

客房一周工作总结报告700字

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/228814.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

工作总结是什么？从字面意思就能够看出来工作总结是一种什么样的文体了。工作总结就是你上班的时候以一个周期循环而写的一篇文章，主要是以月度、季度、半年度而写的一篇工作总结。以下是工作总结频道为你整理的《客房一周工作总结报告700字》，希望你喜欢！

>【篇一】

不知不觉中，我已经在酒店实习一周了。时间过得很快，回忆这一周时间，并没有我想象中那样枯燥难熬。相反的是，工作的每一天让我觉得很充实很开心！

从入店报到那天，酒店就给我了一种严肃但不失温馨的感觉，人资部的三位经理（其实叫姐更亲近~）对我既是严格又很关心，让我对这个陌生的地方消除了很大的紧张和生疏的感觉。在领到实习计划后，肖经理亲自为我介绍酒店的企业文化，规章制度，并带我去酒店员工区域完整走了一遍，让我知道上下班的通道，更衣室，食堂在哪儿，并嘱咐我上班时间的一些琐碎的注意事项。对于一个新员工，肖经理对我的亲切和耐心让我感动不已，让我更加坚定了努力工作的信心。

在了解完工作之外的内容之后，肖经理带我去26楼金时尚楼层，将我交付给了楼层卫生员-刘彭丽，开始了我第一天的工作。由于我从来没有接触过酒店的工作，对于其工作内容知之甚少。彭丽姐便一边工作，一边为我介绍工作内容。知道那时我才知道，酒店客房的工作是如此繁杂而又重要。

但一口吃不成胖子，我只能一点点学习一点点实践。彭丽姐告诉我，酒店每层24个客房，22层除外，因为有服务中心。四个角落是四个角套，01、02、21、22是四个大床，其他是金时尚。各个楼层有区别但大同小异。随后又教我清理客房的内容，首先是房间的清理，主要内容就是怎样铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可；套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。擦尘也是一项重要环节，右手湿抹布左手干抹布，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处；吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。而清扫的房间又分走房和住房两种，走房要彻底清理，住房则是整理房间为主，三天一更换床上用品，但每天要补足客用品。在金时尚学习工作了三天之后，我又去23层水床楼层学习。带我的师傅刘健蕊是一位有五年客房工作经验的“*湖”，清理房间的速度和质量让我瞠目结舌。如果说彭丽姐的工作作风是刚健有力的“少林派”，那么建蕊姐的工作风格则是以柔克刚的“武当派”，两人各有特点但工作完成的都是那么出色。建蕊姐告诉我水床是咱们酒店的特色项目，非常重要，每一个房间的打扫都要尽心尽力。方水床和圆水床的床上用品种类不一样，一定要分清楚。每次吸尘一定要吸角落和沙发底下和床下。她的严谨而温柔的工作方式让我受益匪浅。时间过得很快，三天又过去了。离开水床楼层，我去了最后一个楼层-16层商务楼层。带我的师傅是刘宏杰，用心做事金质奖得主！！！还是新工辅导员！不一样就是不一样，洪杰姐那无时无刻的微笑让我真正感受到了工作的快乐，而她那温文尔雅的教导方法，让我更是将她教给我的内容铭记在心。不得不说她是一个很有工作魅力的一个人，我很期待，这三天和这样一位高手一起工作！

>【篇二】

一、市场拓展总结

由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的

地点—明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、费尽了口舌，结果我们没有找到或只是找找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的找开营销局面。

二、孙经理的给我们上课，讲解了规章制度的重要性，列举了很形象的例子，规章制度就是一个烧得很热的锅，第一次摸会很烫，第二次摸还是烫。规章制度强有力的执行，是保证各项工作得以顺利开展的基本条件，任何人违反了规章制度，必须得到相应的处罚，同样，任何人只要维护酒店利益，多做有利于改善酒店管理、提高酒店经济效益的事，就会得到相应的奖励。他还列举了一个例子，狼有什么优点？在所有人的思考下，想出了狼具有团结合作、纪律性强、忠诚、有毅力、暴发性强等10多种优点。在很短的时间想出这么多的优点，不是一个人能做到的，说明要完成一个制定的目标，个人的思维和能力是极其有限的，集思广益是达成目标一个良好的方法。

三、本周学习了客人投诉的内容及处理方法，酒店投诉的主要内容包括三项：设施设备投诉、服务质量投诉、其它投诉。处理客人投诉的方法：首先要向客人致歉，安抚客人，争取客人的谅解，第二、认真聆听客人的投诉，及时处理问题，第三、不找任何理由为自己开脱，第四、处理投诉以客人利益为出发，同时也要维护酒店利益。

客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作,防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

宾客投诉行为实际上是酒店基层管理质量的晴雨表，通过投诉，酒店可以及时发现自己发现不了的工作漏洞；通过投诉，可以鞭策酒店及时堵塞漏洞、对症下药，解决可能是长期以来一直存在着的严重影响酒店声誉的工作质量问题。即使是客人的有意挑剔、无理取闹，酒店也可以从中吸取教训，为提高经营管理质量积累经验，使制度不断完善，服务接待工作日益完美。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发