

**速写**

25岁

137 0000 0000

123456@docer.com

浙江杭州

求职意向：酒店大堂经理

**教育背景**

* **2015.09~2018.6 广东商业学院 酒店管理专业**
* **2018.08~至今 丽枫酒店杭州下城总店 大堂经理**
* 1.负责部门年度、月度和每周工作计划制定并组织实施；
* 2.负责组织落实部门班前班后会的召开并及时采取有效措施解决存在的问题；
* 3.负责组织做好大堂和前台的安全、秩序、环境、节能、用品管理等工作；
* 4.负责组织销售员做好宾客问询入住、行李寄存、退房结算等迎送接待工作；
* 5.负责组织销售员做好住客身份证件审查、身份信息上传公安部系统等工作；
* 6.负责组织销售员做好前台预订、电话预订、网络预订等客房（含会议室）预订工作；
* 7.负责组织销售员做好宾客的故障报修、清洁诉求受理和用（商）品送达、叫醒等服务工作；
* 8.负责组织销售员做好客房服务介绍、优惠宣传、散客推销等前台销售工作；
* 9.负责做好分店周边市场营销推广、商户拜访签约等区域销售工作；
* 10.负责做好销售价格调研、优惠活动方案编报等营销策划工作；
* 11.负责组织销售员做好应收账款、迟付账的核对、催收和结算工作；
* 12.负责做好电话或现场投诉处理、网络差评监控报告与协助处理等工作；
* 13.负责做好分店周边配套服务、交通出行等信息收集并为住客提供服务指引；
* 14.负责组织销售员做好宾客失物保管、认领、处置等工作；
* 15.负责做好部门员工技能培训、仪容仪表、业务开展、业绩考核等日常工作；
* 16.负责做好分店客用商品的申购、保管、销售和盘点等工作；
* 17.负责做好分店发票领取、保管、开具（必要时邮寄）等工作；
* 18.负责按照公司要求做好客房营业日报表填报、销售信息统计分析等工作；
* 19.负责做好会议室的会议服务协助工作。

**自我评价**

**工作经历**

1.熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能；

2.有较高的处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力；

3.热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感；

4.熟悉酒店的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力。