# 最新移动网格经理个人工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-04-15

*移动网格经理个人工作总结一设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监xx、运营总监xx、财务总监xx。由于我们团队仅有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监xx共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监xx来完成。...*

**移动网格经理个人工作总结一**

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监xx、运营总监xx、财务总监xx。由于我们团队仅有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监xx共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监xx来完成。

注重企业文化建设，提炼xx传媒的文化“合众共赢、活力创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、欢乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务经过不断营销创新、进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

经过组织一系列活动来建设盈众传媒的`大团队：组织盈众传媒高管赴南安参加摩尔拓展训练，培养xx传媒团队的团结合作本事;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不一样的同仁们创造不一样的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自我，锻炼自我。

在一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。xx传媒与xx汽车销售有限公司签署了关于xx汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务;最终，传媒与xx国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，xx传媒正与xx酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

xx传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但xx传媒仅仅成立一年了，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

**移动网格经理个人工作总结二**

xxx于今年2月份由后台支撑人员转岗为网格经理，经过近两个多月的锻炼，不但适应了岗位职责要求，更是摸索出了自身工作经验，在光改预约、宽带续费、欠费收缴、客户挽留等方面取得了较好的工作业绩。她的做法是：

一、按照光改预约规定动作，将各项工作做细

1、利用村委会喇叭进行广播，在村里明显地方挂宣传条幅，张贴宣传海报并留下联系电话。

２、入户时态度亲切，拉近与客户的关系，向客户宣传改光纤的好处及联通电视的优点，对于客户提出的问题，能当场解决的.当场解决，不能当场解决的记录下来，查清后回复用户。

3、对家中无人的用户张贴光改预约通知单并留下联系电话。

4、随工程队一起放线的同时，对观望、考虑的用户再次预约。

5、光改预约过程中，对于包月客户引导其办理包年资费，向客户介绍资费时由高至低，因人而异，灵活推介，从宽带免费或并价入手，引导办理智慧沃家108、4g融合业务，尽可能的多推介业务。

6、在有异进入的村庄，进行自我宣传和反宣传，以联通产品的亮点和竟争对手的劣势，去比较、分析，赢得客户的认可；通过与友商比速、比服务，显出联通业务的优势；同时，在村内找出几个异不好用的实例，进行反宣传，更突显出联通宽带的优势。

二、切实走访客户，做好宽带续费工作

1、首先利用电话通知宽带即将到期的用户；

2、上门粘贴宽带续费通知单；

3、月底对于没有办理宽带续费业务的用户进行上门收取；

4、对于一直联系不上、家中又无人的用户，采取去本村打听其联系电话或其家属的联系方式，通过其它途径联系到用户。例如：八户庄用户赵颖利是在3月30日晚上8：00多联系到的，接通电话时向其说明情况，并介绍了现行优惠资费；用户表示认可，由于他出车暂时无法回来，家中平时又没人，用户说把宽带费打到我的银行账号上，让我为其办理宽带续费手费。第二天上午用户就把宽带费打入账号。通过这件事情表明，只要服务态度好，为用户着想，用户肯定会信任并认可我们。

三、对于公司下发的欠费用户，及时进行电话催缴和上门张贴欠费催缴通知单。

四、月底拆机高峰期时，在营业厅对拆机用户进行挽留；

**移动网格经理个人工作总结三**

硕果累累辞旧岁，精神抖擞战新春。伴随着浑厚的新年钟声，沐浴着冉冉升起的朝阳，怀化市会同县移动分公司揭开了崭新的历史篇章。回首20xx，我们心里充满了自信和自豪、充满了激动和激情，同时也有几分酸楚。在平凡而又艰辛的日子里、在紧张而有辉煌的工作中，我们全体同仁团结拼搏、锐意进取，圆满地完成了上级交给全年的工作任务。

回首20xx年，我们在总公司领导的英明下，不断改革使人员组合优化，更趋合理，业务拓展也更加迅猛，在这一年里，我们公司尽心尽力，积极为公司的工作出谋划策，从节约成本和开发客户双重下手，使怀化市会同县移动分发生了质地变化，在这一年里。

(一)我们会同现在是一个县级分公司，用户数量为68620户，年度累计通话用户9948户，累计进曾通话用户9948户。累计完成运营收益4185.87万元。

(二)农村市场深度开发稳步进行，已建网点35个，其中农村网点24个，ag服务站70个，bg服务站87个，集团客户和终高端客服营销服务工作稳步推进。

(三)完成了全年15期工程计划，直放站有6个，村通基站、高速公路4个基站建设正在进行，城域网数据核心机房已经成立并使用，农村宽带网实现0突破。

(四)结合实际请客户自己补充下

这一成绩的取得主要归功于公司领导的正确领导，归公于证券部全体同仁的共同努力和奋斗。

(一)正确认识、积极引导，做大做强农村市场

农村市场对于移动公司是非常重要的。近两年，中移动新增用户中60%以上都来自于农村市场，在3g的竞争环境下，我们必须坚持一个高举，作好两个延伸，加强五个保障“的具体措施。其中两个延伸就是做好服务区域的延伸和产业价值链的延伸，服务区域主要是指在地理为上的延伸，即向家庭、政企大客户、农村发展。在农村市场，发展用户需要建网，投资巨大，但农村用户的需求重点集中在语音业务上，arpu值甚低，对新业务的促进也很小，在roi上和城镇用户相比差距很大。近两年虽然农村用户对中国移动新增用户贡献巨大，但也很大程度的\'拉低了移动的arpu值。把农村市场要当作是公司重要战略的高度来认识和对待。

(二)在农村市场建立了网络网点

目前国内除了邮政系统深入到农村市场之外，其他行业，在农村市场都还缺乏网点。移动在农村市场网络布点为其以后业务的开展奠定基础。我们发动员工在会同县境内，大力宣传、鼓励、扶持农民自己筹办加盟网店，即很好的开展了公司业务。

(三)充分把握农业信息化引发的市场

大力开发、开展集团客户和终高端客服营销服务，农业信息化中蕴藏巨大的`商机：农业部，农业企业和农民在移动通信上巨大的需求为中国移动切入这些市场并取得较大市场规模提供了广阔的空间。

(四)建设短信业务受理系统，促进农村营销网点建设

我们直视边远农村因传输电路受限难于部署营业网点问题，以九天揽月的气概，进行了积极的创新和大胆的实践，短信接入平台采用短信传输方式，实现只要在有移动信号覆盖的地方，一台普通pc、一个几百元的短信通信终端即可以建立一个营业网点，为客户实时办理开户、缴费、帐单查询、资料变更等移动通信业务，极大地降低了传统营业网点传输线路施工、维护、租借以及网络设备采购等投资成本，避免了以往农村代办网点要隔几天或者通过电话委托办理业务而造成业务受理无法当场确认和稽核等问题的出现，该系统每月近百万金额的缴费量充分表明系统在农村市场的广泛应用进一步提高了农村客户对移动通信服务的感知和满意度，为服务农村信息化假设、拓展农村通信市场起到了积极促进作用。

(五)大力开发农村通信服务产品，满足农村市场通信需求

我们认真分析农村客户消费习惯，大力开发“田园加加卡”等新的农村资费和通信服务产品，使用户在指定的基站范围内通话按一种优惠的费率收费，大大降低了农村地区通信资费、产品价格低廉，使得农村用户能够用尽可能低的支出，用到和城市用户相当的手机通信服务，截至目前“田园加加卡”已有50万用户。同时和短信接入渠道配套的“空中充值”服务的开发实现也让农民足不出户就能够轻松办理移动业务，大大激发了农村用户的通信潜力，切实满足了农村市场通信需求。

(一)分公司在管理上松散，员工工作态度不够端正、不够紧张态。各方面的业绩等都不是很理想。

(二)工作人员紧缺，也是分公司工作难度非常大的一项，比如宽带的维修人员没有，经常安排其他人来加班做，管理不顺。

(一)加强学习，在公司形成良好的学习氛围，努力提高自身素质。

(二)加强职工培训提高公司整体业务水平。

(三)进一步拓展业务量和网点数量，用户数量为户，累计完成运营收益万元,农村市场深度开发稳步进行，建网点个，其中农村网点个，ag服务站个，bg服务站个，集团客户和终高端客服营销服务工作稳步推进。

通过一年来的工作，会同县移动公司坚持科学发展，通过狠抓思想教育与组织保障，建立健全各种制度规范，以宣传引导为工作着力点，为企业稳定与长远发展保驾护航。在实际工作中取得了较好的成效，但也存在一些不容忽视的问题，希望在今后的工作中改进。

**移动网格经理个人工作总结四**

春节后，我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作，在与x经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。x月份市场商场开始构想到x月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，个人简历人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在x总与x店的指导下，xx市场商场得以平稳的发展与过渡，自己对商场最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

x月份因工作的需要，我被调到x商场任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了x商场这个大家庭，对xx商场的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向x总x店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xx深入交流。

在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的.规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，热门思想汇报维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

**移动网格经理个人工作总结五**

(一)主要指标完成情况

1、全年完成工程立项36个，其中xx年项目32个，xx年结转项目4个，

2、完成小型工程勘线、施工164项，其中话吧工程67项、电缆线路工程72项、园区光缆及其他25项

(二)xx年主要工作完成情况

xx年我通过明确工作责任、强化目标管理，各项工作取得了明显成绩。

1、狠抓落实，规范管理再上新台阶。xx年，我始终以省公司计划建设部的客户工程管理办法为依据，利用pmserp两个系统做好工程的阶段管理，不管是项目评估、现场管理、后期管理都能够严格按制度办事，严格按各项标准操作。全面落实预算管理，尤其是重点区域覆盖工作停止后积极开展项目清查工作，提升了资金的使用效率。

2、树立全局意识，及时完成领导交办的工作。虽然按照分工我是负责西北区的线路施工管理，但是公司或部门内有其他任务时，我总是以全局观提醒自己，时刻不忘自己是一个共产党员。尤其是上半年协助装维管理岗位的同志完善了维护方面的相关档案、资料，做好了维护工作的衔接，完成了号线资料普查的后续工作，通过基础资料的健全提升了整个部门的工作效率，装维员工的工作积极性不断提升，保证了公司各项工作的顺利开展。

3、加强员工培训，夯实技术基础提升服务技能。年初在积极推进号线资源清查的同时，我们客响中心对代维公司的员工情况进行了摸底，考虑到装维人员的实际情况，我参与组织了第二届装维人员技术比武，通过培训和比武，极大的激发了装维人员的学习热情为预约服务的全面展开做好了技术力量上的准备，同时也使我们核查后的技术资料发挥它的作用，从而避免了技术资料前清后乱的现象发生。

4、大力开展了安全月活动。深入贯彻落实省、市公司下达的精神,以“安全第一，预防为主”的.方针，加强对安全管理规章制度的宣传和教育力度，坚持月安全会议和单项工程开工前安全提醒制度，切实把安全生产工作作为各项工作的第一要务，进一步提升了施工单位的科学防范意识，确保xx年无一起安全事故发生，在工程施工中，严格要求职工遵守操作规程，佩戴安全帽，按要求着工作服。

5、树立全局观念，提升服务水平年初当部门提出“做强客响、做细支撑、做优维护”的工作目标，我就围绕创新、发展、和谐的主题，制定了自己的工作计划，一年来我始终坚持定期与营销单元沟通，及时了解销售动态并将建设信息反馈给客户经理。尤其是竞合协议签订后，根据省公司的指导意见，我们多次与分局协商停缓建项目的解决办法，了解营销单元的业务需求提出解决方案，使民航小区、警备区家属院等一批项目及时发挥了作用。

xx年，通过我和相关协作单位的共同努力，虽然取得了一定成绩，但在工作中也存在许多不足：

1、虽然大部分项目按照进度完工，但还个别项目由于种种原因没有完成验收、提审，还需进一步加大工作力度，加强对上游环节的督促与沟通、协调。

2、规范管理虽初见成效，尚需进一步向纵深发展。由于施工单位人员素质的差异，施工现场规范管理还存在时好时坏现象，安全教育还要常抓不懈。

3、对施工材料的采购供应环节把握不够理想，还存在因材料原因影响工程进度和业务开通的现象，今后还应加强与物流部门的沟通，及时向主管领导和销售部门反馈施工信息。

4、信息报道不够及时。对工作的中的信息报道认识不够深刻，注重了工程管理中的指标完成，而忽略了相关信息的发送，使工作中的许多亮点没有报道，今后要加强信息报道工作。

xx年要针对工作中存在的问题和不足，结合公司全年责任目标，进一步解放思想，积极进取，立足更高的起点，坚持更高标准，实现更快的发展。xx年工作思路如下：

1、坚定不移地落实全年目标责任制，不折不扣地完成全年任务目标。各部门都要进一步提升任务紧迫感，一切服从于责任目标，把任务细化到月，细化到周，认真工作，努力拼搏，以昂扬的斗志向着全年任务目标奋进。

2、加强信息沟通，提升过程管控能力。xx年在项目管理中要根据材料采购周期提前制定物资采购计划，确保工程按时完成，同时要根据未央路地铁施工等因素及时将光缆施工信息反馈给客户经理，提前给基础网络中心提出光缆施工计划，保证项目的按期开通。对于小型电缆施工争取采取”看客下菜”的模式即结合用户需求和库房现有材料情况制定施工方案，这样既可以及时完成分局下达的施工任务，又可以消耗一些库存物资，降低库存指标压力。

**移动网格经理个人工作总结六**

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的`花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

**移动网格经理个人工作总结七**

根据公司销售的计划，统筹考虑原材料，生产设备，人员安排等各方面的因素，来确定生产产品的先后顺序。制定产品的生产工艺参数，安排各部门生产。协调生产车间，前道，复合车间和检验车间

在20xx年新产品的创新上，我们有了新的突破。我们经过长时间的研究探讨和实践的尝试，成功的生产出外观优美，材质耐磨的石英砂地板和具有抗菌，防水的植绒地板;以前需要购买压花的面层，我们进过自主的研发，可以自己生产;在20xx年里通过不断总结后申报数项专利。在不断的实验和实践的过程中，我们大胆使用新的材料来减少成本提高产品的质量，以求给公司带来更大的收益。20xx年，石英砂地板还处在初期的试产状态，今年生产3550米，大约7100平方米，研发费用大约50万。植绒地板今年生产1600米，大约2400平方米，研发费用大约10万。水池纹系列产品生产2800米，大约5040平方米，研发费用大约20万。商用地板新产品包括自然系列，都尚系列，卡乐系列，希尔系列，弗瑞系列，瑞诺系列等。

无论是旧产品的改进还是新产品的研发都需要我不断地学习新的知识，提高自己的理论水平。对于新产品的研发，需要考虑新产品生产前的各种因素，然后通过实验初步确定其工艺参数，再通过实际生产来检验工艺参数的正确性，再次进过实验、总结、思考和反复的实践，最后得到我们的各项工艺参数，确保生产出合格的.产品。

1.努力学习，勇于实践，理论结合实践，提高综合素质和业务能力，为本职工作作出自己最大的贡献。

2.强化创新意识，加强各部门之间的合作，不断开拓，大胆创新。

我有信心和各部门一道，努力学习，不断开发新的产品。通过大家的努力使我们企业走在行业的前面，让我们为了企业的明天，共同努力，共创美好的明天。以上汇报如有不足之处，敬请各位领导和同志们批评指正。

**移动网格经理个人工作总结八**

在过去的一年里，弘驰都汇・apm经历了开盘前积累期、开盘期、后续稳销期；在不断努力下，项目客户经历了从无到有，从少到多的积累，逐步实现了销售工作的推进，实现为开发公司回笼资金9979907万元，上客1574组，现将进驻弘驰都汇・apm项目部以来截至20xx年11月31日主要工作总结如下：

一、入职及入职后工作（20xx年4月14日入职本公司，进驻弘驰都汇・apm项目）工作地点：文化路售楼处

时间段：20xx年4月14日――20xx年5月1日

在上级领导的带领下迅速熟悉企业架构及各部门职责及相关人员

明确自己的岗位职责及工作方向

根据项目情况对市场上同类型项目做调研及对比制定初期工作计划

制定销售部管理大纲

与工程部、集团投资部针对机场附近土地定位工作在北京及唐山区域的大棚项目进行调研及考察。

针对凤凰新城区域弘驰金阶项目进行市场调研协助项目定位、价格定位。

本阶段工作重点为公司文化、架构、制度、人员等，并为项目启动做前期的系列准备工作。

二、第一阶段工作：代理公司进场，前期准备工作

工作地点：文化路售楼处

时间段：20xx年5月1日――20xx年8月2日

五月份

1.销售工作

确定与代理公司工作对接方式、时间节点

签订销售代理合同案场销售物料的`统计及协调行政采买

接待来访客户组、来电组

制定工作计划及时间节点排期

2.策划工作

售楼处及项目户外包装制作单位的选定、过程的监督、结果的验收

销售代理公司日常物料申请的考量、询价、申报、协助行政采买

与代理公司结合制定年度广告推广方案

项目vi设计及确

六月份

1.销售工作

对销售代理公司销售人员的单独约谈、集体培训

工作中各部门的协调

接洽代理公司对项目使用权出售单体面积分割接洽代理公司制定销售价格表财务部门的对接，每周、月的资金计划及合同履行登记表的及时更新

协调、监督、检查代理公司销售人员单页派发情况

2.策划工作

费用使用明细的记录

广告推广媒体的洽谈、询价、选定

各种制作、媒体合同的起草、协调法务审核、签订

各种制作、媒体款项的预付、验收、结算等手续的签字、整理、提交相关部门合同的整理及归档

3.其它

**移动网格经理个人工作总结九**

主要是协助餐厅经理做好前厅日常内部管理事务，后几个月（6、7、8、9月）因工作需要及领导信任和自身发展需要，主要负责酒店营销工作。回顾这几个月来工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到不足一一列出病单，进行全面性培训和现场督导。纠正错误管理方法，进行理论讲解及实践练习操作。从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要毛病存在于没有规范制度，员工不明确制度，一些制度没有具体负责人进行落实等。通过质检部领导指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响开关时间及负责人以及各岗位服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话现象。

3、抓内部客户沟通

真诚地与客户沟通，听取他们宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户真诚反馈，再加上我们认真讨论、修改，不断地提高菜肴质量，令顾客满意。

4、抓宴席接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴黄金季节，制定婚宴方案，向周边单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份五场婚宴工作，向前来宾客介绍餐厅各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐机会，认真咨询反馈，做好信息反馈统计工作。

在工作中深感自己不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售业务知识及各方面知识学习。

2、认真做好本岗位工作同时，不断开发新客户群体。

3、做好内部客户维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**移动网格经理个人工作总结篇十**

管理有问题，合作方有意见，员工有建议，没有一个良好有效的反映和申诉渠道，从而无法与主管部门或公司领导建立衔接，信息无法有效传递，方案提案无法上报，导致问题一直存在或重复产生。从而积小成多，本来是小问题，却因处理的不及时，形成大问题而变得更加棘手，更难解决。20xx年，我们可能有2-3个新增项目要正式启动。项目任务的加重以及公司提升经营管理的内在需求，都促使我们要下定决心快速的做出相应的变革，对于以上各类问题进行整理、整顿、解决。我们要逐步建立起系统的管理体系，加大规范管理力度，理顺各业务流程，强化各部门职能管理，明确各岗位职责，切实体现各司其职，各负其责。要做到工作有计划，方案有分析，执行有标准，过程有监督，结果有总结。具体要求是：

组织改革迫在眉睫，势在必行。根据机构设置的战略领先性原则，我们的机构改革必须以公司现状为出发点，以未来发展为着眼点，以科学有效为关键点，建立以基于目前公司经营管理需要，放眼公司战略规划及未来发展的发展型组织机构。目前，机构设置已经初具雏形，但仍然需要进一步作充分的研究、讨论、验证，必要时也要各部门负责人参与进来，充分听取你们的意见、建议，以便各职能部门能明确公司的战略规划和发展目标，同时进行战略目标分解，促进各部门更好的规划、执行本部工作任务，从而更好的理解、支持、适应并推动公司整体管理的提升。

公司的业务流程建设，应由业务主管部门为主导，由行政部门来组织，业务关联部门来协助，通过共同研究讨论、共同配合来完成流程建立。最终把各个关键业务流程综合起来，编制公司业务流程手册，今后一切工作按照流程、程序来推动。

对于公司的基本管理制度，主要以行政部为主导，其它关联部门积极配合来完成。即由行政部提出方案，关联部门给议案，共同研讨以定案。而对于业务模块应建立的制度，原则上由各部门提供方案，由行政部审核，经董事长、总经理审批后执行。行政部应与各部门沟通，明确需要建立的制度方案，并列明清单，作出制度建立计划，有步骤的制订与推行。

同时，各部门的职能、各工作岗位的职责，要建立系统的工作说明书予以清晰划分，要明确各岗位任职资格和工作标准以及绩效考核要求等，一定要落实到部门，具体到岗位。

根据新的组织机构，公司的工程项目原则上由工程部和房地产项目部分管，项目开发和工程技术则由总工室统一管理。工程部主要负责市政道路改造类项目管理，房地产项目部主要负责地产类项目管理，总工室主要负责工程项目的前期开发管理及项目技术标准建立、技术支持和工程项目的预决算，各项目的财务管理由公司财务部统筹管理，项目部财务人员归口公司财务部直属领导。今后，各个项目在投资开发前，一定要由总工室、开发办主导对项目进行充分的调研与论证，要对项目的地段信息、市场调研、实地勘察、项目定位、产品设计、经济分析等方面进行综合的分析验证后，编制生成项目开发报告书与项目经营计划书等可行性分析报告，上报公司以做出正确的决策。

当然，在原有的项目施工过程中，因为综合方面的原因，我们还有许多具体的、紧急的工作需要去解决落实：如207、208、209项目的征地和拆迁等问题，需要我们拓宽思路，改变方法，转变形式，以得出更具有可操作性的解决方案。

有效沟通渠道一般包括公司例会、部门例会、专题讨论会、公司信箱等。今后，原则上要求公司例会至少每月召开2次，由总经理主持;部门例会至少每周1次，由部门负责人主持;专题讨论会应根据管理需要，由业务主导部门人员负责组织关联部门人员召开，以及时解决处理问题。而项目部还应该形成每日早会、晚会的习惯，早会利用简短的时间简要的布置当天工作、明确标准要求和提出注意事项，晚会则简要总结当天的任务完成情况，分析存在的问题及得出解决方案。所有的会议一定要形成会议纪要并下发各责任人，对会议决议事项一定要有专人跟进过程及结果。

我们还将公布总经理的电子邮箱与行政总监的手机号码，进一步拓宽沟通渠道，丰富沟通方式。员工有意见申诉的，有合理化建议提案提报的，都可以通过以上途径办理。

执行力是检验组织工作的唯一标准，执行结果是检验执行力的唯一标准。现如今，我们已经具备了较好的工作条件和环境，公司可以提供充分的财力、人力、物力支持，今后流程、制度等都会进一步完善。但是，仅有这些远远不够，目前我们许多工作，并不是没有要求和规定，但就是因为执行不到位，才没有达成预期的目标。所以没有执行力，一切等于零，注定得不到好结果!有执行就必须有监督。今后，我们将推行部门负责制。各项工作的执行，要形成以部门负责人为主要责任人，以项目执行人为第一责任人，以总经办、行政部为主要监察责任人，进行综合管理，对工作计划与实际进度进行实时监督，确保执行到位，目标达成。如果未能按时按量按要求完成工作任务目标的，必须要对相关责任人进行问责。

提高执行力，一是需要组织和管理体制支撑，二是靠监督机制的督促检查，但更需要各部门和员工个人的自动自发，以高标准、严要求来规范和自我约束，达成自我提升!

公司得到了发展壮大，一定会让我们的员工分享胜利成果!创建互利共赢平台，提升福利待遇水平，建立职业发展通道，以公司与员工的战略合作伙伴关系共同推动公司的进一步发展。

今后，我们将有针对性的`开展业务技术培训、管理技能开发等培训项目，以内部培训和外部培训相结合的形式开展，以提升员工的专业能力水平，辅以科学的职业生涯规划，实现个人自我实现的需要。同时，通过外来优秀人才的引进与培养，带来新的理念，借鉴新的方法，注入新的活力。

而公司的企业文化建设也需要进一步建立与完善。企业文化是企业长远发展的信念支撑和精神支柱，也是员工达成职业化修炼的有力支持。我们要逐步确立企业宗旨、企业精神以及价值取向和cis识别系统，以提升公司形象，使客户认同公司的产品与文化。同时通过不同形式的活动开展来活跃公司经营管理氛围，加强部门之间、人员之间的沟通与合作。这些方面公司都已经有了初步的规划，并将编制形成系统的《企业文化手册》，经过研究讨论成熟后将逐步有序推行实施。

总而言之，20xx是公司的管理年、制度年、流程再造年。公司要在今年达成两个统一：一是公司战略规划方向与部门工作任务目标要达成统一;二是工作程序流程管理和人力资源管理要务实的达成统一。根据“木桶原理”，只有整体管理水平提高了，公司才能可持续的良性发展，否则管理的短板必将拖住发展的后腿。

展望20xx，公司将面临更多的机遇和挑战，做大做强之路，我们任重而道远。我们需要进一步优化资源整合，提高经营管理水平，强化员工专业能力，提高执行力，提升团队核心竞争力。当然，细节决定成败。我们既要从大处着眼，更要从小处着手，从日常工作的点滴做起，做好身边的每一件事并坚持下去，通过量变的积累达到质变的升华，我们一定能一步一步的达成理想目标。“态度决定一切”，做与不做是你的选择。但是，昨天的选择决定了你今天的状况，今天的状态决定了你明天的结果。“优胜劣汰，适者生存”是必然的发展规律。如果你做不好，达不到工作的要求，跟不上公司发展的步伐，经过学习培训后仍然没有改进与提高，你将会被无情的淘汰。这决不是危言耸听!

公司发展至今，离不开全体员工的艰苦奋斗和努力贡献，是大家共同创造的成果，公司永远不会忘记你们!而且公司更加希望，你在沣盛实业不仅仅是打一份工，为了眼前的一份工资，更应该把它当作自己职业生涯和事业发展的一个平台，把个人的成长与公司的发展紧密结合起来，协同发展，打造共赢，一起开创更加美好的明天!

20xx已经来了，让我们团结一心，加倍努力，为我们共同的沣盛，为我们共同的目标，为我们共同的事业而继续努力奋斗!

最后，我再次向各位以及家人致以最美好的新年祝福，并祝愿大家在接下来的团年宴会上开开心心!

谢谢大家!

**移动网格经理个人工作总结篇十一**

下面，我将谈谈公司目前在经营管理方面主要存在的不足。对此，我总结了六个关键词，就是“盲、茫、忙、乱、堵、差”。接下来，我将一一进行解析：

目前公司的组织机构设置已不能适应公司经营发展要求，主要体现在：组织机构不完善，系统划分不明确，部门分工不合理，协同监管不到位，横向沟通不顺畅。具体体现在：

1、部门设置不完整，有的管理部门缺失，从而造成管理工作的不到位，或者专业化程度不够，工作标准与质量达不到要求;

2、各管理系统的划分，没有遵循相似、关联、有效的原则，从而形成系统设置交叉，系统职能不清晰，造成系统管理的实际盲点;

3、部门职能分工未能真正遵循有效管理幅度和统一管理的原则，也形成部门职能的交叉，或者是管理幅度过大形成实际上管理不到位。

4、部门之间的横向联系不足，有效沟通不畅，各部门之间衔接有待加强，未能有效整合、提高效能，未能形成“合而强、分而精”的理想局面。以上问题，给我们的工作带来一定的“盲目性”，战略不清晰，目标不明确，结果当然不理想。

公司的管理包含很多项业务管理流程，每个流程包含很多环节，每个环节应该建立相应的工作标准，每个标准应该有监督、有考核以纠正偏差，提高执行力，方能达成效果。

而目前公司的流程管理相当薄弱。譬如：工程开发管理流程、工程建设招投标流程、合同管理流程、工程物资采购流程、财务预算控制管理流程、人事招聘管理流程、培训开发管理流程等，要么没有，要么没有贯彻落实执行。流程如水，“道不顺则流不畅”。业务管理流程的不健全，造成了很多工作不明确由谁负责，不清楚各自职责权限，公司的方针政策得不到贯彻落实，甚至无从下手，不知从何做起。总之是管理“混乱”，执行忙乱，结果一片凌乱。流程的不清晰，带来的是执行过程的不顺畅，从而造成执行人的“茫然”不知所措。

流程建设管理的缺失，带来的就是制度建设的不足。因为流程不合理，则很大程度决定了制度无法保障，执行没结果。没有了制度就没有了依据，而这种情况下，即使有了制度也无法落实执行，也等于没有。“无以规矩，不成方圆”，没有制度支撑，那么就会形成“事先没有标准，过程无法控制，结果无法考核”，无法达成有效的管控。

目前，公司有几个项目在同时履行，我了解项目部的工作人员们都比较忙，比较累，而且项目做得还不够顺，烦心事一大堆。当然，这种局面是由内、外综合因素造成的。那么，在无法改变外在环境的情况下，我们只能通过强化内部管理和增加人力来改善提升。

项目管理方面存在的.问题，我想各项目部的负责人最清楚。工程技术标准不够明确，技术交底不够清晰，文件传达不够到位;质量标准不够规范，质量要求不够严格，质量管理细节不够精细化;以及施工计划不科学、分工安排不合理、计划执行不落实、进度控制不到位、计划期限无保障;再如工程合同管理不够规范，工程预算不够精确，财务管理不够统一，安全管理不够严格，甲方乙方沟通不够协调顺畅，现场管理比较杂乱等诸多问题，都亟待加强。而且关键的，项目部与公司总部之间的信息沟通比较欠缺或不及时，项目履行进度报告、关键事项计划报批、存在问题及项目部提议的解决方案等未能及时上报公司决策层，造成总部对项目情况的信息了解不明或滞后，过程控制不得力，十分不利项目的整体运营，甚至影响到公司的业务计划。

因此，项目管理整体方案的计划性、科学性、合理性、可操作性十分关键，否则，“忙”也是瞎忙，白忙，成效不大。

这一段时间，公司根据管理需要，也出台了一些基本的管理制度，有如：考勤管理制度、奖惩管理制度、员工行为规范和会议管理制度等，但总体来说，执行不到位，监督不严格，奖惩激励未落实。如果我们有制度不执行或执行不到位，有执行没监督，有监督没考核，有考核没奖惩约束，那么，执行结果只能是“差”!

举个例子：公司前段时间颁布实施了考勤管理制度，规定上午上班时间为8：30分。据了解，经过一段时间的推行后，发现大部分人员都能严格遵守。但是，也还有部分人员有迟到现象，有的上班打卡时间竟然是在9：00以后，迟到时间多达半个小时以上。希望今后各部门加强本部门员工的考勤管理，行政部要加强监管力度。

财务管理是公司管理的核心内容之一。目前公司的财务预算管理、财务风险管理、财务成本控制、财务审批流程、财务报销制度、公司财务与项目财务的统一管理等都还不完善。

管理的问题，归根结底是沟通的问题。目前我们的内、外部沟通都需要加强。

例如甲、乙方之间存在许多分歧，许多问题协调后还是不能有效解决;为什么我们内部有的问题主管部门不能发现，发现问题后不能及时反映和处理;为什么一件事情安排了人去执行，但执行过程没有汇报，执行结果没有总结报告?这一系列方面的问题一是制度不健全，但更重要的是没有形成有效沟通的机制，信息渠道建设不完善，造成了信息传递的“堵塞”。

**移动网格经理个人工作总结篇十二**

我于年调到支行担任副行长，近一年来的时间里，我努力进取，积极创新，不断进步，工作、学习和思想素养等方面取得了较好成效，现对一年来的工作和思想汇报如下：

每天学习3小时是我雷打不动的习惯。一年来我认真学习了网上银行、安心得利、信用卡、个人综合消费贷款等各项金融产品。我对规章制度的内涵能领悟透彻，并运用到位。对上级行的会议和文件精神能理解透彻，并执行到位，对领导交办的工作能领会透彻并完成到位，对金融产品的精髓能吸收透彻，并宣传到位。尤其是参加了afp金融理财师的培训，令我受益匪浅，让我不但学习了一些理财知识，还让我增长了见识。

我到职业中专、人事劳动局、就业局、烟草公司、新华书店等重点单位举办理财讲座，并每个星期三邀请个体工商户、私营业主、高端客户举办客户论坛，参加讲座和论坛人数超过400人，课题包括：《人脉就是生产力》、《如何理财》、《子女教育》、《如何高效工作》、《基金定投》《个人网上银行》等等，通过讲座和论坛，客户反响非常强烈，如有的客户说：\"下次你们举办论坛时再通知我们吧!我们喜欢听!\"促进了业务的快速发展，如在职业中专举办理财讲座后，办理了贷记卡21张，基金定投7户，综合消费贷款3户。

通过举办理财讲座，我觉得能实现以下目标：

①建立与客户交流的平台。在论坛上，我们畅谈人生感悟、理财技巧、子女教育等丰富多彩的话题，并实行互动模式，让客户积极参与，营造轻松、和谐、欢快的良好氛围。而且大家能在论坛平台上交流信息，让我们能更好把握外部的市场经济脉搏。②提升农行形象。通过论坛，我们可以把农行的理念和企业文化溶入到社会大家庭中，让客户和社会各界都能认可农行企业文化，认可农行品牌形象。

③提升营销品位。通过论坛，我们可以把贷款业务、贷记卡、电子银行、代理保险、基金等各种金融产品论坛中去，做到营销于无形，让客户能更容易接受我行的产品。

④创新综合营销。我们原来是走访各家单位和企业以及个体工商业、私营业主老板，总有求客户办理金融业务的感觉，经常陪客户喝酒等应酬。我们现在结合论坛营销，可以减少应酬的同时，让客户感觉到真正需要我们的产品，我们不但可以营销贷款，还可以把存款、贷记卡、电子银行捆绑营销，达到综合营销的效果。

⑤有利于农行的长远发展。我们通过一段时期的论坛，我们可以把农行的金融产品推介到财政、教育、卫生、林业、矿业、税务、电信、烟草、企业等各行各业，让农行的产品覆盖到所有的高端客户，切实提高我行的综合竞争力，让农行成为金融业的`佼佼者。

整齐的着装，优雅的环境，靓丽的身姿，规范的举止，温馨的感受，动人的微笑，满意的服务......，这点点滴滴，都是网点文明标准服务导入所取得的成果。员工每天早上7点钟就到位，中午还要上班，没有休息，晚上还要参加点评和培训，一天工作十几个小时，虽然筋疲力尽，但是毫无怨言。时刻保持一种饱满的热情，一种全身心的投入。用心学习每一个动作，每一句文明用语，从着装、仪容仪表、物品摆放，晨会的每一项内容，服务的每一个环节，晚上的自评......等等都能认真对待，农行的网点文明标准服务导入工作受到了省分行内训师的高度赞赏，内训师在其他支行导入时，以支行的导入工作为示范进行讲解。通过导入，农行的网点环境更优雅，物品摆放更整齐，办事速度更快，微笑服务更贴切，客户满意度更高，服务品位得到了进一步的提升。

为了开办林权抵押贷款，我们举办了林业客户联谊会，邀请了44名林业大户参加，联谊会的成功举办，为我行林权贷款的快速有效发展拉开了序幕。年共营销林权抵押贷款26笔，3000多万元。

作为分管个人业务的副行长，年，支行个人贷款增长万元，完成计划的%，全市排名第名。个人存款增长3374万元，完成四季度计划的141.69%，贷款增长完成计划的223.71%，中间业务收入完成计划的165.10%。拔备前利润完成计划的115.26%。领导班子获得了2万元的综合绩效奖励。

。

我时刻在谋划工作方法，努力做到工作科学化，高效化，精细化。一是创新时间安排，每天早上7点至9点，晚上8点至10点处理内部事务，上午9点至下午6点对外营销，以此提高时间的使用效率。二是创新工作格局。网点主任和大堂经理负责客户营销和业务宣传，会计主管和柜员负责柜面服务和基础工作，努力提高工作效果。三是创新营销方法。每天走访10个客户，建立营销目录，维护现有客户，营销新客户，挖掘客户新的金融需求。

我与全行员工齐心协力，同甘共苦，加班加点，把白加黑，五加二的工作模式运用得淋漓尽致。网点员工，每天提早半小时开晨会，柜员上班实行二加一，晚上还要营销客户，等等。正因为有这么一支团结奉献的优秀团队，才有农行辉煌的业绩。年上半年，农行在市分行综合绩效考核中荣获第二名，在省分行对县域支行考评中获第四名，并列入了全省的县域重点支行。

**移动网格经理个人工作总结篇十三**

时间飞逝，光阴如梭，晃眼20xx年就过去了。在不知不觉中，新年也过完了。只放了7天假，太短太短，还没有休息够。年度总结都还没有开始写，新年就过完了。好了下面言归正传，总结一下20xx年，这一年我都做了些什么。

20xx年11月加入新公司，同时也尝试着做全新的岗位：软件项目经理（纯管理型）。我以前主要从事技术管理工作，现在转而从事项目经理工作。20xx年底进入公司后，公司给了我一个小项目a（用java开发的mis系统），让我先适应，这个项目是一个内部项目，业务比较简单，也没用什么新技术，领导对我的指示就是让我放手用敏捷开发的方法去管理项目，就当是敏捷的试验田来做。有了这话我也就放开了，大刀阔斧的就干起来了。

之后接着就是我的“噩梦”了，公司新开发了一条产品线，是云计算方面的`。领导找我谈话，让我结束手上所有的案子，以后全心投入云计算产品线中来。该产品线下面有许多的项目，目前正在运行的有四个项目，其中三个由我来负责，另外一个由我的一个同事负责。说是我的“噩梦”，其实也是对我的一个挑战，因为云计算的项目很偏技术，业务层面相对较少。所以对于我这个技术的门外汉来说是一个很大的挑战。其次，云计算的技术也比较前沿，待解决/未解决的问题也特别的多，在开发的过程当中会碰到很多的阻碍。再次，以前只带一个项目，现在同时带三个项目对于我来说也是一个挑战。但是我也很高兴能有这样的一个机会，接受挑战，没有挑战就不会有进步。

1、完成了我人生中一次大的转型，从偏技术岗位成功转型到偏管理岗位上来了。

2、参加了pmp的考试，并一次通过，取得了pmp证书。（复习真的很辛苦）。

3、学习了公司规范的项目管理流程，结合pmp的学习，对同事们也混熟了，结交了不少朋友，非常感谢他们给我的帮忙和支持。

项目虽然都跌跌闯闯的完成了，结案了。但是总觉得有很多的不足，需要改进的地方。

总之，在新的一年中，我将进一步提高自己，研究和改进项目管理办法，为公司的发展作出贡献。

**移动网格经理个人工作总结篇十四**

餐饮服务品质建设，是一个庞大系统工程，是餐饮管理实力综合体现，xx年度，在对各运作部门日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细规定，促进了贵宾房服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十时间在管理现场，百分之二十时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现问题给予及时纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店品牌项目，为了进一部提升婚宴服务质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务操作流程和服务标准，突显了婚礼现场气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在问题

良好服务品质是餐饮竞争力核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4―5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验平台，对保证和提升服务质量起到了积极作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平重要依据，各餐厅管理人员对收集案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月准备和预赛，在人力资源部、行政部大力支持下，取得了成功，得到上级领导肯定，充分展示了餐饮部娴熟服务技能和过硬基本功，增强了团队凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期目。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野。

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效管理员工》等。这些课程设置，在拓展中层管理人员管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质。

为了培养员工服务意识，提高他们综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次人力资源组织大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平。

为了提高贵宾房服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示形式对服务接待中出现问

题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队。

实习生作为餐饮部人员重要组成部分，能否快速融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》专题培训，其目是调整学员心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程设置，使学员在心理上作好充分思想准备，缓解了因角色转变不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程。

培训目是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好制度，要有好执行力”，并结合各餐厅执行力不够具体表现以及同行业先进企业对执行力贯彻，以案例分析形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”重要道理，各级管理人员对执行力有了全新认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度工作虽然按计划完成了，但在完成质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现服务质量问题不能一针见血向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与机会较少，减少了课堂生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程培训效果。

xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新品牌项目，制造服务亮点，树立良好餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人风格，在婚礼主持环节加入更多流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼亮点，加深现场观众对婚礼印象，争取更多潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好沟通平台。

在现有服务质量研讨会基础上进一步深化专题会内容，扩大参会人数（酒吧、管事部负责人参加），提升研讨会深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况。

xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格部门和岗位进行相应处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

将在现有服务水准基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员入职资格，提升服务员薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部服务典范，树立餐饮部优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌基础上再创新服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量。

出品是餐饮管理核心，xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队。

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面学习，在餐饮部掀起学习专业知识热潮，对取得国家承认各种行业资格证书员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型团队。

7、优化培训课程，提升管理水平。

xx年部门培训主要课程设置构想是：把xx年部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业认同感，提高员工职业道德修养，增强员工凝聚力。xx年度工作顺利开展，全赖于领导悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型、优秀餐饮服务团队而努力！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！