# 值班经理岗位工作总结(热门24篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-05-05

*值班经理岗位工作总结1一、学习内容1、积极学习公司规章\*\*，企业文化，企业架构，以及通过花名册尽快熟悉公司各主要部门及人员情况，这样有利于自己尽快进入角色，为以后开展人力部门相关工作打下基础。2、\*时多浏览公司网页和公司产品，有助于为以后找...*

**值班经理岗位工作总结1**

一、学习内容

1、积极学习公司规章\*\*，企业文化，企业架构，以及通过花名册尽快熟悉公司各主要部门及人员情况，这样有利于自己尽快进入角色，为以后开展人力部门相关工作打下基础。

2、\*时多浏览公司网页和公司产品，有助于为以后找到合适人选做准备，由于刚来公司就面临着审计人员的招聘紧急工作，在用人部门及自己上司面试人员时，自己积极主动记笔记，留意审计人员招聘时所需要工作内容以及岗位职责。

3、公司的各个方面的流程比较完善，专业程度较高，这也使得自己严格要求自己，积极主动学习有关人力资源方面知识，如经常研读《劳动法》、《劳动合同法》等。

4、来到公司，由于年龄较小，跟着上级及公司其他同事学到了很多自己以前未曾接触过的知识和经历，这让自己受益匪浅，由于自己与他们相差甚远，这更使得自己要加倍努力提高自己，争取做一名适合公司需要的人力资源者。

二、开展工作

由于刚来公司时间不太长，又恰逢年底，一个多月不长的时间里，做的工作也比较琐碎，现将这一个多月开展的工作做一下梳理：

1、招聘工作：刚来第二天便开始了紧张的审计招聘工作，于是开始了一边学习一边招聘审计，一周的时间里集中打电话安排面试，由于我公司行业的特殊性，审计需要长期出差，这对招聘来说压力不小，但是还是通过努力无色了些人选，最后的审计到岗人员均以公司熟人介绍截止。为人力部门招聘工作减少了不少压力。通过这次审计的招聘，自己从中也学到了不少网招的技巧。

2、员工关系管理：一方面由于公司成立时间比较长，各个规章\*\*流程还比较完善，另一方面由于公司出了劳动合同纠纷，所以公司在这方面的管理还是比较认真谨慎的。入职以来办理总经理办公室人员的辞退工作，以及新员工、劳动合同的签订办理。

3、其它琐碎工作：为公司员工办理异地就医审批、行政文员岗位职责制定梳理、培训签到表制作、员工劳动合同到期提醒台账的建立等。

三、即将工作

1、由于刚来面试时候上级\*\*就说明年想要开展培训工作，所以这也将是自己明年开展工作的重点，争取把机关这边人员培训工作搞起来，培训体系的建立是一项艰巨的任务，希望能在上级\*\*的帮助下把这项工作开展好。

2、过了农历年之后3月份是招聘高峰期，公司有些部门也提出了用人需求，明年来了紧急工作是招聘行政文员、会计、企业文化，这对自己来说是个不小的挑战，有压力才有动力，希望通过自己的努力加上用人部门的配合争取早日找到合适人选。

四、总结

由于自己以前所待规模、行业与现在公司均有区别，自己做事风格还处在原有公司单位里的固有思维，这多少影响着自己，通过\*\*的指正，在慢慢改正学习中，希望通过公司\*\*的帮助及自己的努力，能尽快转正，争取为公司人力资源方面发展做出自己的贡献。

**值班经理岗位工作总结2**

一、加强企业文化与精神文明建设，大力倡导“努力超越、追求卓越”的企业精神

制定了XX-XX年精神文明建设规划，分解了省电力公司精神文明建设考评内容，开展精神文明建设日常管理，同时积极开展文明单位创建活动，在获得省级“文明单位标兵”的基础上，供电公司于XX年5月荣获国网公司“文明单位”，目前公司所属四县供电公司均获省级“文明单位”称号，\*\*供电公司获省电力公司“一流县级供电企业”，乐都县供电公司申报全国精神文明建设创建先进单位;\*\*实施爱心助残捐款活动，XX年共\*\*4次捐助活动共捐资15000余元。

在企业文化建设方面，一方面积极配合相关部门开展国网公司\*\*标识的制作及推广工作，同时结合送电工区站际竞赛、\*\*县供电公司创一流县级供电企业及计量所搬迁等开展企业形象宣传策划，大力倡导“努力超越、追求卓越”的企业精神，在员工中积极塑造“国网公司”品牌。

二、认真开展企业思想\*\*管理，保持职工队伍稳定局面

XX年，政工部配合国网公司、省公司及供电公司重点工作编写了形势任务教育提纲，开展形势任务教育，有针对性地提出调研提纲，\*\*开展了员工思想动态调研工作，尤其是针对民和金属冶炼总公司发生欠费问题及潜在的风险问题，积极开展不同层次的集体座谈、个别座谈，了解情况、分析引导，并对有关问题及时向公司\*\*反映，加强思想\*\*工作，保证了职工队伍稳定，同时定时上报每月舆\*\*告、季度及半年和年度舆情分析，及时掌握职工队伍中的热点、难点问题。

确定年度研究参考课题、积极\*\*撰写切合公司中心工作、符合实际的论文，并认真进行了评审及发布工作，有11篇获优秀论文，\*\*\*一篇获省电力公司一等奖，一篇获二等奖，两篇获优秀奖。\*\*召开了XX年政研会，修订并审议通过了\*\*\*政研会理事会组\*\*员名单及《政研会章程》。在此基础上，认真开展省公司确立的研究课题调研及撰写工作。

三、宣传企业良好形象，树立品牌意识，积极做好企业\*\*宣传报道工作

\*\*召开了XX年公司宣传工作会议，制定了XX年宣传工作要点及考核标准、激励办法，制定\*\*宣传考核指标;制作了送电工区参加西北电网公司站际竞赛专题片，开展了站际竞赛专题宣传，制作\*\*县供电公司创一流电视专题片，完成了龙硝兰线“5、26”抢险现场、硝湾变、乐都变及海西集中检修宣传报道;制定了“三个十条”宣传方案、开展安全生产月、新安规宣贯活动、春、冬季安全大检查、线损管理、清欠电费及第七届职工运动会宣传等重点工作宣传。

按公司先教\*\*小组的要求，积极开展保持\*员\*\*\*\*\*活动，并编发先教活动专题简报22期、检查指导、先教\*\*宣传，制作宣传横幅、展板、宣传栏等进行专题宣传。

四、强化自身管理、发挥团队作用

按照公司“严、细、实、快”的工作要求和机关“\*\*、检查、指导、帮助”的工作方针，通过经常性集中学习、讨论、交流等方式强化内部人员沟通，提高自身素质，部门人员综合工作和管理水\*有较大提高，新到岗人员也较早地进入了本岗位角色，部门内部形成了良好的履行岗位职责和互助合作的作风。同时，积极配合相关部室完成“6s”、流程管理、创一流、站际竞赛、营销知识、安规竞赛、班组建设、青海省电力设施保护条例宣传等相关工作，较好地发挥了团队作用。

五、XX年工作重点及要求：

1、贯彻落实XX年国网公司、省电力公司\*\*宣传工作会议精神，努力做好公司内质外形建设和\*\*宣传工作，充分利用报纸、电视、互联网、内部资料等多种载体，发挥宣传效能，营造良好的\*\*氛围，积极运用摄影、摄像等设备资源对外投稿，加大宣传力度。强化\*\*沟通，提高宣传报道的深度、广度，积极对外投稿，各\*支部要进一步重视宣传思想工作，充分发挥设备资源和人力资源的优势，加强机关各部室和基层单位的宣传报道管理。

2、积极探索和建立保持\*员\*\*\*\*\*活动的长效机制，特别是在开展形势任务教育，围绕公司重点、难点开展思想\*\*工作和精神文明建设方面借鉴、学习先进企业的做法，结合公司实际，创新工作。

3、落实省公司\*\*宣传工作管理办法，加大\*\*宣传管理力度，完善\*建目标责任制，强化\*\*宣传目标管理及奖惩，加强通讯员队伍建设与管理，\*\*指导通讯员写作，强化\*\*摄影培训等。

4、加强业绩考核的规范管理，认真分析员工思想动态，发现苗头性问题时积极采取防范、处理措施，加强职工队伍稳定管理，及时上报舆\*\*告和舆情分析，主动做好员工思想\*\*工作。

**值班经理岗位工作总结3**

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定XX年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，XX年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

XX年度俱乐部原计划收入为万元，实际收入为万元，完成率为。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为元，实际收入为元，完成率为。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为万元，完成率为，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中\*\*节日活动，实现创收高峰。

二、制定和完善酒店各项规章\*\*，建立健全内部\*\*系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作\*\*，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报\*\*，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项\*\*未健全完善，\*\*的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，\*\*的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、\*\*化建设是酒店发展的基础,酒店管理层自XX年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度会，针对制定的，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定XX年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理\*\*，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a、b区优惠\*\*，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚\*\*。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。\*\*营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜\*\*分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对\*\*空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节\*\*空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

五、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个\*\*的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对\*\*负责的态度，加强\*\*，加强约束，加强管理。

**值班经理岗位工作总结4**

我的主要工作职责是确保现场营运的流畅运转，服务团队的建设和服务质量的提升、保持，经过这半年的工作，我认为有很多的工作没有做到位，工作内容看似简单，工作性质看似单纯，但是落实到实际工作中却有诸多的失误和执行不到位的情况，下面将进行认真的总结：

一，习惯于将多年养成的工作经验生搬硬套到现在的工作环境中，没有根据工作性质的改变而调整自己的工作方式和风格，这直接或者间接的导致了很多\*\*的工作压力大，沟通不畅，对团队的建设和稳定都造成了不良的后果。

二，工作没有分清主次轻重，对\*\*的信心不足，很多工作可以放权的却不放心让\*\*去帮忙分担，员工的依赖性越来越大，自己也觉得身心俱疲，对工作的热情下降。

三，对电影行业的认识不足，相应的培训不够健全、系统，这也直接导致了历次培训的效果不显著，没有建立系统的培训材料和培训机制。

四，对于电影行业不断变化的工作形式准备不足，在大量的\*\*、方案、人员安排等等随时发生改变的情况下没有及时调整自己的适应承受能力，对工作产生了较大的厌倦情绪。影响到了日常工作的状态。

五，与影城其他部门的合作和配合工作不到位，尤其是财务部和市场部，导致很多对公司有利的宣传策划方案得不到彻底的实施，导致很多物料和钱款的交接和盘点出现大量的呆死坏账，给公司带来了直接的经济损失。

六，对值班经理的岗位职责和工作性质认识不全面，忽略了很多细节上面的工作，将较大的精力放在了外联的一些工作上，对营运部内部建设和团队文化的建立没有相应的规划和实施计划，导致营运部整体凝聚力涣散，战斗力不足。

七，对各部门各岗位的定职定责做的不够细致，员工上班时无所适从，不知道自己应该做什么，必须做什么，这将是近期的一个工作重点，希望通过各部门各岗位的定职定责，能够提高员工的工作积极性，更好的为客人提供服务。

八，当然，作为值班经理，我对自己工作中存在的一些缺点和失误可能认识的还不够全面，反省的也不够深刻，希望上级\*\*能给出更加全面客观的指正，我将虚心接受，努力改正，并且将成效体现在今后的工作当中。以便更好的为员工服务，为宾客服务，努力打造一支优秀、成熟、稳定并且充满活力和凝聚力的服务团队。

以上是对本人半年以来对本职工作的一些总结，由于水\*所限，观点难免有失偏颇，所以希望能够在各级\*\*和诸位同仁的帮助下，逐步完善自己的管理水\*，与公司共同成长进步。

**值班经理岗位工作总结5**

  20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

  1. 一个中心：以顾客为中心。

  “顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

  2. 两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

  重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

  重发展强品牌： 20xx年，\*\*酒店全年客房入住率达 %，平均房价 元/间，餐厅就餐率达 %，日均收入 万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，

  谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起\*\*酒店品牌。

  3. 三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

  抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

  抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工 名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是\*\*酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

  抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、

  修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

  当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

  1、设施设备不尽完善。

  2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

  3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

  4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

  5、营销部未形成强有力的客户团队。

  总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，\*\*酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们\*\*酒店人可以自豪地说：是我们谱写了\*\*酒店新的辉煌篇章。

**值班经理岗位工作总结6**

我作为渠道销售的首席销售经理，肩负着销售渠道和销售管理的重任。归结起来主要包含在以下几个方面：

（一）20xx年渠道工作内容回顾及概述。

20xx年xx月xx日正式\*\*渠道部，在基本了解了渠道日常工作流程后，和前任业务\*\*开始下地州了解渠道并进行工作交接。\_月\_日正式接手渠道工作，刚开始的日子，对于从技术转业务的我压力非常的大，这其中包括了\*\*对我的信任、经销商对我的考验、以及业务流程的不熟悉。在部门经理和其他同事的帮助下，我很快的找到了做业务\*\*的“感觉”，顺利的完成的渠道的交接工作，使工作走\*\*正轨。

回顾工作内容大致分为以下以下七点：

1。信息传递：主要是用电子邮件和传真的方式及时传递产品报价和库存情况，日常接听业务电话，以及新产品的产品性能介绍，促销\*\*的及时下发，彩页和宣传资料的发放等。

2。员工培训：在出差过程中，抽时间给经销商员工做产品性能培训和销售技巧培训。十个月内分别给做培训共计14次。

3。投标\*\*：及时响应渠道上报的招标信息，认真填写询价表，根据实际情况和特殊情况针对每一单做出相应的\*\*。

4。签约大会：在的\*\*协调下，圆满完成20\_\_财年的经销商大会。通过此次会议，不但再次加深了对经销商的了解，同时也提升了自己在会务方面的能力。更有利的是坚定了各经销商对其分销商实力、财力等全方位的`肯定，对长期的合作起了很大的促进作用，并为以后的友好业务合作奠定了基矗

5。财年签约：在\*\*的安排下，我提前进入地州，使六个城市的十四家电脑进行较为详细的了解。结合去年已签约的销售情况和市场职能等因素，合理地概括过去一批在各地享有一定的知名度或资金，市场能力较强进行签约，对我在渠道的销售市场稳定和开拓奠定了基础，从而顺利完成了新财年商用产品的签约，同时，通过此行对于我的涉外能力也有很大的提高。

6。地州投标：今年共参加地州投标八次，地区二次、地区一次、地区五次，共中标三次，中标总金额为近二百八十万。

7。内部配合：配合市场推广部做活动共计十四站，七站、站、一站。以及电脑的大型新品发布活动。xx新品在渠道区共进行四站，为期近一个月。

（二）一年来自身工作的评定。

在近一年渠道工作中，从大的方面来讲，相对来说较满意的是能从售后到销售角色的快速转换，迅速接手渠道工作，顺利完成新财年渠道签约。从小的方面来讲，能够有持之以恒的心态去对待每一件事情，凡事都当自己的事情去做，做到了无愧我心。总结起来有两个方面：

1。凭借的优势去帮助经销商，大方面坚持的\*\*，在\*\*方面严守的原则不变，出现问题都以积极的态度去对待，尽所能为经销商解决问题。凡是遇到特殊情况，此时都是经销商非常着急的事情，每次都能主动去做好细节工作和一些实际的工作，如星期天不能发货、的相关接口人不在、有集体活动等等，我就在不违反\*\*的条件下想尽一切办法去帮助他们，如果礼拜天没有人发货，我自己去发，不论是公事还是经销商的私事，只要他们找到我，我都努力去办好，最终经销商认可了我，起到了“桥梁”的作用。

2。观察市场，了解其变化，结合本的情况，对经销商进行耐心的，帮助其排除杂念，树立信心。我从的长远发展的角度去做工作。如从的忠诚度》厂家的资源的\*\*（宣传、市场活动、设立专卖店的条件等）；从的角度》我对经销商的信用金的评定、其它产品的价格\*\*等。另外，通过大量细致的工作，使得从实行新的信用金\*\*以来，除之外（因我们维修方面的原因），渠道十三家经销商五个月无逾期，这一点是值得欣慰的。

（三）经验和体会。

通过十个月的渠道工作，让我深深的感到———做渠道工作容易，想做好就是一件非常不容易的事情。可以用总结六条经验：一细二勤三要。一细即心细、二勤就是嘴勤、腿勤、三要是皮要厚、嘴要甜、心要狠。

1、心细。

比如，在处理日常工作过程中，经常会遇到经销商口头向我询问报价和库存以及物流，通常他们是问几天以后的事情，可能几天都不问，但是突然就会问到，如果心不细把他们的事情忘掉了，就会让经销商觉得你不够重视他，虽然是小事情，但足以以小见大，所以必须记祝另外，在\*时沟通的时候，注意一些细节问/zhichang/题，如：的发展方向、营业额突破多少万、最近的销量开业纪念日、老总的生日、等等，从各方面去关心他们，（渠道的经销商相对来说比较重感情！）

2、嘴勤。

俗话说：商场如战场！信息是非常重要的，一个重要的信息就可带来丰厚的利润，所以在日常工作过程中，对于信息的传递是至关重要的，尤其是价格的调整、库存、促销\*\*等等，一定要及时的传递。

3、腿勤。

作为地州经销商来说，最熟的就是渠道部的业务\*\*了，有什么事情首先想到的就是找我去解决，那么在经销商还没有完全适应接口人太多的情况下，我就毫不犹豫的去办，先把事情办完后在捎带的提醒一下，比如说：下次要询这种设备的价格直接找某某人。遇到事情不能推，先办再讲！

4、皮要厚。

电话销售技巧培训资料凡是遇到经销商发火的时候一定要皮厚，听他抱怨，先不能解释原因，他在气头上，就是想发火，那就让他发，此时再委屈也要忍受。等他心\*气和的时候再给他解释原因，让他明白，刚才的火不应该发，让他心里感到内疚。遇到经销商不能理解的事情，一定要认真的解释，不能破罐子破摔，由去发展，学会用多种方法\*\*事态的发展。

5、嘴要甜。

没有人不喜欢被人夸，在称呼上一定要注意，什么时候可以直呼其名，什么时候必须称“总”。要面子的时候给足面子。还有就是在日常出差的时候就有机会见到经销商的员工，和员工打成一片，尤其是和他们的业务骨干聊聊天、吃吃饭。可以从侧面了解到许多情况，对于负责财务的一般都是老总最亲的人，是“拉拢腐蚀”不掉的，所以就要靠嘴甜，大姐、阿姨常挂嘴边，是不是买些水果慰问一下，在收款的时候有很大的作用。如：及时的把对帐单给老总，老总说让办钱，马上就去办等等。

6、心要狠。

在处理一些原则上问题的时候，一定要心狠，站对位置。不能因为\*时销售能力就一味的迁就他，在处理投标\*\*的时候，不能参杂个人感情，要根据实际情况，狠下心来处理。

以上六点是我在这十个月的渠道工作中总结出来的经验和体会，自我感觉认识的很片面，诚恳的希望\*\*能给予指正。

（四）工作中存在问题及总结经验教训。

在近一年的工作中，自我感觉也出现了很多问题，主要有以下几个方面：

1、忙忙碌碌。

每天在上班总是觉得忙忙碌碌，但是每天回首一天的工作，总觉得是一无所获，感觉只是一个忙字，但是具体干了什么，却也说不出个所以然，通过上次的培训，发现主要是因为没有处理好紧急但是不重要的事情和不紧急也不重要的问题，每天大量的时间都化在了处理这些事情上，所以感觉到一天忙忙碌碌但是总觉得一无所获，在新的一年里，我准备按照培训中所说的，把每天该做的和要做的事情分清轻重缓急，合理安排和利用自己的时间。

2、缺少经验。

在工作过程中，做的最多的就是和人打交道，而且都是和的老总打交道，经常遇到一些问题要给经销商小之以理动之以情的去讲大道理，没到这种时候我都感觉到自己有些力不从心，因为这种时候需要多方面的知识和经验以及很多的专业理论知识，所以，我要在明年的工作过程中，总结今年的不足，随时给自己充电，同事也希望能多给一些这方面的培训机会，让我快速的成长起来。能更好的为工作。

在地州的八次投标中，明显的可以感觉到，有很多方面缺少经验，比如临场答辩、投标资料的准备、投标价格的掌握、竞争对手的了解等，在每次投标之后将投标的过程以及问题做了整理，希望在新的一年立，能给我更多的机会去锻炼，如果有机会的化能做一些这方面的培训。

3、懒惰。

在以上总结的经验中，\*时在执行的时候有时不能够百分百做到，希望\*\*在以后的工作过程中能够经常经常指正。

3、探索。

作为我个人来说，目前对自己所做的渠道工作还是不满意，我认为渠道的工作应该是多方面的，但是我目前只能作一些如我自己总结的那些事情，所以在这一年即将结束的时候，希望\*\*能给予我最大的帮助，指引我向正确的方面去发展。

流年似水，转眼到联已经是第二次写工作总结了，这不禁使我想起在毕业时的选择，我毫不犹豫的选择了，我既然选择了进而放弃到单位工作，就是要珍惜宝贵的时光，\*\*把我调到商用事业部，这其中包含着对我的极大信任，也承担着很大的责任。所以，我会尽己所能，在以后的日子里，努力作好渠道工作，不辜负对我的信任与培养！

**值班经理岗位工作总结7**

20xx年我依旧负责商场值班经理工作。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。以下是我这一年的工作总结。

>一、加强学习，注重细节

虽然自开业就加入了商场这个大家庭，对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xx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xx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，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。

>二、分析市场行情，协调能力得到进步

在与xx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市场进行了一定的布局调整。自己全身心的投入到了筹建工作中，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，在刘总与李店的指导下，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。

>三、维护经营活动的正常运转

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，这是我在市场工作得到最大的收获。

**值班经理岗位工作总结8**

尊敬的各位\*\*：

您们好，我是\*\*，紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

>一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。后勤部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄\*\*在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

>二、\*\*年我完成了以下工作：

1．学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的.专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团后勤的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2．开源节流，降本增效，从点滴做起。后勤部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好后勤的卫生和服务工作，\*\*经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区后勤级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，

纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、\*\*采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

>三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4．设施设备维保计划未落实到位。

5．交\*\*时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

>四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水\*和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和\*\*，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营\*\*按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使后勤入住率在严峻形势下继续保持较高水\*。

在\*\*年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**值班经理岗位工作总结9**

20xx年已悄然谢幕，xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20xx年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下20xx年工作思路，希望各位给予指正。

>一、20xx年工作总结

回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的.工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

1、工作成绩描述。

⑴在20xx年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结。

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；

⑶培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进；

3、个人优势分析。

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境；

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；

4、个人劣势分析。

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

>二、20xx年工作计划

展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述。

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、20xx年具体工作计划。

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部门会苦练内功、提升、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

**值班经理岗位工作总结10**

  前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家\_出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了xx元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

  成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

  1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

  2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

  3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

  4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入。

  20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

  1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

  2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

  3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

  4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

  新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

  20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

  酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。

  今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了VIP团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

**值班经理岗位工作总结11**

一、工作完成情况

(一)常规工作

1.收集、整理并审核各部、站\*\*\*值班表，制作加班费发放表;

制作三季度周末值班费发放表;

收集、整理并审核各部、站电费使用明细表、考勤汇总表和量化考核表，制作9月份工资发放明细表;

审核10月份收费站伙食帐以及三季度化妆费、化妆用品发放情况;

至宿州、淮北、亳州拷贝社保数据制作员工10月份社保缴费明细表并缴纳10月份社保费用;

6.制作11月份参保人员变更表并至淮北、亳州、宿州办理增减;

7.制作10月份公积金人员变更表、公积金缴费明细表;

8.汇总9月份员工考勤休假情况表;

9.办理新转正员工的劳动合同签订及老员工的劳动合同续签工作;

10.上报宿州市11月份就业失业动态数据;

11.办理最新的意外险替换工作;

12.制作9月暗访奖励基金发放表;

13.收集、整理并汇总20xx年11月最新人员花名册;

14.制作机关及宿州北11月份伙食帐务明细表并复核各站11月份伙食帐务明细表、化妆费使用明细表

临时性工作

1.为亳州北受伤员工办理医保和意外险理赔的相关事宜。

2.汇总并申报员工职称初聘的材料;

3.做好新员工入职、培训、安全、后勤保障以及到各站报到的交接等工作();

4.做好10月26日-27日中层\*\*\*员至集团公司培训事宜;

5.发放新到的服装(8位员工希努尔短袖衬衫)。

6.整理并上报管理公司人工审核需要的材料(含收费部车流量统计、办公室车辆统计);

二、未完成计划的原因

三、存在的问题及原因分析

四、本阶段值得推广的创新措施和引以为戒的案例分析

五、下月度工作思路、计划安排

(一)常规计划

1.收集、整理并审核各部、站电费使用明细表、考勤汇总表和量化考核表，制作10月份工资发放明细表;

2.至宿州、淮北拷贝社保数据，制作员工10月份社保缴费明细表并缴纳10月份社保费用;

3.参加公司\*\*的消防知识培训;

4.办理淮北新参保员工的社保卡(18人)并联系亳州第二批一卡通、宿州第一批一卡通办理情况;

5.制作三季度奖金发放表;

6.复核各站11月份伙食帐务明细表、化妆费使用明细表;

7.汇总一线收费员自开站至今休婚假/产假情况表;

8.参加集团20xx年预算人员编制面谈会议并配合财务部做好20xx年预算的申报工作;

9.制作并汇总宿州公司收费站收费员花名册;

10.汇总9月份员工考勤休假情况表;

11.上报宿州市12月份就业失业动态数据;

12.做好新员工的招聘、体检以及到各站报到的交接等工作;

13.制作20xx年员工烤火费发放表;

14.准备20xx年7月-12月福利用品劳保用品的发放工作;

15.联系步森集团，了解服装到位情况(反馈20日左右到位);

16.缴纳合肥9月份、10月份公积金费用;

17.制作12月份参保人员变更表并至淮北、亳州、宿州地区办理增减;

18.安排公司人员11月16日至集团公司\*\*的中层\*\*\*员培训事宜;

**值班经理岗位工作总结12**

XXXX年XX月以来，在XX分公司XX支公司的正确\*\*下，作为营销业务四部一名销售团队经理，我立足自身岗位实际，带领全体销售人员，认真努力工作，积极服务客户，完成了工作任务，取得良好的成绩，获得上级\*\*和客户的满意。有关个人工作情况总结如下：

一、个人基本情况和工作履历

我叫，男，XX年XX月XX日出生，XXXX年XX月毕业于XXX理工专修学院国际经济与贸易专业，大学本科文化。XX年XX月参加工作，先后在XXX分公司XXX支公司综合部综合岗、渠道业务一部中介展业岗工作，后来担任营销业务二部和营销业务四部个代营销团队经理岗、销售团队经理。

二、认真学习，提高业务水\*和工作技能

自参加人保财险工作以来，我意识到保险业不断发展和业务创新对保险员工提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水\*和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级\*\*的相关业务培训，认真学习保险业务操作流程、相关\*\*、资本市场知识、保险产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起保险产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的\*\*，给客户提供建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进保险业务发展，为单位创造良好经济效益。

三、认真工作，努力服务好客户

我现在主要负责XX省XX市开发区“XX和XX名车行”等6家4S店的保险业务。我带领全体销售人员认真工作，努力服务好客户，促进保险业务发展，提高单位经济效益。一是始终坚持以客户为中心，严格履行“公开承诺”、“首问负责”、“微笑服务”，增强服务意识，创新服务方式，改进服务作风，满足客户多元化需求，提高客户的满意度。二是彻底更新观念，自觉规范行为，认真落实支公司各项服务措施，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量，维护好客户关系。三是针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作，要赢得客户由衷的赞许，为支公司争取更多的忠诚客户，持续推进保险业务发展。

四、辛勤工作，创造良好经营业绩

我不怕困难，辛勤工作，为支公司创造良好经营业绩，其中XX万元，XX至今每个月实现业务收入XX万元，以实际行动为支公司的发展作出了自己应有的努力和贡献。

在过去的几年中，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。今后，我要更加努力学习，提高自己的\*\*能力和业务能力，创新工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，促进支公司健康持续发展。

**值班经理岗位工作总结13**

一、出入登记

我和其他几位同事一起负责xx小区的保安工作，彼此轮班，所以有时候我守前门，有时候守后门。在数年的工作当中，我认识了小区里面的人，彼此出入也会微笑的打招呼，偶尔遇到陌生人进来，都是要求进行登记的，像快递，外卖的骑手等，只要是新面孔，都是要例行询问确认的。如果是业主确认过是认识的，也可以不用登记放行，但是单独来的陌生人，无论是访友或者事务性的工作，都通知业主确认之后才放行，或者必须登记。一年工作下来，没有出现盗窃的现象，小区内部的业主也没有丢失物品。

二、例行巡查

每日只要不是守门的时间，我都会和同事一起进行例行的巡查工作，上一年发现x单元的消防通道堆积了很多杂乱物品，我们也及时联系业主处理；消防设备的检查方面发现有一个消防设备有生锈的现象，我们也及时处理了。各个单元的门锁，呼叫装置今年上一年都没有出现异常的情况。在和物业其他工作同事的配合方面，我们积极帮忙处理物业垃圾，在绿化方面也是如果有没处理好的，及时上报。\*\*设备上一年进行了\*\*的维护。一些位置有改动的，也及时处理，避免出现\*\*盲点。

三、要改进的

虽然工作的时间比较长，但是保安工作是一个需要我们时刻都保持着警惕，时刻都需要细心来做好的工作，上一年的这段时间里，虽然日常保安工作做好了，但是还是出现了一次业主和快递员发生纠纷的情况，我们接到通知过去处理，事情已经闹得有点儿大了。而在\*\*的时候，却没有及时的发现这个问题，所以导致后续有些麻烦，如果我们及时发现了，尽早的处理，可能业主和快递员的纠纷问题不会闹得那么大，也能大家一起讲理得到妥善的解决。还有在外来车辆占领了小区业主的车位一事上，我们也是没有去及时的处理，在外来车辆进入我们小区的时候，没有给予一些提醒，导致后面业主要停车的时候却没有位置，引起了业主的不满。

这些事情虽然不多，但是也是我们保安工作没做好导致的，要在下一年的工作里改进，\*\*上不能偷懒，需要仔细，和外部人员沟通方面要讲详细，并确认没有影响到业主的生活。下一年来了，我们的保安工作还在继续，要把工作继续做好，该改进的改进好。

**值班经理岗位工作总结14**

新的一年又到了，回首20xx年感慨万分，有成功，有遗憾，有喜悦，有伤感，但都成为过去，现在我把这一年的工作做下总结：

一、加强学习，不断创新

20xx年的汽车市场非常严峻，非常激烈，品牌车型更新非常快，为了达到知己知彼战胜对手，我们不断的努力学习各方面专业知识，不断的充实自己，首先在网上多学习竟比车型的专业知识，了解市场最新经济动态，及时掌控最新\*\*，每个月都让某组销售顾问和店内销售顾问了解竞品车型的最新\*\*和同行经销商的最新\*\*，来制定一些特殊区域的新的销售\*\*及销售理念。现在新销售顾问较多，销售技巧欠缺，解决方案就是学习案例分析，快速提高销售技巧。

二、完善公司\*\*

20xx年的年初，各部门的管理\*\*不算太完善，尤其是销售流程，前岗和电话岗总出现空岗，影响销售。但现在公司\*\*已经比较完善，已经更改过几次，都是在工作中发现问题后加以改善，在以后的工作中也是不断的总结，把\*\*和工作流程逐步的改善，同时销售又配备展厅主管起到了\*\*和管理的作用，使工作更加快捷，提高工作效率。

三、加强公司管理

公司已经成了十一周年，从小到大，从弱到强，其发展速度非常快，为了不制约公司发展的速度，应对公司的管理\*\*要更严谨，其首先要做到以身作则，与各部门\*\*\*\*积极配合。２０xx年有很多工作失误之处，欠缺的就是各部门之间的工作衔接。尤其是售前和售后之间的工作交接不连贯，延长了销售时间，但通过几次的改制，现在的售前与售后的工作流程比较顺畅。并且装饰部门现在工作效率也在提高，服务质量比以前有所改变。

四、注重各部门协调性配合调动员工的凝聚力

现在公司发展速度非常快，要提高工作效率，首先各部门要配合好工作，相互之间协商好，关系到某一个部门工作时，先要提前把信息详细告诉对方，让对方有个提前工作准备，争取把工作做到更细更好。现在销售部门新人较多，通过近几个月的相互之间的工作磨合，同志之间的关系比较融洽，工作起来比较开心。

五、提高服务质量 提升维修技术 着重维护ＶＩＰ客户

销售顾问及辅助工作人员都要提高服务质量，提高客户满意度，售后服务接待和维修技术人员也要注重服务态度和提高维修技能，某品牌最省油，它的口碑最好，但广告做的确较少，那我们只能利用少有的广告费用，创造更多的效益，我们利用的省油、耐用、时尚的优势。提高服务质量，提升售后维修技能，维护好老客户，扩大宣传点，而且今年厂家又改善置换业务，增加了销售渠道，能让客户满意而归，从而提升客户回头进店率。因现在新销售顾问比较多，老客户回头率非常少，所以主要在销售基础上增加服务质量，提高客户满意度。还有要靠售后部门优质的维修技术，增加客户满意度。

六、稳固二级市场 加快二级周边市场占有率的扩张

通过xx年销量的分析来看，大部分车型的销售方向逐步再往二级市场销售，这一年通过广宣部门的市场宣传，后半年其公司\*\*对二级市场的督导，使销量稳步上升，所以２０xx年首要任务是加快对二级经销商销售顾问的专业培训，掌握产品知识和提升销售技巧、服务质量，并且提升售后维修服务态度、及维修技术。之后加大市场宣传面，因公司人手不够，光靠总店派人去宣传比较延误时间，如果让二级经销商自己对周边市场的宣传，先占有市场，有一定知名度后就更会增加销量。

为了公司辉煌的明天，我会和全体员工们共同努力为明年的销量再创佳绩！

**值班经理岗位工作总结15**

年眨眼而去。在时代影城的这一年受过领导细心关怀，同事们热情的帮助无不历历在怀。公司给予我这样一个学习成长的平台，我感到弥足珍贵。我定不会辜负领导和同事们的期望，努力学习基础业务知识，熟悉一线工作流程，提升自己的业务素质和管理水平。以下今年自己工作、学习成长的个人总结。

>一、工作方面

首先谈谈票房工作，票房工作相对于其他工作来说与系统和顾客接触最多，不仅考验的是对系统的熟悉程度还要考验与人的交往能力。作为营运主管的我来说踏实学习系统操作知识是必须的工作。今年不仅处理了多起系统突发事件也让票房员工获得了成就感。在票房服务方面我注重员工的文明用语和专业的电影知识学习，建议员工休息时间观看影片谈谈自己的感受，这样在与顾客交流时更加专业。也起到让好的电影推荐给老顾客的作用。

卖品方面主要在于对新产品的推荐和每日盘点工作，今年小卖部引进了一些新的产品，这些产品顾客不是很熟悉很少购买新的产品，私下我和员工讨论此事觉得新产品应该多推销和介绍比如大品牌的产品可以利用展牌来宣传，用来促进销售量。盘点方面:更加看重细心认真和计算能力好的员工来承担小卖部工作。

场务方面是一个很复杂，繁琐的工作岗位。在场务工作中，我先从检票开始的，慢慢深入，3d眼镜的清洗，巡场，处理窜厅，每一项工作都需要眼疾手快，头脑反应要灵活。这些技能是通过培训很难快速的掌握的，只能是多看，多听，多想慢慢总结实践。总结别人处理事情的过程和方法，找出一条更加完善的符合自己的工作经验道路。

机房方面与其它岗位性质又不尽相同，机房更多的是与机器和操作系统打交道。在机房首先要学习的是熟悉放映机器，做到怎么去开机，关机并且会处理简单的机器故障，了解和熟悉放映机器和各种配套设施的工作原理；其次是学习空调风机开启和关闭，看似简单，其实重点是怎么去感知厅内的温度是否舒适适合观影，要做到这点，要与场务保持密切联系，个人也要时不时的去厅内感受温度变化；第二学习的重点是怎么去掌握并自己熟练的操作系统，做到这点不仅是要学习基本的操作步骤，重点是细心不能出半点差错，所以要做好这个工作要不断的不厌其烦的重复检查，这样才能确保万无一失。

值班经理方面，如果将我在时代影城的\'日子比作建房子，票房，卖品，场务机房学习就可以比作打地基，那么我该怎么样去起这第一层楼呢？怎么能做到这第一层楼的结实美观而且不失风格呢？我的值班经理就是顶梁柱规划每天的工，还要协调各岗位工作。

当然工作流程学的再怎么好，也不一定是一个很称职的值班经理。在值班经理位职上有很重要的两点就是在与顾客沟通交流中随机应变能力和处理顾客投诉中的技巧。在这两点上我感觉到自己的不足，一是自己虽然有三年多的运营管理工作经历，但服务的群体和性质不同，大众消费的影城顾客在素质上有很大差别，让我在处理相关投诉上有些头疼；各个方面的业各种渠道去掌握新上映影片的火热度。

最后谈一下与市场部活动的配合与执行，了解了我们市场宣传的主要渠道和手段；最后是跟着市场部经理做今年圣诞活动的策划，市场部近一个月的活动并去了解了市场部日常工作流程掌握并熟练了排片操作和各种报表的制作，独立分析周围竞争影城市场份额，和我们影城的优势和劣势。

>二、心得体会

适应本职工作的工作变成了一种享受。其次，服务对象的适应。我的上一个工作单位是一家影院，所服务的对象群体是广大群众，素质一般。看电影是一种大众消费，所接触的人和事情都是无法想象，当然这也是最能锻炼人，最具挑战性的工作。有不同就想办法找出这些人的共同点，归类总结，抓住顾客的心里特点各个击破。最后是工作环境的适应。工作环境方面主要是人际关系这一部分。若是想做一个合格的基层管理者，与员工之间的人际关系要处理的很得体，既不能太亲近，又不要很疏远。这点我认为自己做的蛮好的，工作的时候有张有弛，同事聚会只要有时间都会积极去参加。

**值班经理岗位工作总结16**

  8、行政总厨\\n\\n1\\n根据总办排定的总值班表，提前作好总值准备工作,了解如下情况①酒店今日出租率、订餐情况③今日在店的团队客人信息修、消防演习、工程等。职责：职责：１、值班期间，手机24小时开机状态，工作电话接听率100%；着工作装。２、密切关注经营、运转情况，及时做好组织协调和服务工作。３、负责做好夜间安全的预防工作，妥善处理酒店夜间发生的治安问题。检查各安保岗、酒店各通道，以消除各种隐患，保证酒店财务以及客人的人身财产安全。４、加强夜间巡视，特别是酒店重要部位的巡查工作，发现问题及时解决，并做好工作记录。５、处理宾客的投诉。遇到宾客对酒店的投诉时，认真倾听并在工作日志上做好书面记录，无论对错都不做争执，并适时适当站在客人立场上，以期尽快平息宾客。在考虑酒店的利益得到最大保护的同时，可以适当的满足宾客的合理要求，以维护酒店的良好声誉。６、主动征求宾客的意见，对宾客的意见及时加以分析、处理，并采取预防措施，促进酒店优质服务的开展和质量的改进。７、维护整个酒店温馨祥和的营业气氛，督导各营业点摆设、灯光、背景音乐、服务质量等影响营业气氛的工作环节。８、值班经理负责对各部门员工仪容仪表、礼仪规范进行监督落实\\n

  。９、监督各经营点营业情况，收益情况。１０、晨会上值班经理要对昨天的当班情况进行汇总说明，对检查过程中的不合格项进行评析，各部门经理针对不合格项提出整改措施，下一值班经理对其进行质量跟踪和落实。权限：权限：

**值班经理岗位工作总结17**

  “开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

**值班经理岗位工作总结18**

回顾20xx年的工作，我在\*\*及各位同事的\*\*与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

一、日常管理工作

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

二、管理工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲\*\*，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉xxx愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

三、加强自身的学习，提高业务。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清楚的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是在指导员工工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

五、下半年的工作计划

1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。

2、加强学习，拓展知识面，灵活用运到自己的工作中，优化工作质量。

3、做好餐厅的物品盘点工作。

4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务和服务意识。

5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。

6、配合主管做好节能措施，随时的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，挣取做到。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们\*\*思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌!

**值班经理岗位工作总结19**

20xx 年，我XXX值班经理,在XX公司领导及同事的关怀和支持下，银行营业基本完成了县公司年初安排部署的相关考核任务，现将本年度个人工作总结如下：

在 20xx年重点加强了营业厅内部岗位管理，严格执行营业厅各岗位职责范围，严格考勤、考绩与营业厅内各岗位人员薪酬进行挂钩，严格营业员前台操作规程，积极推行奖优罚劣制度，做到了无重大工作失误的良好成绩。强化“执行力”在具体工作中的贯彻，使北大街营业厅各项管理制度和工作方面在原有基础上大胆突破，勇于创新，将现有管理制度更加细化。在注重提高自身素质的同时，积极创造条件、采取多种方式，通过对营业员业务、服务的定期培训全面提升窗口客户服务水准。日常工作中要求所辖北大街营业厅营业人员爱岗敬业，无私奉献，引导员工树立“严格、规范、谨慎、诚信、创新”十字行风，为客户提供优质高效的服务，在北大街营业厅内逐渐形成了一只凝聚力较强的营业员队伍。

值班经理作为核算管理的第一责任人，肩负着现场控制的重大责任，是防范经营风险和操作风险的第一道环节，工商银行临海支行十分重视这支队伍建设，采取多项措施提高值班经理履职能力，努力打造稳固的内控前沿阵地。

接下来是我对来年工作的导向制定的工作计划，如下：

一是完善考核机制。值班经理业务上归属支行综合管理部管理，人员属经营网点管理，绩效工资考核与所在网点的业务发展、内控管理、核算质量等挂钩。合理有效的考核机制促进值班经理认真履职，依法合规处理前台的各项业务;同时有利于协调内控与业务发展的关系，两者协调发展。

二是加强学习培训。值班经理认真学习新业务、新制度，除了自己掌握之外，还及时传达到每位临柜人员，使他们能够迅速在业务中加以运用。支行综合管理部每月召开值班经理例会，组织一次集中学习，传达有关新规定、新政策，分析、讨论当月的制度执行情况以及存在的问题，及时整改。另外，值班经理根据自身的业务短版，自行选择现场培训网点，利用休息时间跟随运行督导员跨网点现场培训学习，达到共同提高、共同进步的目的。

三是做好履职报告。营业经理每个季度上报履职报告，及时上报现场监控情况，管理科室掌握动态信息，及时指导。另外，每年组织一次值班经理述职，参加述职会的有支行领导和管理科室人员。值班经理经理在述职会上对自已的工作履职、学习和内控管理等情况作述职。支行领导进行点评，肯定成绩，指出不足，帮助解决履职中的困难，并提出了下阶段的工作目标、任务和要求。

四是严格轮岗制度。对值班经理严格执行网点轮换，按“值班经理在同一网点履职最长不超过2年”的规定给予轮岗。通过轮换值班经理的派驻网点，一方面各网点的相似业务互相学习，互相促进，另一方面有效防范潜在事故案件和潜在经营操作风险的\'产生。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

**值班经理岗位工作总结20**

20xx年，在公司领导及同事的关怀和支持下，北大街营业厅基本完成了县公司年初安排部署的相关考核任务，现将我工作总结如下：

在20xx年重点加强了营业厅内部岗位管理，严格执行营业厅各岗位职责范围，严格考勤、考绩与营业厅内各岗位人员薪酬进行挂钩，严格营业员前台操作规程，积极推行奖优罚劣制度，做到了无重大工作失误的良好成绩。强化“执行力”在具体工作中的贯彻，使北大街营业厅各项管理制度和工作方面在原有基础上大胆突破，勇于创新，将现有管理制度更加细化。在注重提高自身素质的同时，积极创造条件、采取多种方式，通过对营业员业务、服务的定期培训全面提升窗口客户服务水准。日常工作中要求所辖北大街营业厅营业人员爱岗敬业，无私奉献，引导员工树立“严格、规范、谨慎、诚信、创新”十字行风，为客户提供优质高效的服务，在北大街营业厅内逐渐形成了一只凝聚力较强的营业员队伍。一、一流服务，真诚奉献。

北大街营业厅全体人员精益求精，不断拓宽服务领域，充实丰富服务内容，创新服务形式，树立移动服务精品，把最好的、优质的亲情服务奉献给每个客户。

首先做好员工的思想工作，增强主动服务的意识，不断提高服务标准，拓展服务领域，增强服务功能。其次，切实落实“首问责任制”，实行微笑服务、站立服务、低柜台服务和限时服务，公布并严格执行社会服务承诺，着重落实服务的即时性。再次，将营业员的照片、工号上了监督岗，设立用户意见薄，以加强客户及社会对我们服务工作的监督和评议。

营业班组的每一个组员，通过自己不懈的努力，在各自的岗位上体现自身的`价值，以优质、高效的服务，赢得用户的认同及赞赏，“用我的真心，换你的信任”，搞好服务工作。二、一流管理，以人为本。

为培养一支高素质的营业队伍，提高窗口服务水平，岢岚移动营业班组不断自我加压，加强内部管理，增强竞争力，以管理促服务，以管理促发展，从内部管理模式入手，建立起一整套有效的管理制度并加以落实，使班组的各项工作得到很好的开展。

首先，从规范管理入手，我们根据目前移动业务的发展趋势结合我县的具体情况，对人员管理、岗位责任、服务承诺、服务用语、业务流程等各方面都进行了严格的规范，使营业人员在工作中有纪可遵、有错可究，形成了管理严格、纪律严明的管理风格和标准高、效率好、节奏快的工作作风。其次，为了使各项规章制度落到实处，使管理具体化，可操作化。每月通过细化、量化的考核进行评比。第三，建立完整的员工交流制度及考核机制，同时让企业奋斗目标、企业使命、企业价值观、企业宗旨、企业精神、企业核心理念、企业形象深入人心，增强与公司共荣辱的意识，使北大街营业厅全体人员做到互相帮助、共同促进、共同监督，增强了集体的荣誉感和凝聚力，使管理的具体措施得到很好的落实，促进了营业厅整体业务水平和服务质量的不断提高。

我们在发展固定数据方面，从发展、录入、到派工与代维公司的沟通协调工作中，紧密配合，较为顺利的完成了既定目标。集团业务的发展过程中，和客户经理的相关工作进行了有效的配合，较好的完成了相关工作。营业厅具体管理工作中，与李华分工明确，卡账分管，每月结束及时上报卡账数据。做到内控管理工作的准确无误。一年来，北大街营业厅按照年初县公司的统一安排部署全面开展工作，全体成员团结一致，开拓不止，辛勤耕耘，换得累累硕果，上下团结一致，自觉担当起企业的营销任务，充当一线社会营销员，强化营销工作

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！