# 员工工作总结范文参考5篇

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-05-20

*通过工作总结我们可以更加清晰地认识到自己在工作中的专业能力和技能的提升，在工作总结中我们可以分析工作中的合作与沟通情况，以下是小编精心为您推荐的员工工作总结范文参考5篇，供大家参考。20\_\_年，饭店管理公司在馆党委的正确领导下，在分管老总的...*

通过工作总结我们可以更加清晰地认识到自己在工作中的专业能力和技能的提升，在工作总结中我们可以分析工作中的合作与沟通情况，以下是小编精心为您推荐的员工工作总结范文参考5篇，供大家参考。

20\_\_年，饭店管理公司在馆党委的正确领导下，在分管老总的直接领导下，以市场为导向，以宾馆为依托，充分利用宾馆50多年的品牌优势，积极开展外营业务。现将20\_\_年上半年的工作作如下总结：

一、上半年的工作回顾

1、全心全意为业主服务，让业主满意是我们责任

我们宾馆与干部学院、梅岭地税培训中心、农业发展银行党校签定了委托管理合同，在委托管理期间，饭店管理公司坚持“让业主满意”的服务宗旨，始终站在业主的立场上，全心全意的为业主作想，“用心极至”为业主服务，提升了干部学院、梅岭地税培训中心、农业发展银行党校的经营理念、管理水平，以及服务质量和服务品质，获得了业主的充分的肯定和赞扬。

2、稳定现有委托项目，提升饭店管理公司的知名度

为了提高饭店管理公司的知名度，稳定现有市场，是我们饭店管理公司的生存和发展的需要。目前，我们饭店管理公司委托项目有：干部学院、梅岭地税培训中心、农业发展银行党校，我们将努力做好现有委托项目，提升现有项目知名度，让我们现有的三个委托项目精益求精，成为我们饭店管理公司的饭店管理标杆，为今后委托项目奠定良好的基础。

3、做好项目的后勤保障工作，日争为宾馆多创效率

饭店管理公司现有员工29人(其中办公室2人、代管国际旅行社1人、干部学院12人、梅岭地税培训中心8人、农业发展银行党校6人)，20\_\_年上半年，饭店管理公司管理费为：30.96万元，其中干部学院为：19.95万元，梅岭地税培训中心为5.01万元、中国农业发展银行党校为6万元(另外，员工工资一块;因要发给个人，在此就不作说明)。我们还将继续努力，做好后勤保障工作，让前方的同志多为业主服务，为宾馆经济效率添砖加瓦。

4、认真做好市场调查研究，努力开拓新的合作项目

20\_\_年上半年，我们饭店管理公司全体人员，为了开拓新的客源市场，加大了自身的宣传力度，以及个人业务素质方面的提高和修练。同时,我们还做了许多的市场调查，详细分析市场的竞争形势，积极寻找了新的合作项目。上半年我们以江西省军区、北京宾馆、知味大酒店、观福大酒楼等几十个单位进行过业务交流和项目洽谈，取得实效。

5、做好本职工作，热诚为外派人员服务

饭店管理公司的员工，在认真做好本职工作外，还积极配合宾馆发放外派人员的福利待遇，特别是每逢“三节”发给外派人员的福利用品时，我们能够不厌其烦的一而三，再而三的通知外派人员家属前来领取，做好了为外派人员服务的“勤务员”。如有外派人员的家属工作繁忙或者说家属出差，我们还会亲自送到家属的家中，让他们感受到宾馆和组织上的关心和关怀。

二、存在的问题

20\_\_年上半年，我们饭店管理公司，当然也存在着不足之处：如：

1、市场的发展趋势和市场调查不细。

2、对业主、外派人员服务还不够细致、完善。

3、合作成功的项目效率不高都有待我们在今后的工作中去完善和改正。

三、下半年的工作打算

1、我们将认真、细致地做好后勤保障工作，多为业主和外派人员着想，使他们有个大家庭的感觉。

2、经常外出做市场调查研究和掌握市场动态，为领导提供正确信息资源。

3、积极寻找新的合作项目和培训工作，为宾馆经济效率添光争彩。

4、建立健全内部的管理制度以及岗位职责，为适应现代化的饭店管理公司而努力奋斗。

转眼已经到了xxx年7月份，根据自身的实际情况，我对自己xxx年上半年工作做出了评定和总结，提出了需要改进的地方以及解决方法。

一、岗位职责

作为公司市场部督导这一职位，我在工作上有很多不到位的地方，没有使用好公司下发的考核标准。做事总是想到哪做到哪儿，工作没有合理的计划和总结，没有正确的工作方法。工作起来比较麻木，总是急于解决问题，做不到冷静的思考问题，没有合理的解决问题根本策略和方法。

解决方法：拟定一个属于自己的工作流程，每天按照此流程来展开工作（对每一项事情的了解和问题的处理都设有时间的限制），这也就是被迫提高工作效率。经过一段时间的磨合，相信自己在工作方法上会有所改进，并且工作效率也会有所提升。

二、业务情况

xxx年在公司业务方面，得到了小部分的成果，但其中也有很多是鉴于公司同事们的帮助和鼓励。我们的军团军规中有这么一句，当你进入一家讲究实效的公司，请用你的业绩说话。

在工作中总会提醒自己：所有出现的问题只有自己解决，等到别人的只有参考的意见和鼓励的话语，凡事全部需要自己才能解决，没有任何人来帮助你完成它。这样自己的依赖性就不会那么强，所有的问题只有自己去寻找解决方法。再苦再累，只有你的业绩才能证明你的能力，其它所有的只是空谈。

三、团队协作

上半年工作中总结出：现在的公司只有较强的个人能力是不行的，拥有公司的团队协作精神才是最为重要的。再强的个人永远比不上一支优秀的团队。目前团队的建设将成为下半年度的工作计划。在团队中我总是教导我的管理者，必须做到以身作则，严格要求自己。店铺的管理者需要的是解决问题的方法，而不是我们帮助他们解决问题。对于如何培养员工：只要员工犯的不是原则性问题，我们基本以引导和教导为主。员工不是被骂成才，她们同样也需要赞美和鼓励的话语，多给信心。

四、存在问题

1、自我学习力不够，总是需要鞭策

2、工作还有潜力没有全部发挥，需要改进工作方法

3、对于平时的培训及会议记录是有，但只是流于形式，没有最后的总结，采用和实施

五、解决方法

1、合理地安排自己的学习时间，没有特别重要的事情，不可打乱学习计划

2、给自己制定工作流程，不断改进工作方法，学习优秀的人是如何有效地安排自己的工作时间，利用好五项管理

3、在培训和会议之后学会总结和分析，分析出自己目前的工作问题，总结出自己如何更好的执行和布置工作。在实施之前做好充足的准备，将计划详细，实施的时候就比较轻松。

以上就是我对xxx年上半年的工作总结，在工作总结中分析出自己工作中存在的各种问题，对下半年的工作计划和目标有很大的帮助。接下来我会认真执行下半年的工作，为自己的目标而努力！

时光飞逝，一年很快就要过去了，入职至今，我已经在公司工作了一年的时间了，作为一名新员工，我很庆幸自我在步入职场就能有这样的机会。这是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，尽努力去适应这一工作。经过一年来的不断学习，以及同事、领导的帮忙，我也已经融入到了xx这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但应当说这一年付出了不少，也收获了很多，感到自我成长了，也逐渐成熟了。以下是我的个人工作总结。

一、回顾过去

经过这一年的煅炼，在工作能力上我有了较大的提高，但差距和不足还是存在的，比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态；对自我的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

二、展望未来

在即将结束的一年里，我的工作还有许多不足，我会努力加强学习并不断提高自我，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在今后我将继续与公司同事一齐努力配合领导更好的完成工作任务。新的一年有新的气象，应对新的任务新的压力，我也应当以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的提高。

三、工作提议

目前公司员工人数较少，很多工作都是大家一齐做，在做的同时，因为岗位以及职责的关系，很难分清主次，没有合理的安排，甚至在日常办公中都不明白应当先去向哪个部门申请，以至于有什么事都是去找总经理，如此一来加重了领导的`工作量，也影响了领导处理其它重要的工作，长此以往，对公司的发展会产生很严重的影响，所以期望在新的一年里这个问题能及早得到解决。

我看到公司也印有管理制度，上头明确发明了各岗位的职责与权利，但纵观全公司员工，敢说了解的恐怕不多，大部分人甚至不明白自我岗位对应的职责是什么，都有哪些权利，所以在工作中常出现一些职权混淆的事情，这对工作效率的影响十分严重，这个问题期望公司领导重视，并及时解决。

总体来说，我对未来充满了期望，新年新气向，期望在新的一年里，大家相互勉励，共同打造出更好的团队！

培训课受益匪浅，相信自己不断学习，不断努力，可以成为一名优秀的员工。

xx年是公司业务大发展的一年。在这一年里，公司现有业务不断扩大，新项目不断增加，公司对人才的需求，对人才的培养，对现有人员素质提高的要求不断加强。人力资源部作为公司人才引进、人才培养、后续梯队建设的主要负责部门对此承担着重要的责任。为保证各项工作任务的完成，人力资源部做了大量工作，对外积极开辟招聘渠道、宣传公司人才理念、参加各种大型招聘活动、储备人才资料；对内完善培训制度、积极开展培训活动、制订公司内部人才接续计划、选拔公司内部优秀员工、对新员工进行跟踪评估、积极开展公司文体活动。现将\_\_年人力资源部在招聘培训方面所做工作总结如下：

一、招聘渠道的开辟

因公司所处行业的特殊性，深圳现有从业人员比较少，为保障公司所需人员的及时到位，人力资源部在充分利用现有招聘资源情况下，积极与各招聘网站、各职业介绍所、异地职介机构联系，尝试开辟新的招聘渠道。人力资源部先后与xx网、xx人才网、xx人才网、xx网、xx在线等专业招聘网站进行了接洽试用，了解了他们所能提供的服务情况。与武汉、长沙等地前程无忧人力资源公司联系，详细了解了当地化工环保类人才分布状况及报纸广告费用，为进一步开展异地人才招聘奠定了基础。

二、现场招聘及报纸招聘广告情况

xx年参与两次外部大型招聘活动，深圳市人事局举办的应届毕业生双选招聘会及广州白领世界招聘会。人力资源部在参会前做了大量的、细致的准备工作，并且在招聘会上积极向求职者宣传公司良好的企业形象、公司的用人理念、公司为员工提供的广阔职业发展空间等，来为公司吸引更多的优秀人才，在现场招聘会中，既为公司收集到大量人才资料，也为公司做了良好的企业形象宣传。在年度招聘工作中，面对公司日益增加的人员需求，及时调整招聘工作重心，由网络招聘为主转向报纸广告招聘，通过报纸招聘广告，及时收集公司所急需的人才资料，保障公司所急需人才的及时到位。

三、建立公司内部外部人才资料库

为保障公司后续梯队的建设，为公司储备培养人才，人力资源部对公司所有职位做了细致梳理，确定了公司关键岗位，把关键岗位上的员工作为人力资源部重点关注的对象，经常对关键岗位员工进行了解，防止关键岗位员工的意外流失。同时为减少关键岗位员工流失对工作造成的不良影响，人力资源部制订《关键岗位人员接续计划》，对每一个关键岗位制订人员接续计划，把关键岗位相关的职位列入替补行列，对列入替补行列名单的员工作为公司重点培养对象，作为关键岗位人员的第一选择对象，以便人员流失后的及时补充。同时建立公司外部人才库，搜集整理大量与公司业务相关的专业人才资料，主要以化工类、环保工程类为主，作为公司从外部补充员工的首选资料，以确保所需人员的及时到位。

四、新入职关键岗位员工跟踪

新员工作为公司新的一份子，呈托着公司诸多的希望。为了让新员工尽快熟悉公司状况，了解公司实际工作情况，进入工作状态，同时为了解新员工在工作中的表现，为新员工转正提供考核依据，人力资源部对关键岗位的新员工进行了跟踪，从上级领导、同事、员工本身三个方面对员工进行了解。帮助新员工熟悉公司的情况，了解他们现行工作的开展状况，并对工作中出现的异常情况，及时向相关人员反馈，以确保工作的正常开展。

一、概述

20xx年，我最值得骄傲，也是最辛苦的一年，公司给我提供了很好的学习、锻炼平台!我是在5月份的时候进入南极人项目组，当时旗舰店客服只有6人，7月份开始第一次聚划算活动，到最后的双11大型活动，双12.........一波接着一波，人员也从原来的寥寥几人增加到10几人！同时客服的整体素质也在不断的增加.........很感谢许总监对我的信任，和王总的关怀，让我对自己有了更足的信心，一定可以把客服带的越来越好！

二、新员工培训总结

20xx年x月份很荣幸被挑选到南极人这么好的项目中，这也意味着我的担子很重，需要招聘新的成员，培训知识 ，同时对售后人员的指导，活动人员安排...........还算很成功的20xx年一共培养了3位可以胜重任的人员，宋书阳、王春艳、康承迪（他们也有了适合自己的岗位）在这个期间，我个人最欠缺的还是工作分配上，不能灵活的“放权”。例如旗舰店第一次聚划算，由于当时的天天快递配送范围小，很多件不能及时送到客户手上，需要中转，导致很多件都在路途中客户就要求立即退款，这种只要交与售后处理就可以的，也是由于人员不足，我就一个人扛着，以至于把自己压的喘不过气来，也影响了其他工作安排，知道自己问题出在哪里了，后期就主要开始培养人才，让我懂得一个小团队的力量是100%大于个人的。

让我感触最深的还是在培训新员工这里，我们很多时候是看中新来员工的工作接受能力以及他/她对这份工作的态度，往往会忽略掉感情沟通，恰恰相反的是新来员工是最需要关怀的。哪怕我们只说了一句“午饭吃好了吗？”他们也会感觉我是这个“家庭”里的成员！多多和新来员工沟通，不管是从生活还是工作方面都可以掌握住组员的心里变化，也避免人员流动。

三、公司薪资制度

20xx年南极人项目组从客服组长级以上的都实施了年薪制度。不管是对核心人员，还是公司管理，真的是很棒！这个制度不是约束，相反的是大家都把南极人整个项目看做是自己的事情，尽心尽力去做好它，只有共同努力做好它 自己才会有更好的收入，更大的进步！

四、工作阐述

20xx年双11大型活动，在整个公司的共同努力下，创造了奇迹般的业绩。时间刚刚指到11月x日0点的时候，客户订单就像是雨点一样“落下来”；忽然之间感觉，值得了..........所有之前为旗舰店付出汗水、泪水都值得了！当然在这个过程中也真真实实反应出来很多不好的一面，双11过后的售后问题。

先说说聚划算的发货情况，订单是入杭州仓库的，由于订单量特别大，平均100单里有2单被堵在“门外”进不了系统，对于我们和

买家来说就是漏发，那就意味着要走我们淘管系统发出，但是问题就是出在这里，我们仓库的货全部拉到杭州仓，导致客户一连串的投诉，30%赔款等等，这样一来不但影响整个店铺的销量，也大大增加了售后的工作量，我个人感觉后期货品一定不能全部放第三方仓库；

品牌特卖活动，这个活动也是第三方发货，问题出现在客服是第一次接触这个活动规则，很被动，导致很多未发货单子堆积在一起后才知道问题的严重性。活动中手忙脚乱，所有对接都要电话沟通，不接受qq、旺旺聊天，而且对方每天是不同的客服；之后我总结了一点，不管是淘宝什么类型活动，我们要把前期工作做好，多问，当然如果有条件的话，希望运营能把活动情况讲讲，多多注意细节！

接着就是快递，特别说明的就是中通速递，由于前期不了解仓储和快递公司之间的合作内容，导致在直接对接的时候很不开心，原因就是中通不及时给予答复要么就是敷衍、答应转件的却不转，承诺一定会追回的包裹还是送到买家手上，追问的急了 直接丢给一个站点的联系电话，周六日没有对接等等等等。后期通过和仓库总监韩晓旭沟通，只要是中通拿到的包裹责任全部在中通，不管他中转也好，还是再转给其他快递，我们保证包裹准时到客户手上就可以，在这之后所有快递投诉我们基本处理方案是，先满足客户的要求，后期再跟仓库，快递沟通！淘宝平台上使用的快递很重要，一旦快递出现问题了，肯定影响评分，直接影响我们的服务态度！总体分析下来还是我们选择快递的范围太小，如果多几家可以选择，估计中通也不会这种态度！

11月x日开始，大批审单工作开始了，在南极人项目所有人的努力下订单在规定时间内及时发出，总体来说确实很棒！同时部分问题也浮出来了，首先是售前客服，由于平时不要求大家在淘管系统内做审单工作，所以在大量需要人一起审单的时候，不能及时派上用场，或者平时多多培养专门审单的小组，也不会手忙脚乱..............第二个问题就是在其他部门的辅助时候，开始时我本人没有把自己作为一个领导的身份去做，导致有少部分订单被踢皮球，经过许总监的提醒，按照人头去分订单，一人一天必须审500单，效果确实很好，让我明白，大多数的人员很自觉，很有责任心，少数的人还是需要制度强压才能出成绩！

11月x日起，退款、维权开始了，速度是以秒速计算的，一天下来，等待我们处理的有近万单；退款、维权的原因五花八门，其中最头痛的是我们是南极人品牌，少数客户收到我们发过去的包裹居然有像波司登，红豆，三枪，雪中飞的内衣，接到这种投诉，昏头了；品牌完全混乱，这个问题第一时间反馈到了商品部门，答复是厂家出库的时候标签贴错了，这样的厂家太不小心了，季节性的产品大家都明白需要赶工赶工，这种错误不应该的！一天近万单的退款需要及时处理，但是我们又面临一个大问题，人员不足，此时旗舰店的售后客服已经是达到了一个人当两个人用，可是量实在是太大了，转念一想，南极人项目人员不够，那我们整个客服的力量很大，当即把其他项目的组长，售后全部调过来，在刘经理的带动下，加班加点，很成功的在淘宝规定时间内完成退款。维权；很感动，团体力量就是大

五、对个人要求

20xx，崭新的一年，我最想说的就是，xx年很累，很辛苦，可是很开心，我爱这样的氛围，再次感谢领导给我提供了更好的平台，作为主管，肩膀的担子更重了，请相信我，要么不要做，要做就要做的最好！下面是我20xx年几个方面工作的概括，还请各位领导对我的工作进行监督：

1、旗舰店客服整体服务意识提高，做到每个人都可以售前售后全能人才

2、新员工的培训 培养更多的组长级客服

3、明确售前、售后的提成算法

4、每位客服的工作聊天记录及时跟进，指导

5、每位客服的岗位职责，做到奖罚分明

六、对公司的期待

1、希望公司能给予多点的客服培训机会

2、希望仓储配合能多找点合作的快递公司

3、更希望公司能够奖惩制度再明细点，大家的激情就更高了

七、总结

我们处在这个网络时代，电商行业很前卫，而我们那么幸运成为其中一员，让我们用100%的努力去做好它；20xx过去了，虽然我们取

得了很好的成绩，但是绝不能骄傲，我一定会总结去年一年的工作经验，优点传承，缺点统统抹去；20xx年我会从售后、淘管系统、绩效、赤兔名品等几方便重点着手培训，多多培养多才人员；努力，再努力...................

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！