存在其他优势，因为大型会议可以享受独处的环境旅游团队为其提供合理的价格和优良服务才是最重要的。同时通过网络订房的客人不容忽视，争取今年网络的入住率有一个新的提高，

2. 改变现有的工作方式，增加我们的商务散客的群体，提高客户质量，加深客户对我们酒店的了解，所以我们要加强销售部整体销售力量，提高销售水平，为保证酒店一定的出租率和效益，客房的价格也应随行就市，根据淡、平、旺季，与不同的客源市场的特点，制定较为灵活的价格策略首先对哈市同档次酒店进行市场调查，准确的掌握旅游市场的信息和动态，以及其它酒店出租率分析竞争形势，给酒店提供准确的参考数据，调整酒店销售策略，提出酒店价格政策实施方案。适应市场竞争需要。同时根据旅游市场淡旺季做出相应的销售计划，提出自己的促销方案，，与老客户加强联系与沟通，同时建立新的客户，积累会议信息

3. 在旅游淡季的时候，加强餐饮的销售力度，做好招待工作，确保服务质量。

4. 对酒店的网站重新设计，要具有商大酒店特色的网页。同时销售部要及时准确对网页进行更新与维护，让更多的客人通过网络了解商大酒店 。

最后我相信销售部在总经理的正确的领导与各部门的通力协助下，销售部今年的工作能够再上新的台阶。

**酒店销售工作总结汇报篇十九**

20xx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20xx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。20xx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：20xx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。20xx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。20xx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，20xx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)

20xx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20xx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

20xx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、20xx年工作计划

1、努力使散客的入住率上一个台阶

20xx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

20xx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

20xx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。

**酒店销售工作总结汇报篇二十**

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找