

## 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

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，特殊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。

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。

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。

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。

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

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的理解并作出应对，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，将此项目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；