# 酒店客房部工作计划（精选4篇）

**篇1：酒店客房部工作计划**

一、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，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，尽管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升服务效率。

二、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，将总机和服务中心归并成立宾客服务中心，酒店全部的服务和查询只需拨电话“0”，全部均可解决。

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，收集酒店全部的信息和外部对酒店相关的信息，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

①接听电话并提供服务。总机和服务中心归并以后，酒店全部的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特别情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提升了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台招待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月招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，如此高的话务量使招待员根本无法尽力去招待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但招待员招待客人时，经常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，全部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，还给前台招待员更多的时间去对客服务。

③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刻更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房全部的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处置。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处置。

⑥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，提升我们的服务水平。

三、领班工资调整方法

1.领班工资基数为700元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2.根据领班的业务水平、职工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3.连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

四、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅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，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人没有说出要求时，即以最快的速度提供服务，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不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提升。

1.鼓励培养：关于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，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。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提升员工的认识。关于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好气氛。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物确实是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特别客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

五、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自XX年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，因为缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，完全解决这一问题。

六、商务楼层客用品的更换

目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提升房间档次。以上各项计划地实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的帮忙与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回想20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

**篇2：酒店客房部工作计划**

20\*\*年在快乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一贯做的很好！之前许多次的努力，在今日看来也是值得的。20\*\*年酒店客房部的工作非常的顺当，得到了上级领导的赞扬！做完20\*\*年工作总结，我们对20\*\*年有了更多的期许，盼望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在酒店客房部20\*\*年工作计划重点做好以下几个方面的工作：

一、培育员工的观测技能，提供性格化服务，创服务品牌

随着行业进展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满足是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供性格化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要留意观测，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，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不是难忘？部门将重点培训员工如何依据客人的生活习惯，来提供性格化服务。在日常工作中通过鼓舞培育、搜集整理、系统规范和培训嘉奖等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1、鼓舞培育：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，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。

2、搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发觉性格化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4、培训嘉奖：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰嘉奖，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于制造产品，酒店的核心在于制造服务。日常服务中要求员工根据简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简约明白，看法反馈要做到言简意赅。便：要让客人从进店到出店，到处感受到方便。快：客人的`需求要以最快的速度得到满意。捷：服务员的反应要机敏，对客人的言谈举止能快速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人细心服务、为一般客人全心服务、为非常客人贴心服务、为挑剔的客人耐烦服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自08年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一贯是由PA员工自行管理，由于缺乏技术和阅历，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已涌现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增加一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一贯未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减削服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，许多投诉都是由于服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是盼望能尽快援助其解决，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晰，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，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满足度大打折扣。我部将从减削服务环节来提高服务。

**篇3：酒店客房部工作计划**

一、房间设施、设备保养维护方面：

1）在工程部的配合下加强对设施设备的维护和保养，确保设施和设备的完好率。日常的设施维修及时上报并跟进维修及使用情况；另每季度对房间的设施设备大检查一次，将维修问题汇总上报工程部。

2）部门在房间设施的养护上严格按照养护制度执行，例如：每季度的床垫翻转、家具上蜡养护，皮革及不锈钢、地毯的定期保养等。

二、提高服务质量方面

1）多提供一些个性化服务，吸引并留住更多的回头客。部门准备在人员编制上增加一名专员，主要负责客人服务信息的收集及部门细节化、个性化服务案例的收集。每日跟进部门员工对客的细节服务及个性化服务，确保服务质量有明显的提升。部门首先要将先前所做的房间留言服务、千纸鹤的摆放、每日干果的赠送，在此基础上集思广益，做出更多的感动案例。

2）在客遗留的管理上与前厅部携手，将在客房内的遗留物品，客房部管理的同时前厅部做好备忘，使客人在第一时间内可以得到准确的遗留信息。

3）酒店各部门给予提供的对客服务信息，我们将高度重视，确保对客服务流程的完整及完美性。

三、在培训方面

加大培训力度，提高员工的服务意识，提高工作技能及服务效率。部门计划：第一度和第三季度培训主题是：部门规章制度及工作流程方面的理论培训，第二、度和第&gt;四季度培训主题是：各项业务的情景模拟实操及开展部门的.业务技能大比武。

四、在节能降耗方面

进一步做好能源的控制，提倡全员节能，客用品的每日领用表格继续使用的同时，每月将员工个人的领用量汇总比较，将此项的考核结果与绩效奖金挂钩。

五、部门管理方面

1）部门每周的管理沟通会照常进行

2）代领员工学习《第四期绩效考核方案》，根据方案中的奖罚条例对部门的员工进行公平公正的考核，使做的好的员工能拿到高额的奖金，付出和得到成正比。

3）使管理现场化，多进行现场巡查，及时纠正工作中的不足。

**篇4：酒店客房部工作计划**

一、做好部门的管理工作

1、酒店开业初期，员工自律性差、服务意识不足，以家长式管理为主，使员工的自律性和服务意识在短时间内得到提升；

2、随着员工自律性、服务意识的提升和部门运起色制的成熟，将实施人性化管理，尊重员工意见，充分发挥员工的积极性，鼓励员工表现自我，培养人才。

二、做好部门服务工作

1、做好招待服务，让客人门庭若市；

2、做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的居住环境；

3、不断地对员工进行培训，提升服务质量个性化服务、无干扰服务

三、做好客房及其它酒店产品的销售工作

1、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提升客房营业收入；

2、培训员工销售意识，提升员工的销售技巧，积极销售酒店产品。

四、收集宾客意见，不断提升客人的满意度

收集宾客意见，是提升酒店管理与服务水平，改善服务质量的重要途径。

五、加强与客人的沟通交流，建立良好宾客关系

六、参观、学习其他酒店先进经验，不断创新服务

七、做好固定资产的管理和设备设施的管理

做好设备设施的维护保养工作，避免固定资产流失和减少设备设施的损坏，提升设备设施的效率。

1、建立设备设施档案；

2、建立设备设施日常管理制度；

a、做好培训工作

b、制订保养制度

c、做好相关记录

d、制订报损、赔偿制度

e、定期盘点

3、做好设备设施的维修保养工作

a、设备日常维修保养

b、设备的逐级检查

c、设备的维修处置

4、做好设备的更新改造工作

a、常规维护

b、部分更新

c、全面改造

八、做好客用品管理与控制，降低经营成本

在满足客人要求的前提下，合理制订客用品、生财用品消耗额，控制物品消耗，减少浪费和流失，降低经营成本。

1、客房用品定额管理

确定客用品的数量定额加强计划管理

a、一次性消耗品的消耗定额

b、屡次性消耗品的消耗定额

c、确定客房用品的储备定额

2、客房用品的日常管理

a、定期发放

b、正确存放

c、控制流失

建立客用品管理责任制、楼层领班对服务员的控制、客房部对客用品的控制。

三级控制：中心库房对客用品的控制、楼层主管部门对客用品的控制、防止盗窃行为

d、推行“4r”做法

减少、再利用、循环（重复使用）、替代品。

e、做好统计分析工作

九、做好安全管理工作

1、客人资料保密工作；

2、防盗工作；

3、防火工作；

4、意外事故的防范工作；

