# 2024年智慧酒店策划方案(八篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-07-04

*方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。智慧酒店策划方案篇一酒店不可能占领和满足每一个客源市场，例如...*

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

**智慧酒店策划方案篇一**

酒店不可能占领和满足每一个客源市场，例如：我们简单将客源市场分成a、b、c分别代表高、中、低三个档次的客源，假设本酒店是接待b档客源本事的酒店，这表示酒店的硬件和服务都是满足中档客源需求的。如果我们接待a档客源的情景会怎样？由于a档客源对高档次酒店的情景熟知，他们对服务的预期较高。如此，酒店就较难满足他们的需求，就需要付出额外的精力去迎合他们，而酒店的接待本事、硬件标准、服务资料与a档客源的要求是不可能相吻合的，出于种种原因a档客源还会出现不满意的情景。

酒店若接待c档客源又会出现怎样的情景呢？因为c档客源对价格敏感，他们同样难以被满足，并且还会破坏本身b档客源的满意感，破坏酒店的气氛。笔者以往工作过的一家酒店，由于当时有两个销售部，一个是负责客房的销售部，另一个是负责宴会的销售部。有一次宴会销售部为完成餐饮指标招徕了一个乡镇企业的订货宴会，那天下雨，大批郊县农民脚穿雨鞋大声吵嚷地步入酒店，不仅仅弄脏了酒店光鉴照人的地面，并且在电梯里与一个刚抵达的日本旅游团拥挤在一齐。事后，造成日本旅行社强烈投诉，认为酒店的档次太低，与原先销售人员登门宣传的完全不相符。结果是，酒店因为接待了一个价值仅三万元的宴会，却失去了一个能够预计带

来年营业收入三十多为万元的日本系列团。而该乡镇企业在结帐时却还认为宴会价格太高，菜肴过于精雕细琢，一点都不实惠。

所以，酒店营销管理者必须明确酒店的市场定位，尽量避免接待与自身定位不相称的客源。倘若需要同时接待不一样类型或档次的客源，就应预先规范好不一样客源的行进路线，经过开设专梯，专人引导，区分排房楼层等方法，尽量避免造成两类客源的冲突。如：一些大型酒店，针对团队的服务特点，转门设立团队入住登记处，这样不仅仅方便和加快了入住登记的速度，并且避免了不一样客源的服务矛盾。酒店仅有根据自身条件，明确市场定位，才能更好地为每一个目标市场的客源制定适当的营销方案，供给规范的服务标准，提高顾客的满意度。

顾客的需要是多样化的、是较难理解的，因为顾客并非会将他的需要明确告诉酒店，这可能是顾客缺乏消费经验，不善或不便表述。如：顾客向旅行社证明需要预订一间五星级酒店的客房，这是他用语言证明的需要，而他真正的需要是因为他有本事支付五星级酒店的房间费用，选择五星级是其身份的象征。顾客往往有未证明的需要，此例中他期望入住五星级酒店必然能够得到优质的服务，这能够减少他的时间花费、精力消耗和购买风险。同时顾客还期望得到令人愉悦的感官享受，如：酒店里有室内游泳池能够休闲晚上能够在酒吧和善解人意的服务员聊天等。顾客还可能有一些不愿言明的需要，如：入住酒店能够获取积分奖励，方便与某人约会等。所以，酒店营销应当着力于不断研究顾客的需要，开发能够满足顾客需求的产品和服务，创造特色，要设法做得比同档竞争对手更加出色，这样才能长久吸引顾客。

2、对酒店营销管理来讲获得顾客满意是十分重要的`，设想营销人员经过各种方式不断招徕顾客，而酒店却因为服务问题造成顾客的不断流失。一锤子买卖必将使酒店走向衰退，因为招徕顾客越多，流失也越快。

顾客是最好的教师，酒店营销者要不断地主动收集顾客的意见或提议，因为一般情景下，顾客是不会主动诉说的，顾客往往仅有在十分满意或十分气愤的情景下，才会表扬或投诉酒店。所以，营销管理者要设法经过多种渠道，调查和预测顾客的需求，获取顾客的反馈。如：在顾客办理退房手续时，请顾客填写意见表；能够设立互动式的网站与顾客进行交流；宾客关系经理主动拜访住店顾客；销售人员跟踪服务等。

顾客满意是酒店赖以生存的基础，营销管理者要统计顾客满意情景，测算顾客满意率，同时要将本酒店的顾客满意率与竞争对手相比较。仅有坚持较高的顾客满意率，酒店才能获得满意的收益，才能坚持长期发展的后劲。

3、加强协调，创造良好的营销氛围

4、获取满意的盈利率

营销人员不仅仅要经过各种方法创造顾客满意，并且要关注酒店的盈利率，兼顾平均房价和住房率，不能偏面追求其一，要追求盈利最大化。目前，一些酒店的营销部不做市场调研，没有公关策划，不进行营业预算，营销部仅充当接待部、打折部的职能，酒店若一味经过简单的削价来赢得顾客的忠诚，这是很危险的，因为经过削价竞争只能赢得顾客短暂的忠诚。仅有酒店有了盈利，才能为顾客供给更好的服务。营销管理不仅仅要研究顾客的满意，同时要兼顾酒店的满意（盈利），业主的满意（回报）。这是当代营销人所必须具备的素质和本事。

**智慧酒店策划方案篇二**

为进一步扩大酒店知名度，提高酒店经济效益，特筹划20xx年大年三十晚“年夜饭”主题活动。具体内容如下：

一、活动主题：“新春纳福、团圆盛宴”

二、活动时间：20xx年1月1日至20xx年2月9日

三、活动内容：

年夜饭火爆预定中……！happyneryear

龙岩中凯国际酒店，坐落于国家级龙岩经济技术开发区腹地，东接龙岩新城，南邻志高动漫城和神州欢乐园，西倚中央苏区主题公园的大锦山主峰，北离体育公园和市行政中心。距高速公路路口仅3分钟的车程，地理位置优越，交通便利。

即日起，中凯国际酒店推出除夕团圆宴、年夜饭！越早预定惊喜越多，1月15日前预定包厢即可享受惊喜三重礼、提前预订年夜饭、团圆宴，用餐消费达到20xx元，中凯奉送客房体验券一张，预定宴会厅每桌还赠送抽奖机会；惊喜多多！还有更多好礼等着您，让您一次爽到底；预定时间以交纳定金为准！赶快行动吧！

预定电话：0597-3219999

1、“蛟龙闹春迎新年、阖家欢乐在中凯”

本酒店推出年三十吉祥如意团圆宴活动：阖家团圆饭、惊喜三重礼（见附表1）

预订有礼

1、预定年夜饭即可每桌赠送中凯国际酒店幸福团圆水饺1份+1瓶原装进口葡萄酒抽奖有礼宴会与包厢均在现场组织抽奖活动，奖品为客房体验券、100元餐饮代金券、酒水饮料等。（每桌限抽一张）消费预定：

注：

（1）、所有预订需提前收取订金，并交纳最低消费金额的30%；

（2）、所有未交订金的预订只保留到20xx年2月5日，不交订金的预订及达不到最低消费的需请示总经理批示；

（3）、年夜饭菜单必须提前一个星期确认。

四：工作要求及安排：

大堂：

1、自1月1日起，电话接听及待客问候语改为：happynewyear，新年好；

2、请于2月29日（即大年二十九）下午4点前准备好蛇宝宝（1人）服装、礼品发放、补充的管理工作；

3、给宴会厅及包厢服务员发放蛇角发箍；

4、安排一人协助楼面完成客人抽奖及登记工作；

5、安排足够人员协助进行宾客引领工作；

宴会厅及包厢：

1、请于2月9日（即大年二十九）下午4点前完成团圆宴的摆台工作；

2、请于2月1日前完成酒店大厅及餐厅的新年装饰工作；

3、确保大年二十九团圆宴的服务人员安排充足，接待工作准确无误（包括酒水、布草工作等）；

4、请于2月9日安排4名迎宾，要求管理人员同时到位，做好现场宾客的引领工作，以确保用餐现场秩序；

5、服务员应随时关注用餐客人的随身物品，谨防财物偷盗事件发生；

6、安排好包厢及大厅抽奖工作；

7、负责新年抽奖箱（一个）的制作；

8、负责酒店新年灯光的装饰工作（1月1日前完成）；

9、协助采购部完成宴会厅新年背景台的布置；

厨房：

1、请根据方案中提供的价位拟定好新年团圆宴的菜单；

2、确保大年二十九中、晚餐的上菜速度及出品质量；

3、采购足够的原材料，确保新年期间客人的点菜及菜肴的出品质量；

4、请安排好足够的人手。

采购：

1、请于2月1日前将酒店新年装饰物品采购到位；

2、请于2月1日前将蛇角发箍，及赠送客人的小件物品，如糖果、小蛇饰品等采购到位；

3、请于2月1日前做好新年期间酒水及物资的正常备货；

4、请于2月9日下午17点前将蛇的服装租借或采购到位；

行政：

1、请提前选拔好一名员工着卡通蛇服，在年二十九当晚，负责给客人发放糖果等小礼品并协助抽奖；

2、负责协调各部门人员的调配安排到位；

3、做好现场拍照及录像工作；

4、做好此次活动的培训及检查工作。

销售：

1、制作好团圆宴的pop温馨提示牌；

2、于1月15日前做好所有赠券或代金券的印刷工作；

3、于1月15日前完成酒店此次促销活动的宣传资料的印刷工作；

4、请于2月5日前完成新年团圆宴活动印刷品的制作及宣传工作。

所有一线管理人员于晚6点半在前厅集合，随同抽奖的着蛇服者一同至宴会厅及包厢敬酒。

**智慧酒店策划方案篇三**

为了迎接国庆黄金周，提升酒店的知名度以及回馈新老客户的长期支持，特制定此方案：

：国庆7天乐 万国欢迎您

1、当天为生日的客户可凭身份证在前台可直接享受高级198+8元的特惠价格。，并赠送欢迎水果1份。

2、凭工作牌和联盟商家卡等在酒店预订、入住可享受内部员工工价优惠。

仅限指定消费小票参与此次活动，小票当日有效，第二日作废；活动房型有限，每天仅限30间。

1、活动期间，商场营业员须配合宣传商场、酒店活动规则。

2、酒店员工须预先告知客人活动的具体实施办法，前厅部要核实好参与活动的客户凭证以及将商场收银小票与客户入住rc单装订送交财务部审核，并在备注上注明，对于需要赠送水果或啤酒的客户入住要及时的告知房务部。对生日当天入住的客人要致以生日快乐。

3、客房部要做好水果赠送工作，及时统计和预定好水果，并保质保量。

4、请商场策划部必须配合销售部将此活动做好整体的组织、宣传工作；财务部要要求商场收银在收银小票上或其相关票据上注明可参加酒店活动相关标志。

**智慧酒店策划方案篇四**

根据惯例，五一假日的到来，都会直线拉动提升的销售额。周详实用的五一劳动节营销策划方案，便成为各餐饮商家的营销秘笈。虽然是三天的五一小假期，但商机重重。五一餐饮促销要想成功，就要根据自己实际情况来策划了营销方案。

5月1日——5月13日（xx店）

1、广告语：“游王府，吃川菜，送清爽”。

5月1日——5月7日黄金周期间，凡持当日游览xxx花园门票的宾客来店用餐，每桌可获赠清凉甜爽水果一份（或酸梅汁一杯）。

2、触摸“五一”幸运摸奖活动

5月1日—— 5月7日黄金周期间，在xxx店用餐者以桌为单位，均可凭结账单参加抽奖活动，凡抽出写有“五一”字样的客人将获得xxx花园门票一张；凡抽出写有“五一xx店”字样的客人将可获得三轮车什刹海胡同游览券一张。

3、“xxx饭店蔬香樟茶鸭特价卖”

5月1日——5月13日活动期间，xxx店每日限20只xxx饭店蔬香樟茶鸭特价销售，原价96元/每只，特价60元/每只。活动期间还有两款特价菜以供宾客选择：上汤扒双鲍118元/份（原价198元）、葱烧赤参 48元/份（原价88元）。

另外，为回报消费者，5月1日— 5月13日活动期间，xxx店特推出“精品川菜、百姓价格”的三款套餐：亲子三人套餐188元、快乐六人套餐588元、全家福套餐（10人量）880元。

4、订“益智斋”餐厅送花园游

5月1日——5月13日活动期间，凡在“益智斋”用餐的宾客可免费游览xxx花园。让宾客充分体会到“xx里的川菜，川菜中的经典”意境。

1、客户服务：订餐、订房后的确认短信，来店前短信提醒或地址信息；

2、广告宣传：利用广告群发手段进行广告宣传，发布特价信息，提高人气；

3、节假日客户生日关怀短信：利用节假日或老客户生日提供价格优惠，吸引客人；

4、短信打折券、现场短信交友；

5、服务相关小知识短信介绍，例如餐馆可进行新菜式、特色菜、时令菜介绍以满足广大食客的尝鲜心态，避免客户流失；

6、现场抽奖：客人发送短信有机会获得价格优惠，或者赠送特色菜。既提高客人兴致，也可借此获得大量客户手机号，成为未来宣传服务的目标。

**智慧酒店策划方案篇五**

x月x日——x月x日。

xx大酒店。

1、让顾客了解xx大酒店，打消顾客对消费档次的各种顾虑。

2、丰富传统节日的庆祝氛围，刺激亲情消费。

3、开发现有场地资源，调动清淡时段的营业潜力。

4、凝聚宾馆销售合力，调动全员积极性，捆绑式营业。

端午节期间的散客、家庭、亲朋好友。

“融融端午情团圆家万兴”在祁阳酒店消费水平日益提高成为一个高档次的状况下，首先在广告攻势上独树一帜，活动标新立异，令人耳目一新，营造节日上热烈温馨的气氛。

1、客房部采取“送餐饮消费卷”的经营策略，毎現金开房x间送xx元餐饮消费卷。

2、餐饮部以“融融端午情团圆家万兴”的名义开展如下促销活动。

（1）、美食城的菜价xx元，燕京纯啤买一送一。

（2）、贵宾厅菜金八折。消费xxx元以上送消费卷xx元，并送ktv下午场（不含海鲜、鲍翅燕、煲汤、烟酒）。

（3）、以端午节文化为內容推出多款适合家庭聚会的精美实惠端午团园宴，预定团园宴送ktv下午场。并推出几款特价端午菜品。

（4）、在这一系列的活动过程中，一定要把握“地道”、“原汁原味”的原则。家庭用餐、亲朋好友聚会是这一阶段的主要客源构成。那么酒店的产品就应以满足这类客人的需求为主，菜品方面要求口味清淡，老少皆宜，菜量偏多，价格适中，并适时地推出各档次宴会用餐，此间穿插特色菜、招牌菜、新派菜等，使消费者能全面地了解酒店的厨师水平，促进酒店形象品牌的树立和推广。这是此次营销的主要目的，也是此次活动中的主题项目。

3、ktv。

（a）开晚场消费送餐饮消费卷xx元。

（b）消费超过xxx元者再送下午场中包一间，送茶水一壶。

（c）餐饮消费达到xxx元以上者送ktv下午场包厢一间（中包，提供茶水一壶）。

4、桑拿中心。

全套xxx元。

送餐饮消费卷xx元。

1、这次策划体现xx大酒店“先谋势再谋利”的营销总体思想（也就是先做人气），让顾客敢进酒店来消费，让酒店的服务设施能够获得广大顾客的认知，对端午节期间的家庭，亲朋好友的优惠能体现酒店对顾客的诚意。

1、酒店所有营运部门的销售目标向餐饮部傾斜，以部门联动拉升餐饮人气。

2、此活动会让顾客留下许多美好、甜密的回忆，加深顾客对xx大酒店的认识。

4、通过此次营销计划，应实现目标：客房x万元/天，餐饮x万元/天，ktvx千元/天，休闲中心x万元/天。总计x万元/天。

1、祁阳县城主干道xx条横幅广告。费用xxx元。由奉总负责。

2、祁阳县所有的手机尾数带6、8、9用户地毯式短信覆盖。预计发xxx条，共xxx元。由x经理负责。

3、租用一台专用宣传车绕城宣传xx天。费用xxx元。由x总负责。

4、祁阳县所有的出租车车张贴广告。费用xxx元。由x部长负责。

5、组织员工上街拉练，散发宣传资料。费用xxx元。由x经理、x经理负责。

6、消费卷制作xxx张，费用xx元。由xxx负责。

附：广告词。

1、xxx新娱乐新消费端午节全场赠送惊喜多多

2、xxx新口味美食城毎款菜价xx元，啤酒买一送一

3、xxktv全新裝修改版，倾情推出唱歌送餐饮

4、xx桑拿中心让您感受夏日冰与火的较量

5、“开心唱歌、畅心用餐”xx大酒店高贵而不昂贵

6、“天籁之音，魅力互动”来xxktv有意外惊喜

7、“融融端午情团圆家万兴”xx预定酒宴送ktv下午场

1、所有部门的工作服发放到位。由唐四军负责。

2、ktv及餐饮改造完工。由赵总负责。

3、ktv小姐服制作完毕。由唐四军负责。

4、消费卷发放的管理由财务部制定完善。由陶会什负责。

5、所有部门的宣传鼓动及准备工作完成完成。由各部经理负责。

**智慧酒店策划方案篇六**

：xx酒店

：营销部，餐饮部

：20xx年7月20日至8月5日

1、通过夏季美食节这次活动，进一步宣传本酒店，扩大知名度。

2、营造夏季清凉畅快的饮食文化，拉动夏季酒店的餐饮消费。

3、进一步挖掘潜在客户，增加客源。

（一）美食节筹备：

1、采购菜肴原料，确定美食节的菜肴品种、价格以及优惠措施。

2、通过报纸媒体、传单、横幅、短信群发等传递此次美食节的信息，引起消费者的关注。

（二）美食节内容：

1、举办品牌菜肴形象展示。设固定的展区，展示夏日特色菜品进行菜肴的实物艺术形态。

2、服务人员的服装符合本次活动的主题，仪表姿态也应进行一定的要求。

在就餐环境的气氛营造上，需要富有创意和文化内涵的业内人士来策划本次美食节整体环境的布置，基于西苑饭店的院落式布局，可在室外进行布置。消费者在一种良好的氛围下就餐，心情和食欲自然不同。

（三）活动促销：

1、以“夏日好乘凉，开怀享美食”为活动主题，开展啤酒买二增一活动，夏季啤酒的消费量会很大，成为酒店酒水消费的主力，通过开展买赠活动，吸引更多消费者。

2、每日推出三到五款特色菜品，扩大特色菜品的接受度，并从中进一步筛选，以便更为消费者接受。

3、现场活动派发神秘礼品，多重惊喜，意外收获。

（四）宣传策划：

1、印制美食节广告彩页随本地报纸刊物附送。

2、夏季美食节宣传户外幕布，活动主题海报，电梯间宣传海报，活动主题台卡、大堂放置美食节宣传广告牌。

3、短信群发，消息散播

（五）费用预算：

1、媒体广告宣传费用1000＋宣传单印刷夹报20xx＋短信群发20xx＝5000元。

2、赠送礼品费用，按每天100元计算，合计，100x8＝800元。

3、装饰费用：横副＋金布＋彩旗＋气球等（15天）＋杂费＝5000元。

**智慧酒店策划方案篇七**

做好酒店开业前的准备工作，对酒店开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事酒店管理工作的专业人士来说也是一个挑战。我采用倒计时的手法，将酒店开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

开业前的试运行往往是饭店最忙、最易出现问题的阶段。对此阶段工作特点及问题的研究，有利于减少问题的出现，确保饭店从开业前的准备到正常营业的顺利过渡。客房部的管理人员在开业前试运行期间，应特别注意以下问题：

（一）持积极的态度

在饭店进入试营业阶段，很多问题会显露出来。对此，部分客房管理人员会表现出急躁情绪，过多地指责下属。正确的方法是持积极的态度，即少抱怨下属，多对他们进行鼓励，帮助其找出解决问题的方法。在与其它部门的沟通中，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

（二）经常检查物资的到位情况

前文已谈到了客房部管理人员应协助采购、检查物资到位的问题。实践中很多饭店的客房部往往会忽视这方面的工作，以至于在快开业的紧要关头发现很多物品尚未到位，从而影响部门开业前的工作。常被遗忘的物品有：工作钥匙链、抹布、报废床单、云石刀片等。

（三）重视过程的控制

开业前客房部的清洁工作量大、时间紧，虽然管理人员强调了清洁中的注意事项，但服务员没能理解或“走捷径”的情况普遍存在，如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

（四）加强对成品的保护

对饭店地毯、墙纸、家具等成品的最严重破坏，往往发生在开业前这段时间，因为在这个阶段，店内施工队伍最多，大家都在赶工程进度，而这时客房部的任务也是最重，容易忽视保护，而与工程单位的协调难度往往很大。尽管如此，客房部管理人员在对成品保护的问题上，不可出现丝毫的懈怠，以免留下永久的遗憾。为加强对饭店成品的保护，客房部管理人员可采取以下措施：

1、积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。

2、加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。

3、尽早接管楼层，加强对楼层的控制。早接管楼层虽然要耗费相当的精力，但对楼层的保护却至关重要。一旦接管过楼层钥匙，客房部就要对客房内的设施、设备的保护负起全部责任，客房部需对如何保护设施、设备做出具体、明确的规定。在楼层铺设地毯后，客房部需对进入楼层的人员进行更严格的控制，此时，要安排服务员在楼层值班，所有进出的人员都必须换上客房部为其准备的拖鞋。部门要在楼层出人口处放些废弃的地毯头，遇雨雪天气时，还应放报废的床单，以确保地毯不受到污染。

4、开始地毯的除迹工作。地毯一铺上就强调保养，不仅可使地毯保持清洁，而且还有助于从一开始，就培养员工保护饭店成品的意识，对日后的客房工作将会产生非常积极的影响。

（五）加强对钥匙的管理

开业前及开业期间部门工作特别繁杂，客房管理人员容易忽视对钥匙的管理工作，通用钥匙的领用混乱及钥匙的丢失是经常发生的问题。这可能造成非常严重的后果。客房部首先要对所有的丁作钥匙进行编号，配备钥匙链；其次，对钥匙的领用制定严格的制度。例如，领用和归还必须签字、使用者不得随意将钥匙借给他人、不得使钥匙离开自己的身体（将通用钥匙当取电钥匙使用）等。

（六）确定物品摆放规格

确定物品摆放规格工作，应早在样板房确定后就开始进行，但很多客房管理人员却忽视了该项工作，以至于直到要布置客房时，才想到物品摆放规格及规格的培训问题，而此时恰恰是部门最忙的时候。其结果是难以进行有效的培训，造成客房布置不规范，服务员为此不断地返工。正确的方法是将此项工作列入开业前的工作计划，在样板房确定之后，就开始设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规格，并将其拍成照片，进而对员工进行培训。有经验的客房部经理还将楼层工作间及工作车的布置加以规范，往往能取得较好的效果。把好客房质量验收关。

（七）客房质量的验收，往往由工程部和客房部共同负责

作为使用部门，客房部的验收对保证客房质量至关重要。客房部在验收前应根据本饭店的实际情况设计客房验收表，将需验收的项目逐一列上，以确保验收时不漏项。客房部应请被验收单位在验收表上签字并留备份，以避免日后的扯皮现象。有经验的客房部经理在对客房验收后，会将所有的问题按房号和问题的类别分别列出，以方便安排施工单位的返工，及本部门对各房间状况的掌握。客房部还应根据情况的变化，每天对以上的记录进行修正，以保持最新的记录。

（八）注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转

开业期间部门工作繁杂，但部门经理应保持清醒的头脑，将各项工作逐步引导到正常的轨道。在这期间，部门经理应特别注意以下的问题：1、按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容。由于楼层尚未接待客人、做基建清洁时灰尘大、制服尚未到位等原因，此时客房部管理人员可能还未对员工的礼貌礼节、仪表仪容做较严格的要求，但随着开业的临近，应开始重视这些方面的问题，尤其要提醒员工做到说话轻、动作轻、走路轻。培养员工的良好习惯，是做好客房工作的关键所在，而开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。2、建立正规的沟通体系部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格；使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。3、注意后台的清洁、设备和家具的保养。各种清洁保养计划应逐步开始实施，而不应等问题变得严重时再去应付。

（九）注意吸尘器的使用培训

做基建清洁卫生时会有大量的垃圾，很多员工或不了解吸尘器的使用注意事项，或为图省事，会用吸尘器去吸大的垃圾和尖利的物品，有些甚至吸潮湿的垃圾，从而程度不同地损坏吸尘器。此外，开业期间每天的吸尘量要比平时大得多，需要及时清理尘袋中的垃圾，否则会影响吸尘效果，甚至可能损坏电机。因此，客房管理人员应注意对员工进行使用吸尘器的培训，并进行现场督导。

（十）确保提供足够的、合格的客房

国内大部分饭店开业总是匆匆忙忙，抢出的客房也大都存在一定的问题。常出现的问题是前厅部排出了所需的房号，而客房部经理在检查时却发现，所要的客房存在着这样或那样的一时不能解决的问题，而再要换房，时间又不允许，以至于影响到客房的质量和客人的满意度。有经验的客房部经理会主动与前厅部经理保持密切的联络，根据前厅的要求及饭店客房现状，主动准备好所需的客房。

（十一）使用电脑的同时，准备手工应急表格

不少饭店开业前由于各种原因，不能对使用电脑的部门进行及时、有效的培训，进而影响到饭店的正常运转。为此，客房部有必要准备手工操作的应急表

（十二）加强安全意识培训，严防各种事故发生

客房管理人员要特别注意火灾隐患，发现施工单位在楼层动用明火要及时汇报。此外，还须增强防盗意识，要避免服务人员过分热情，随便为他人开门的情况。

（十三）加强对客房内设施、设备使用注意事项的培训

很多饭店开业之初常见的问题之一，是服务员不完全了解客房设施、设备的使用方法，不能给客人以正确的指导和帮助，从而给客人带来了一定的不便，如：房内冲浪浴缸、多功能抽水马桶的使用等。

酒店开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，具体包括：

（一）确定酒店各部门的管辖区域及责任范围

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒店最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，酒店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

（二）设计酒店各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门经理要综合考虑各种相关因素，如：饭店的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

（三）制定物品采购清单

饭店开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购部去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购部还是酒店各部门，在制定酒店各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1、本酒店的建筑特点。

采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。例如，客房楼层通常需配置工作车，但对于某些别墅式建筑的客房楼层，工作车就无法发挥作用；再者，某些清洁设备的配置数量，与楼层的客房数量直接相关，对于每层楼有18—20间左右客房的饭店，客房部经理就需决定每层楼的主要清洁设备是一套还是两套。此外，客房部某些设备用品的配置，还与客房部的劳动组织及相关业务量有关。再如餐饮部的收餐车，得考虑是否能够直到洗碗间。按摩床能否进按摩间的门口，等等

2、行业标准。

国家旅游局发布了“星级饭店客房用品质量与配备要求”的行业标准，它是客房部经理们制定采购清单的主要依据。

3、本饭店的设计标准及目标市场定位。

酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本酒店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

4、行业发展趋势。

酒店管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，饭店根据客人的需要在客房内适当减少不必要的客用物品就是一种有益的尝试。餐饮部减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

5、其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、饭店的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

（四）协助采购

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。酒店各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

（五）参与或负责制服的设计与制作

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

（六）编写酒店各部工作手册

工作手册，是部门的丁作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

（七）参与员工的招聘与培训

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门经理则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，酒店各部门经理需从本饭店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训丁作达到预期的效果。

（八）建立酒店各部门财产档案

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

（九）跟进酒店装饰工程进度并参与酒店各部门验收

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份酒店各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

（十）负责全店的基建清洁工作

在全店的基建清洁工作中。酒店各部门除了负责各自负责区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。很多饭店就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。酒店各部门应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pa组，对各部门员工进行清洁知识和技能的培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

（十一）部门的模拟运转

酒店各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚实的基础。

制定酒店开业筹备计划，是保证酒店各部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，饭店通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是一份用表格表达的开业前工作计划，仅供参考。

**智慧酒店策划方案篇八**

酒店建设并不是那样的简单，很多的现实情况是这样的，在不断的发展中，酒店的业务也要越来越高，酒店的竞争也愈发的激烈起来，这些都是客观存在的现实情况，在时代不断的前进中，这些都是要引以注意的问题。因此在新酒店筹备过程中，一定要做到万无一失，一定要认真的做好这一切！这样在酒店开张之后，才不会出现任何的细微问题。

a，前期规划

1，酒店前期运作计划书

2，酒店前期运营管理

3，前期工作备忘录

b，物品筹备

1，各部门、区域的物品筹备

2，采购物品规格价格明细单

3，各物品的供应商的敲定 酒水、香烟、调料、调味品、干货、蔬菜、肉类、海鲜、原材料

4，采购概况明细上报

5，部门硬件设备设施、办公用品、酒店管理软件、常耗物品、一次性物品、清洁用品、固定物品、餐具、部门布草、员工制服、印刷品、绿化、装饰品

c，开业筹备

1，试营业时各项筹备

2，开张时各项筹备

3，各部门开业筹备

4，酒店产品价格的前期议定

d，设备设施

1，设备设施的安装管理

2，设备设施的前期调试

3，设备设施责任制到位

e，装饰装修

1，酒店外围装修装潢工程

2，酒店内部装修装潢工程

3，各区域的效果图

f，部门配备

1，前期酒店大部门的配制

2，人力资源部、公关部、财务部、工程部、采购部、餐饮部、房务部、后勤部

3，部门前期协调工作计划

4，前期部门体制监督运行

a，员工手册

1，酒店的员工手册

2，各部门规章制度

3，员工的岗位职责

4，岗位工作流程制定

b，员工培训

1，部门经理前期培训计划

2，餐饮部培训

3，房务部培训

4，后勤部门培训

c，员工招聘

1，按部门要求招聘

2，后勤员工招聘

d，绩效考核

1，初级员工的考核

2，培训后的员工考核

3，酒店试营业时的考核

4，阶段员工品行考核

5，前期人工成本预算与控制

6，员工岗位工资的拟定

7，酒店各部门奖惩制度

a，弱电管理

1，各区域的弱电管理

2，部门电源开关节能管理

3，消防区域管理

4，水、电、气的相关管理

b，工程改造

1，前期、二期的改造工程

2，具体项目的落实、跟踪

c，设备管理

1，酒店各部门大型设备管理

2，设备设施的维护保养

a，餐厅管理

1，部门配制

2，部门协调配合工作

3，餐厅各岗位的工作流程和部门制度的制定

4，岗位时间表的制定

5，接待方面管理，电话预定、上门散客、宴会、婚宴、生日宴、乔迁宴

6，服务质量的控制与提升

7，服务技巧的实施与推广

8，与其他部门协调合作

9，物耗的成本控制

10，人力资源成本控制

11，其他服务的制定

12，反馈系统的建立

b，厨房管理

1，菜单的制定

2，产品的定价

3，厨房出品质量、样式、菜式

4，菜品培训、资源共享

5，厨房部门制度、岗位工作流程

6，物耗、原材料、物品环节成本控制

c，部门协调

1，与酒店其他部门所有协调配合工作

2，部门协调备忘录

3，部门协调原则

d，员工岗位培训

1，餐厅部员工培训工作

包括：领班、迎宾员、服务员、传菜员、收银员、酒水员、营业员

2，针对岗位性质进行岗位培训，熟悉本岗位的工作流程，酒店环境、文化、人事结构

3，先由酒店统一培训，再进行区域培训

4，培训后进行前期考核

5，建立考核制度

a，接待

b，客房

c，洗衣房

d，商务中心

e，总机

f，大堂

a， 收银

1， 收银员的岗位职责和工作流程

2，收银员与财务的协调配合工作和原则

b，招投标

b， 物品采购

1， 各部门的物品采购明细清单

2，价格的审核与相关控制

c， 成本管理

1， 酒店前期运作成本预算、控制、管理

d， 仓库管理

1， 库房的物品日常管理

2， 进、出库的相关管理

3， 领料相关操作程序

4， 仓库管理员的岗位职责

5，月存、日进、检验的相关管理

a，总经理

b，部门经理

c，后勤经理

a，发展趋势

b，知名度

c，酒店文化塑造与提升

a，市场调研

1，产业环境：

a，商业繁盛情况

b，商业化的趋势与潜力

c，地方政府优惠与扶持政策

d，当地消防治安、文化、工商、防疫等情况

2，社会环境

a，当地风俗习惯

b，历史文化

c，饮食文化

3，当地同行同档次酒店的消费、环境、概况、模式等信息调研

b，营销战略

1，前期营业策划

2，酒店产品定价

3，部门营销计划书

4，酒店营销部前期、试营业、开业、营业季度、营业年度的计划书和策划书

及相关战略

e， 营销管理

1， 营销市场分配

2， 营销部人员的配制，岗位职责、工作流程

d，营销趋势

f， 促销方案

1， 根据当地和酒店有利条件进行有针对行促销

2， 前期的营销可分为

a，广告营销（传媒、室外、报刊杂志、网络等）

b，让利营销

c，套式营销

a，菜谱

b，风味小吃

c，地方特色

d，酒店特色

e，出品构成

酒店筹备工作也是一项极为麻烦的事情，任何方面都要顾及到，这些都是需要耗费大量的财力和精力的。因此在酒店开张前，就应该充分认识到其中的问题所在。做任何事情都是要努力做好的，酒店并不是那样好开张的。不过只要在酒店开张前，将应该做的事情写好策划书，在工作中就可以更加的简单，更好的工作了。

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