# 【202\_年终销售工作总结】202\_年酒店销售工作总结

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2025-04-25

*当工作进行到一定阶段或告一段落时，就需要对工作做一下总结，以方便接下来的工作更好的开展，你的工作总结写了吗?以下是本站小编为大家精心整理的“202\_年酒店销售工作总结”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站!　　>202\_年酒店销售...*

　　当工作进行到一定阶段或告一段落时，就需要对工作做一下总结，以方便接下来的工作更好的开展，你的工作总结写了吗?以下是本站小编为大家精心整理的“202\_年酒店销售工作总结”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站!

**>202\_年酒店销售工作总结(一)**

　　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202\_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202\_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202\_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，创造最佳效益。

　　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。

**>　202\_年酒店销售工作总结(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202\_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，202\_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。

　　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\*\*公司，\*\*电器，\*\*公司\*\*中医药大学，\*\*\*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。

**>　　202\_年酒店销售工作总结(三)**

　　在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作，对维系老客户，发展新客户，始终坚持不懈，换来客户对我们提出的最宝贵的意见，使我的工作得以不断的改善，服务质量也在不断的提高。

　　对于接待团队会议，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。在各部门同事的配合下，本人202\_年的销售额相比去年取得了较好的成绩，在此感谢各部门的大力配合与上级领导的支持。

>　　一.主要工作内容

　　1、以维护老客户为主要工作，定期走访、电话拜访及电子邮件等形式维护老客户。

　　2、开发酒店周边的潜力客户，签订新协议，拓展客源市场，争取获得更高的业绩。

　　3、重点维护如中xxxx等大客户。

　　4、按照接待标准跟进各公司在酒店举办的大小型会议及晚宴，做好接待协调工作。

　　5、完成部门布置的计划总结、每日销售报告、客人意见收集及客户档案的完善工作。

　　6、及时对挂账的商务客户进行催款工作，确保所有款项在酒店规定的日期内到账。

　　7、逢年过节走访各大商务客户，赠送礼品，达到更好的与客户沟通维护感情的效果。

>　　二.销售任务及完成情况

　　综上所述，本人在202\_年度工作情况汇报完毕，工作当作有诸多不足之处，望领导及各位同事不吝指教，本人一定会虚心接受，努力完善自己，争取在新的一年里在各个方面以最好的成绩回报公司对我的栽培。

　>　202\_年工作计划：

　　为了能够在竞争日趋激烈的酒店行业中扎根并占有优势，获得更多的客户，提高业绩，为酒店创造更多的效益以及自我的突破，本人制定202\_年工作计划如下：

　　1、对于原有协议单位、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的挖掘更多高质量的新的客户。

　　3、挖掘周边新搬迁过来以及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及收入。

　　4、开发更多具有综合消费的商务会议团队，维护好并建立长期稳定的合作关系。5、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。

　　6、做好个性化贴心服务，以更高的服务质量弥补酒店硬件上的不足，留住更多的回头客。

　　7、熟悉酒店产品，以便更好的向客人介绍。

>　　202\_年对自己工作要求和计划如下：

　　每月超额完成酒店下达的销售任务，淡季做好推广工作，开发更多的客户，以及把部

　　门淡季推广方案普及到每个现有以及潜在客户，旺季争取与同事之间共同创造更多的100%入住率。

　　每月至少签回5家协议公司，同时每天至少打7个电话问候老客户，做到事事有计 划，有落实，有成果。

　　每天按时完成销售报告，客史跟进档案填写，客人意见及建议的收集，及时处理各种

　　投诉以及客人的特殊要求。做到以金钥匙服务为理念指导工作，顾客是上帝亦是朋友，在酒店着想的同时设身处

　　地为客人出谋献策，把解决客户疑难杂症为工作的重中之重，争取获得更多的信任和忠实度，提高美誉度。

　　在会议以及宴会的接待方面细心谨慎，尽量减少犯错误和和做到零投诉，加强会议接 注重部门同事之间的相互配合与探讨更好的销售技巧和渠道，争取每个月都能超额完

　　成酒店给予部门的总体任务，相信团结的力量，相互扶持，共同进步，为酒店创造更多的利润。

　　全年实现最终目标即常住客户量最大化，开发和稳固至少20家稳定的常住大客户，实现真正维护为主，开发为辅，提高客户质量，从而实现酒店入住率持续稳步上升的良好势头。

　　随着酒店和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作更加繁重，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。

　　我会尽自己最大的努力，脚踏实地、奋力拼搏实现202\_年的新目标，希望康经理与各位同事不忘监督我的工作，如有不当之处，望及时给出宝贵意见，我一定会虚心接受教诲，朝着我们共同的目标不断努力。

**>202\_年酒店销售工作总结(四)**

　　202\_年就快结束，回首202\_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202\_年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，202\_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，202\_年对于公司来说经历了很多，其中我身在的\*\*湖度假村项目内：

　　\*\*寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、\*\*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\*\*水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信\*\*湖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。

　　总结了一年的工作下来，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。

　　下步的打算，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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！