

## 酒店客房部工作计划范文

### 篇1：酒店客房部工作计划范文

一、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一) 成立宾客服务中心目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容 接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。 接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。 及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。 钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。 失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。 对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二) 成立礼宾部目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已

不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容 行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。 收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。 委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。 店内查询。接受客人的查询。

## 篇2：酒店客房部工作计划范文

XX年在欢喜中度过，在经过了一年艰辛的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都获得了应有的回报。回首一年以来我们的工作，能够说，我们向来做的很好!从前好多次的努力，在今日看来也是值得的。XX年酒店客房部的工作十分的顺利，获得了上司领导的赞誉!做完XX年工作总结，我们对XX年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将从前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深醒的认识并加以改良，并在XX年要点做好以下几个方面的工作：

### 一、培育职工的察看能力，供给个性化服务，创服务品牌

跟着行业发展，饭馆业的经营理念与服务理念在不停更新，只是让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，供给个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意察看，揣摸客人的心理，在客人还没有说出要求时，即以最快的速度供给服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是否是难忘?部门将要点培训职工怎样依据客人的生活习惯，来供给个性化服务。在平时工作中经过鼓舞培育、系统规范和培训奖赏等，使这成为职工的自觉行动，从整体上促使服务质量的提升。

鼓舞培育：对于工作中有优异表现和遇到客人夸奖的服务员，部门会将他们列为骨干进行培育，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

部门管理：部门管理人员在平时工作中增强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型案例，进行，概括入档。

系统规范：将整理的典型案例进行推行，在实践中不停增补完美，进而形成系统化、规范化的资料，并做为权衡服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

培训奖赏：整理好的资料能够做为培训教材，让新职工一开始就认识工作的

要求及学习目标，使老职工经过对照找差距补不足，以此提升职工的认识。对于工作中表现突出的职工，部门以多样形式进行表彰奖赏，使职工能形成争先进、比贡献的优异气氛。商业的核心在于创建产品，酒店的核心在于创建服务。平时服务中要求职工依据简、便、快、捷、好的服务标准，供给“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单了然，建议反应要做到简洁简要。便：要让客人从进店到出店，到处感觉到方便。快：客人的需求要以最快的速度获得知足。捷：服务员的影响要矫捷，对客人的言谈举止能快速地理理解并作出应付，而后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感觉。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为要点客人精心服务、为一般客人尽心服务、为特别客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热情服务。

## 二、外头绿化环境整顿，室内绿色植物件种改换

自XX年代10月尾酒店与兴源绿化企业中断合同后，外头绿化一直是由pa职工自行管理，因为缺少技术和经验，有些绿色植物保养的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将改换枯死的植物，尽量栽种一些开花的植物，并在外头范围内，适合补栽一些南方果树，给酒店增加一些喜庆。此刻酒店存在室内植物件种单调、品位不高的问题。明年将联系一家适合绿化企业，完成协议，完全解决这一问题。六、商务楼层客用品的改换当前商务楼层的客房从头装饰此后，给客人感觉品位较高，但房间的客用品向来未做更换，且品位一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品改换，如：将袋沏茶改换成散装茶叶，将洗手间用品的包装盒改换成环保袋等，以此提升房间品位。

## 三、减少服务环节，提升服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，好多投诉都是因为服务缺少效率而惹起。客人提出的任何要乞降服务都是希望能赶快帮助其解决，而不是被推来推去，所以实行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店此后，对多样服务电话均不清楚，固然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大部分客人都不会仔细看，需要服务时都是拿起电话随意拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，这样很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提升服务效率。

### (一)建立来宾服务中心

当前总机和服务中心均是经过电话为客服服务的两个岗位，有好多客人需要服务都是将电话打到总机或其余分机上，总机或其余分机接到服务后再转给服务中心，这样很简单造成服务延缓或服务信息丢失，因为其余岗位根本不认识客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘掉传达，给我们的服务带来极大的不便，很简单遇到客人的投诉。只有接听电话的人材认识客人忧虑的心情，清楚客人真实的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心归并建立来宾服务中心，酒店全部的服务和查问只需拨电话“0”，全部均可解决。来宾服务中心的职能来宾服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店全部的信息和外面对酒店相关的信息，并进行分拣、传达;一致接收伏务信息，并正

确传达服务指令，保证服务能实时供给。

## (二) 来宾服务中心的工作内容

接听电话并供给服务。总机和服务中心归并此后，酒店全部的外线电话和服务均由来宾服务中心接转，特别状况时可亲身为客人供给服务，这样一来不单提升了服务效率，保证了服务的正确性，还减少了楼层服务员的工作量。接受电话预约和查问。前台招待处当前有电话分机3部，据数据统计：9至11月招待处均匀每日仅接听的外线电话的话务量便可达20余起，加上内部打进的电话每日的话务量可达70余起，这样高的话务量使招待员根本没法全力去招待客人。客人从外面赶到酒店办理入停手续时均希望越快越好，但招待员招待客人时，常常要被电话打断好几次，使我们的服务没法保障。若来宾服务中心电脑与前台联网，全部的电话预约和电话查问均可由来宾服务中心操作，不单方便了客人，还给前台招待员更多的时间去对客服务。

实时改正房态保证房间出租。楼层领班查完房后可致电来宾服务中心进行电话改正房态，来宾服务中心接到通知后可立刻改正房态，保证房间能实时出租。钥匙的管理。客房全部的钥匙均由来宾服务中心来保存、散发，并进行登记。失物办理。来宾服务中心负责整个酒店遗拾物的储藏保存与招领，并依据规定做出办理。对电话进行统计剖析。来宾服务中心每个月对所接的电话进行统计剖析，剖析我们的不足，更好的认识客人的需求，提升我们的服务水平。

## 篇3：酒店客房部工作计划范文

我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划

### 一、加大成本控制力度，建立成本质量控制分析制度。

通过分析比较XX年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、\*的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

XX年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

### 二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

### 三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖 指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖 指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖 指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖 指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，XX年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

### 四、做好常客信息收集及服务回访工作。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。