# 海底捞月末总结范文(优选17篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-04-06

*海底捞月末总结范文11）养老服务行业生命周期。通过对养老服务行业的市场增长率、需求增长率、产品品种、竞争者数量、进入壁垒及退出壁垒、技术变革、用户购买行为等研判行业所处的发展阶段；2）养老服务行业市场供需平衡。通过对养老服务行业的供给状况、...*

**海底捞月末总结范文1**

1）养老服务行业生命周期。通过对养老服务行业的市场增长率、需求增长率、产品品种、竞争者数量、进入壁垒及退出壁垒、技术变革、用户购买行为等研判行业所处的发展阶段；

2）养老服务行业市场供需平衡。通过对养老服务行业的供给状况、需求状况以及进出口状况研判行业的供需平衡状况，以期掌握行业市场饱和程度；

3）养老服务行业竞争格局。通过对养老服务行业的供应商的讨价还价能力、购买者的讨价还价能力、潜在竞争者进入的能力、替代品的替代能力、行业内竞争者现在的竞争能力的分析，掌握决定行业利润水平的五种力量；

4）养老服务行业经济运行。主要为数据分析，包括养老服务行业的竞争企业个数、从业人数、工业总产值、销售产值、出口值、产成品、销售收入、利润总额、资产、负债、行业成长能力、盈利能力、偿债能力、运营能力。

5）养老服务行业市场竞争主体企业。包括企业的产品、业务状况（bcg）、财务状况、竞争策略、市场份额、竞争力（swot分析）分析等。

6）投融资及并购分析。包括投融资项目分析、并购分析、投资区域、投资回报、投资结构等。

7）养老服务行业市场营销。包括营销理念、营销模式、营销策略、渠道结构、产品策略等。

养老服务行业现状分析报告是通过对养老服务行业目前的发展特点、所处的发展阶段、供需平衡、竞争格局、经济运行、主要竞争企业、投融资状况等进行分析，旨在掌握养老服务行业目前所处态势，并为研判养老服务行业未来发展趋势提供信息支持。以下是相关养老服务行业现状分析，可供参看：

**海底捞月末总结范文2**

寒假的社会实践活动已经结束了，但社会实践给我带来的巨大影响却没有结束。

我在20xx年1月20日来到一家星级酒店，打开了在星级酒店工作的大门！这是第一次在星级酒店工作，所以困难时刻考验着我。不过，在我不懈努力下，通过重重考验，圆满完成这次实践。现将此次实践的有关情况报告如下：

对于大学生来说，我们的社会实践实在是太少了。感觉上了大学后整个人都变得十分的懒惰，都没有高中充实。想到我早晚都要走出校园，走进社会大染缸去，想到毕业后将面对社会严峻的就业压力，内心总是感觉不安，总是害怕自己以后毕业了找不了工作，整天就为就业发愁，更可怕的是还要靠父母养着，成为“啃老族”。于是，我怀着忐忑的心情刚进餐厅，什么都不懂，所以我一直虚心请教。在正式员工的介绍下，对餐厅的各部门都有了一定的了解，还积攒一些餐厅管理的资料，时刻充实自己对餐厅知识的储备。

餐厅作为服务行业，从业人员的素质高低很大程度上影响着服务效果的好坏，并进一步影响服务收益。餐厅向来把客人的利益放在首位，目前在业内，也有人士指出，应提升员工利益的地位。因为员工直接对客服务，只有员工的需求得到了满足，才能更好的服务于顾客。这样立足于员工，服务于客人，在满足客人需要的前提下，为酒店争取最大的利益。同样，因为餐厅是服务业，所以，我们餐厅内部管理中，也实施人性化管理。因为基层员工是直接面向客人的，他们服务质量的好坏，直接关系餐厅的整体形象。而员工利益的满足程度，又影响员工上班的工作效率。所以，有一个人性化的内部管理，有一个人性化的企业文化，更能提升员工的素质。

世界一个必经步骤：每一项操作，每一个动作，每一个表情，我们都能给出一个依据。规范化的管理，有利于员工的服务水准的提高和餐厅管理水平的提高，全面化的管理更是必不可少的。记得在接待VIP之前，总监总是三番四次的跑我们餐厅。一次，我对总监说，您是不是不放心我们，干吗非得重复的看？回答是：不是不放心，是确保万无一失！小到室温的多少，背景音乐的大小，墙角的\'卫生，植物的摆放、颜色的搭配，及其灯光的完好和安全通道的顺畅。这不光是营业区域的检查，其范围要涉及到周围几个营业区域。

还有就是投诉的问题。我在餐厅时，我们经理经常说，这段时间我们没有投诉，非常好。我感觉这个观点不好。许多客人在对服务不满意时，都不投诉的。并不是说我们的服务没有缺点。有投诉才有进步，我们应主动向客人了解我们的服务效果。认真虚心介绍客人的意见，接受投诉的目的不是处罚员工，而是对经营管理敲响警钟。

另外心态问题也是重点。作为餐厅人员，良好的心态至关重要。不要怨天尤人,应该谢天谢地, 餐厅给了你这个发挥你能力的机会。我在实践中，经理给我说过这样一句话“作为一个有前景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气”。

以上就是我这次认识实践的心得体会

**海底捞月末总结范文3**

回顾这一年的工作，在领导和同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求做好自己的工作。经过一年的学习，我的工作方式发生了很大的变化，工作质量也有所提高。现在，我过去一年的工作总结如下：

>一、日常管理工作

作为餐饮部的一员，我们起着承上启下，左右协调的作用。我们每天都面临着复杂而富有挑战性的工作。

在饮饮堂工作的一年时间里，一切工作都是为了提高服务质量和工作效率，让工作有条不紊，融入到每一项工作中。尽量配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报。我们酒店的宴会接待任务繁重，下半年接待了多次重要客人和宴会。但由于种种原因，质量和效率跟不上，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求全面，准确避免遗漏和错误。

>二，加强自学

提高专业水平，还有一定的距离，不敢掉以轻心，向书本、向领导、向同事学习，所以感觉这半年来有了一定的进步，管理能力、协调能力、问题处理能力都有了进一步的提高，从而保证了餐厅各项工作的正常运转。

>三、一年工作的得失

在过去的一年里，我一直能够认真工作，但仍然存在一些问题和不足，主要表现在：

1.毕竟我做中餐才一年多，一边做一边摸索很多工作。现场管控业务知识也不足，不能轻松工作，工作效率有待进一步提高。

2.有些工作做得不够细致，比如饭前饭后的检查，吃饭时的监督，硬件设施的维护，卫生检查，这些都不到位。

>四，自己的收获

我的理论水平不算太高，对中餐业务的知识和服务技巧也不精。经过各位同事的共同努力，下半年的工作做得很好，总结一下还是挺有收获的：

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2、合理安排值班工作，全面协调、管理和检查。

3、配合领导做好接待和安排工作，妥善处理工作中的问题和客人投诉，并及时向领导汇报疑难问题。

4、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5、以身作则，监督检查服务人员做好服务工作。

6、在做好服务的同时做好思想工作，这样才能团结友爱朋友，互相帮助，共同进步。

7、认真履行职责，认真完成上级交办的其他工作。

>五、明年的工作计划

由于一年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故明年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

**海底捞月末总结范文4**

《海底捞捞什么》读后感心得体会

《海底捞捞什么》心得体会

海底捞公司的企业文化和企业管理、充满激情的员工团队与出色的行业业绩，使其在餐饮服务业名声鹊起。海底捞就是凭借细化服务流程、激发员工潜能、构建学习型企业等一系列措施，将服务不仅做成品牌，还做成了许多同行争相效仿的行业标准，顾客整体满意度在餐饮业独占鳌头。

海底捞的服务员们个个精神饱满，全无服务了一桌又一桌的客人而显出的疲态；而且有求必应。面对所有问题和要求，都会第一时间给予解决，比如拿个烟缸，倒杯水，拿冰块……真正体现了“顾客是上帝”的宗旨，让服务生能做到这些，是需要些本事的，其实海底捞的绝活不在于菜品上，而在于服务员身上。

与其他火锅店相比，海底捞在味道独特方面不如小肥羊，海底捞的价格与同类火锅店相比还要更高一筹，但在服务水平普遍不高的国内餐饮业，海底捞的服务的确很不错，服务员笑容可掬，点多了提示用户不必再点或者可以点半份，如果实在想点，吃不完也可以退，还没等你叫他来添水，早就忙不迭的问你还要不要加点。服务员赠送免费的小吃、打折或免单的权利让他们获取了顾客下次再来的理由，有效地巩固了老用户群体。用户等候用餐的时间享受免费美甲擦鞋也消除了用户等待时的焦虑情绪，避免了客户流失。海底捞就是凭借“服务”这张牌立足于竞争异常激烈的餐饮业，提供种种差异化的服务正是他们的王牌!与“海底捞”这样的明星服务企业相比，我认为我行在某些服务细节上，处理的还不够完美。我们应该向海底捞学习，树立我行在行业中的良好口碑和良好文化形象。

对比海底捞，差异化服务是需要我们好好地学习和借鉴。我们完全可以学习海底捞，形成衡水分行自己的特色，形成不可复制的核心竞争力。我行要想在激烈的市场竞争中占有一席之地，就要把打造让顾客满意的服务做为工作重点。在始终遵循“顾客就是上帝”的服务理念基础上，不断规范服务标准、提升服务品质、创新服务手段、树立像“海底捞”那样强烈的服务意识，将服务思想深化到每名员工日常的一言一行、一举一动，做到差异化服务，给客户差异化的体验。

怎样才能使顾客体会到差异？就是要超出客人的期望，让每一位顾客在海底捞享受在其他火锅店里享受不到的服务。要做到这一点，不能仅靠标准化的服务，更要根据每个客人的喜好提供创造性的个性服务。目前我行产品逐步增加，但与其他行相比还是存在劣势。我认为我行学习海底捞的落脚点就是实施差异化的服务战略。一是加强对员工的培训，提高员工尤其是前台员工的服务能力；二是开展员工关怀活动，稳定员工队伍，促进员工乐岗敬业，以行为家；三是针对不同产品、不同地区制定差异化的服务政策，为售客户提供各项便捷服务，用服务感动客户，把客户转化为销售人员，通过老客户的示范、宣传，扩大我行品牌影响力，提高新客户对我行产品的认可度。

海底捞的案例告诉我们，营销工作不是简单的打价格战、促销战，营销措施也不是简单的设法比竞争对手价格更低、打折更低、赠品更多、广告更多。任何企业都不可能像金庸笔下的江湖大侠一样，得到一本《葵花宝典》之类的武功秘籍，便能“一招先，吃遍天”。我们确实需要转变经营理念，解放思想、创先营销。营销思维必须从多营销几万元存款，转向帮助我行客户科学理财；要由单纯的营销产品，转变为向客户提供综合服务、超值服务。银行与客户之间的关系，要由简单的业务办理关系，转变为整条价值链上两个相互依赖的环节，形成共生、共存、共赢的伙伴关系。

但是，客户的需求五花八门，单是靠流程培训出来的员工最多能达到及格水平。所以，不能忽略员工最有价值的部位——大脑。这个最有创造力的机器，才是最值钱的。服务的目的就是让客户满意。可是，客人的要求不尽相同，如果碰到流程和制度没有规定的问题，就要靠一线的员工自己大脑的创造力——临时根据自己的判断力来完成。心理学证明：当人用心的时候，它的创造力是最强的。所以，要塑造“以行为家”的企业文化。人的欲望都是无限的，没有公司能给足员工今天想要的一切，因此员工在拿到今天的工资时，眼睛一定要看到未来。如果他们对未来有信心，今天干的活儿就会多过今天的工资；反之今天做的工作就会等于或者少于今天的工资。海底捞董事长张勇说过：要在海底捞塑造一个公正公平的环境，有能力把勤奋、诚实、善良、肯干的人提拔到领导岗位，让他们去用双手改变命运。海底捞有一万名员工，流动率一直保持在10%左右，远低于中国餐饮业的平均流动率。人心都是肉长的，你对人家好，人家也就对你好。只要想办法让员工把公司当成家，员工就会把心放在顾客上。

这与董事长提出的“谁把工作放在心上，就把谁举在头上”的用人理念不谋而合。我行也要打造这样一个“家”，在这里有关心互相关心的兄弟姐妹—同事们；有教导我们成长的长辈—领导层。在这样的企业文化氛围下，我们的工作十分踏实，单位给肯干吃苦的人提供了改变命运的舞台，给了员工们希望，员工又怎会让他们的家失望？又怎会不守护和建造他们的家园？

怀着对“家”的期望，员工们不再是一个个呆滞死板的机器，变成了身手敏捷的飞虎队。有人说：“海底捞的服务是变态的”，读书笔记.员工并不这样认为，他们只是想尽自己的努力来建造自己的家园，在传菜的过程中，小伙子们总能找到缝隙可以更快地将菜送到顾客的手中，他们是为了家园奋斗，所以他们愿意开动脑力，寻找空隙来为家园做出更多的贡献。我们也要这样，怀揣对邢银大家庭的热爱，积极工作，热情服务，树立责任感和集体荣誉感，为邢银大家庭的发展贡献力量。

另外，还要坚持团队协作的工作方法。团队合作包含两部分很重要的概念，一个是“团队”，即队员之间要自发自愿性地展开工作；另一个是“合作”，即队员之间要协同工作，互补互助。站在团队领导者的立场上看待这个问题。没有十全十美的事物，也没有十全十美的人和团队。团队队员之间时常会有意想不到的冲突，产生的原因大多是由于工作意见不一致；团队队员之间也会出现1+1＜2的情况，产生的原因是由于队员之间能力不能充分发挥，有些施展不开；团队队员也都有自己的个性，只是有的人个性太过张扬等等。这些都是团队所有人员将会面临的考验，一个合格的团队型人才应该敢于面对这些考验，积极地把不良冲突转化成有利企业发展的良性冲突，积极地调配队员的各项能力以建立相辅相成的高效机制，积极地发掘并鼓励队员身上有益企业发展的才华和创新能力。在必要的时候一定要挺身而出，帮助团队做出睿智的决策。

我们现在都是我行团结和谐大家庭中的一员，我们要学会感激自己的同事，感谢同事无私的帮助，加强与同事间的合作，做一名能够担当责任的好搭档。懂得知恩图报、懂得感恩的人，才可能得到别人源源不断的关心和帮助。我们都应该互相关心帮助，共同进步。这样我们在工作中遇到困难，大家都努力想办法解决，这不仅会很快的解决方法，更会在今后的工作中更注重这些方面。其实朝夕相处的同事之间，也有一份亲情和友谊。正因为我们大家风雨同舟，才能使我们激发出更多的智慧和更大的力量为我行的发展做出贡献，为我们集团美好的明天积极奋斗着。

**海底捞月末总结范文5**

海底捞到底有神马

——XXX

从进门到出门的整个流程：

1快到吃海底捞的大厦下面了，有保安服务员迎接带领上至海底捞

（这个服务不少店都有）

幸福指数高

2进门以后有漂亮服务员高兴的带领至我们定好的座位（很多店服务员是不笑的）管理有方，各有其职

3坐下后有专门的服务员伺候专门的桌子

亲切友善

4服务员的胸卡上都是昵称 神马“小熊猫”啊“小猴子”啊 “大灰狼”、“小白兔”之类（用昵称来做胸卡的这个倒是不常见）

勇于创新

5还没开始前去了趟洗手间，出来要洗手，有专门的人给开水龙头，并拿着热毛巾在一旁候着，洗完手之后递过来（服务到位，这个还真没见过）

主观能动性强

6吃饭的时候看见同学手机在桌子上，给个小塑料带，像是定制的一样，让同学把手机装里面，一面汤溅到（这个在其他店里很少见）

7吃饭的时候给戴眼镜的同学给了块眼镜布（细心）

人性化，以客户为中心

8中途出去抽烟，才发现在楼道里面很多同学们早已经在了，刚开始还是乱扔烟头，一会就出来个阿姨拿了个凳子，上面摆了4个烟灰缸，怎一个牛字形容得了（没见过还有这种服务）

对我们工作的反思

1没有真正用心去做，或做的程度不够。

2大家对企业文化的认知程度不一，团队的凝聚力不够。

3鼓励创新，但不应该刻意创新。

4员工的晋升途径较少，没有好的职业规划。

5更好的开展培训，让员工自愿自觉培训？让培训有效果？

下一步管理改善的建议

1开展丰富有意义的团体活动，增加员工凝聚力及对企业文化的认同感。

2建立一套合理的员工晋升通道，从不同角度上能让员工看到发展的空间及未来规划。3合理简化工作流程及为基层减负，减少基层员工的内部压力，让基层员工专致于提高客户满意度及解决项目实际问题。

**海底捞月末总结范文6**

学习海底捞的心得体会

一、用心做事。

二、把同事当成家人。

一个勤恳、诚实的人，只要用心，他就能做好事。俗话说的好，世上无难事只怕有心人。用心做事，不仅仅是要努力去做事、更是要用自己的真心，诚心去做事、良心去做事、是用自己的思想和灵魂去做事。如果只是努力的去做事，而不用“心”去做事，那么不可能达到预想的结果而偏离了方向。

每个人工作以后，都会有这样一个问题，“和你在一起时间最长的人是谁呢？”当然是“家人。”“还有呢？”“是我们的同事。”的确，现在人们在办公室的时间，甚至多过待在家里的时间；与同事面对的时间，比与家人相处的时间还久。同事是什么，同事是和我们一起奋斗事业的人，同事是和我们一起拼打生活的人，同事是和我们一起度过人生三分之一时间的人。虽然我们会在工作中竞争，但没有竞争就没有提高，没有竞争就没有压力带来的个人成长与进步！我们应该感谢同事们相处中带来的一切感受，无论感动、无论竞争、无论疏远和亲密，都是我最宝贵的人生经历和精神财富！

**海底捞月末总结范文7**

海底捞读书会心得体会

之前都没有听说过海底捞，在公司的读书会上，学习了《海底捞你学不会》这本书，知道了海底捞是一家很有名的火锅店，下面将我在一个月的读书会上了解的海底捞向大家一一道来。

1.这本书名字起得很好，海底捞我们确实学不会，因为企业管理就是一种艺术，而一个企业的核心竞争也正是优秀管理艺术的精华，其他企业是不可能完全复制，再说其实我们也不用学会，也许海底捞的管理方法可能只适合餐饮行业，具有很大的局限性。我认为我们读海底捞的目的不是要成为第二个海底捞，只是为了吸取其管理的精华，变成我们自身的营养，以便之后可以取得远远超过它的成就。

2．一个人到一个地方工作，有两点感觉很重要。一是感觉自己得到和自己的工作价值相当的劳动报酬，而是感觉自己每天工作的愉快、很有成就感。很多时候员工对后者的渴望要远远超过前者。人都是希望自己能被信任，被信任了才会有成就感，才有干劲。其实在每个的心中都有一片芳草地，绝大多数人都是知恩图报的，不愿意辜负别人的信任。俗话说得好：“疑人不用，用人不疑”，最关键的是尊重和信任都必须是发自内心深处的而不是装出来的。简单说就四个字：以诚待人！俗话说，“精诚所至，金石为开”，员工的心都是肉长的总不会比金石更难开吧？善待员工：领导者把员工当家人让员工感到为企业工作和生活很快乐、幸福，才会让客户快乐、公平、公正的对待员工，尽可能提供好的福利和待遇，给员工公平晋升的机会，这会让员工感到幸福指数在提高。

3.书中的海底捞的评价体系让人叹服，这也折射出其育人、选人、用人的不拘一格理念。海底捞的管理业绩更多是用你培养了多少优秀员工、优秀店长、使多少客户达到满意程度来衡量。同时其评价全部采用优秀管理人员（全从一线成长，且经验丰富）来测评。这些方面的确与当前的企业有很大不同。其评价体系很好的兼顾了客户满意和员工满意两大企业成功的关键，其不成功都难。从这点来看，虽然海底捞与我公司当前的体制存在很多差异，但就这点而言，如何更有效的进行评价、如何对评价激发一线的活力、如何让一线的活力转化发自员工内心的创新、服务、销售，从而真正实现客户的满意，势必要求我们进行不断的改进和思考。

总结本书的阅读感受，可以用开篇3章序中两次标题都提及的词语-“幸福”来总结：企业幸福、员工幸福、客户幸福。

**海底捞月末总结范文8**

能加入这个大家庭是件很幸运的事情，更幸运的是在我第一天来上班就赶上公司聘请上海餐饮业的风云人物经理和经理来公司讲课。

如果说来之前我对餐饮业的认识和心得还只是一些零零碎碎的东西，那么经过经理和经理的点拨我对餐饮业的理解和认识更深刻，更系统化了。

>一、餐饮行业的趋势

如果说别的行业有朝阳行业和夕阳行业之分的话，那么餐饮业永远是朝阳行业，而且是最大的行业之一，它的产值在国民经济中占有很大的份额。

随着我国经济的发展，国民生活水平的提高，人们选择在餐厅用餐的几率会越来越高，但是顾客也变的越来越挑剔，要求也越来越多。

他们不仅仅来吃我们的提供的菜品，也吃我们服务，吃我们的环境，吃我们的文化，吃我们的特色，吃我们的主题，吃我们的理念，甚至吃我们的卫生间等等。

所以这个行业的竞争会越来越激烈，最明显的例子是作为西方文化象征的KFC竟然在激烈的竞争中推出了米饭、豆浆和油条。

我以前是做火锅的，对火锅这个细分市场比较了解，就拿火锅这个细分市场来说吧。

所以去年其它品牌的火锅店日子都不好过，小肥羊去年关了好几家店;苏武牧羊只有大渡河店赢利，其它店全线亏损;阿童木第三家店去年都装修好了因为前两家店亏损到现在还没有开业;傣妹也关了十来家店。

幸运的是在日式料理这个细分市场还没有“海底捞”，希望游总能早点准备，赢得先机。

>二、员工的管理

在西方现代化思想的影响下，禁锢中国几千年的孔孟封建思想赋予炎黄子孙的奴性也慢慢的消失了，在崇尚自由与平等的现代社会条件下，工作只有职位之分，没有高低贫贱之别，所以人管人是管不好的，人管人怎么去管啊!我想好员工不是管出来的是带出来的。

特别是这些90后，他们追求个性张扬、自由和随性，年龄比较小还谈不上职业素质和职业道德，更谈不上生存的压力，是在父母为其搭建的温室中长大的。

所以在日常的工作中他们需要的是关心和认可。

我们必须跟着改变，如果还抱着前几年的思维方式来管理他们，肯定会出现很多的问题。

我最欣赏和崇拜的管理模式就是宗教，这个诞生几千年的老古董到现在还能使成千上百万的xxx忠诚于自己心中虚无缥缈的信仰，主要在于思想的控制，经受住了历史的洗礼和考验，真不愧是管理的最高境界。

与时俱进，结合一些现代的管理理念就是：成功的管理者能使自己的思想和行为来影响员工的思想和行为，甚至使自己的思想成为员工的思想，使员工的思路跟着自己的思路来走，这样大家才能齐心协力，一条心，力气往一个方向使，必能达到企业的经营目标。

这就要求我们管理人员必须以身作则，这和咱们赤坂亭树立“榜样的力量|”不谋而合。

但是在日常的工作中要掌握好一个“度”和平衡点，不然线放太长了会收不回来，使员工产生消极的心态。

至于这个“度”怎么来掌控，是一种艺术，这就要看管理人员的经验了，具体的量化标准我还在探索中。

>三、服务的理解

还记得总给我面试时问我“对服务是怎么理解的”，我的回答是8个字：满意、满足、惊喜、感动。

接着又问我怎么样才能做到让顾客惊喜和感动，是啊，让顾客满意和满足我们用心就可以做到，至于怎么样才能让顾客惊喜和感动，其实我心里也没有底，我也一直再探索可以操作的具体量化标准，我上班的第一天在高经理那里找到了答案，他提出了经典的“三个机会”：

1、当准备向顾客说“不”的时候，那么用心做事的机会来了;

2、当顾客需要个性化服务的时候，让顾客惊喜的机会来了;

3、当顾客需要帮助的时候，让顾客感动的机会来了。

还有“大的服务观”、“成本控制的理念”、“积极的心态”、“正向思考”等因为时间来不及了，在这里就不再赘述了，以上是我在学习的一些肤浅体会,有不当之处恭请总指正，请总阅!

**海底捞月末总结范文9**

20xx年即将逝去，这是我步入杭宇公司一年多以来，在公司领导的指导、关怀与帮助下，我不断提高一个本职工作人员的工作能力和素质，保持以学为主的谦虚态度和本着以公司利益为出发点踏实工作，勤勤恳恳，紧紧围绕我们杭宇公司全年目标而努力，认真做好自己的本职工作，为了总结过去的经验教训，更好的开展今后工作，现将具体情况汇报如下：

>一、成本费用方面的管理

（1）规范了库存材料的核算管理，严格控制材料库存的合理储备，减少资金占用。

（2）在原来的基础上规范了报表的填制，增强了报表的准确性，分门别类的计算每日的成本项目，真实反映每日的成本、毛利情况。为各项目的成本管理提供参考依据。

>二、财务核算与管理工作

（1）按公司要求对各项目的收入、成本进行监督、审核。统一核算口径，日常工作中，及时沟通、密切联系并注意对他们的工作提出的成本核算问题和U8操作问题等给出指导性的意见，与各项目的核算部门建立了良好的合作关系。

（2）每月底及时根据各项目数据做出相应的完整报表，做到数据统一，准确，勾稽准确，为财务经理做决算报表提供准确的数据。

（3）在紧张的工作之余，加强团队培训，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、

展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。

>三、提高个人修养，端正做人、做事态度。

跨出了校园的大门，就得融入社会这个大家庭，为了能够在生活、工作过程中，与同事建立一种和谐的人际关系，我始终坚持“干工作先做人”的原则，不断学习，戒骄戒躁，虚心谨慎，接受领导的教导，不断加强自身思想道德修养，端正做人、做事应有的正确态度，为自己各项业务工作的开展作好铺垫。

>四、加强专业知识学习，提高处理工作问题能力

**海底捞月末总结范文10**

因为，在海底捞的例会上，领班主管经理就像“快乐大本营”里面的主持人，开心愉快的和员工开会，把前天做的不足的地方，需要改进的地方，或者有什么新的通知，都会以幽默的方式传达给员工，让员工开开心心的有一个良好的状态去工作。举个例子我的亲身经历：“今天中午，XX员工擦杯子的时候非常温柔地爱抚杯子，杯子受到挑逗把持不住自己破了，划破了XX员工雪白柔嫩的小手，留了很多血，古人云一滴血需要10个鸡蛋才能补回来，鉴于XX员工当时没有把流出来的血收集，不知道留了多少滴血，为公司节约了无数枚鸡蛋，为了表一安慰，店特赏赐——鸡蛋两枚，可乐1瓶，创可贴2个。如果其他员工不怕疼想流血，可继续温柔地去爱抚你们那可爱的.小杯子。”经理会亲自给你整理着装，给你剪指甲。

**海底捞月末总结范文11**

海底捞，你学得会吗？

-----读《海底捞你学不会》之心得体会

海底捞做为餐饮行业一个普通的火锅店，通过二十年的努力，从四川一家普通的火锅店发展到目前在全国拥有91家直营连锁餐厅，将这个行业的优势与差异化发挥得淋漓尽致。通过学习海底捞与亲身体验，分享如下几点心得：

一、提倡个性化的特色服务

海底捞致力于为顾客提供愉悦的用餐服务。永远的微笑，永远的小跑，服务员们展现在我们面前的是一副充满热情与激情的面容。细心、耐心、周到、热情，客人的每件小事当成大事去做。在企业也应如此，我们面对客户千变万化的需求，如何将客户满意度与企业的效益、发展挂钩来实现价值最大化是我们奋斗的目标。

二、双手改变命运的价值观

任何事情不光要靠脑袋去想，同时还是要靠双手做出来的，只要我们遵循勤奋、敬业、诚信的信条，我们的双手是可以改变自已的命运的。人的欲望是无限的，没有公司能够给足员工今天想要的一切，因此员工在拿今天的工资时，眼睛一定要看着未来。靠墙，墙会倒；靠人，人会跑；靠父母，父母会老；靠自己才最好。我们不能选择出身，但我们能选择不断学习，改变命运。”

三、公平公正的工作环境

在海底捞，晋升的途径是独特的，一共有三条：一是管理晋升途径，二是技术晋升途径，三是后勤晋升途径，学历在晋升阶梯上不是必要条件，工龄也不是必要条件，这种不拘一格选人才的晋升政策，给海底捞的员工们提供了公平公正的工作环境，给他们打开一扇亮堂堂的窗户：只要努力，人生就有希望。

四、凡事要用心

海底捞的事例告诉我们：世上无难事，只怕有心人。一个人勤恳、诚实的人，只要用心他就能做好事。对于目前各方面处于不理想状态的人员而言，要想改变现状，不能怨天尤人，而应该踏踏实实地静下来，从基本的东西做起来，用心去做，用心=创新。

（王征容）

**海底捞月末总结范文12**

学习海底捞的心得体会

-----凡是要用心

2月17日，部门组织学习海底捞的人力资源管理，通过学习对海底捞的经营理念有了一个初步的了解。

归纳出来是从四个方面进行的：

一、用心创造差异化。

二、把员工当成家人。

三、尊敬、希望和公平。

四、海底捞造人

本人认为四项内容都是相辅相成的。其中一点不管是干部、还是员工，对工作的态度“用心”是最重要的。其它三项也就顺理成章而成。就国家大型企业的员工而言，尤其是目前在泰州通信行业各方面处于不理想位置的员工而言，要改变现状，不能怨天尤人，而应该踏踏实实的静下来，从基本的东西做起来，用心去做事。今天我就集合20多年的工作经验，谈谈一些个人的体会。首先要学会做人，做人不是一件容易的是，如何去做人？怎麽去做人？人懂事以来的第一件事，小的时候父母跟我们讲别人的东西不能拿。上学以后要求我们好好学习，做个三好生。工作以后告诫我们勤恳做事，踏实做人。只有勤恳、诚实的人才能做好事情。及做人做事。

一个勤恳、诚实的人。只要用心，他就能做好事。海底捞的董事长张勇就是这样一个人。服务好坏是食客是否回头的最重要因素，当初张勇并不会做火锅，甚至连底料都不会炒，但他照着书本研究起了火锅的作法。海底捞创立之初生意并不好。冷冷清清几天事后，海底捞终于迎来一拔客人。由于生意淡漠，张勇用心服务，是以得到客人的一致评价：滋味儿正确。等人客一走，张勇品尝了一下自己做的火锅，觉察底料中放入了过多的国药而滋味儿发苦。张勇于是晓得了一个道理，优质的办事可以填补滋味儿上的不足。“你什么都不懂，如果连最基本的谦虚以及对人友好的立场都掉去的话，生意必定没法做。经过用心思索，反复的研制，得到顾客的认可。

经过张勇用心摸索经营不断扩大，人流量越来越大，为留住人气，仔细的顾客会发现，“海底捞”赠予的小吃精制，又份量足，尤其是在另外火锅店，现已收费的酱料，在“海底捞”免费----，近二十种酱料让顾客随心取用。

得到实惠的人们，奔走相告，接踵而来。随着顾客的增加，张勇深知细水长流的道理，为使顾客耐得住等待，给顾客创造了休闲、娱乐和享受的空间，提供了更大的实惠，免费水果、擦鞋、美甲服务。这难免让人发生疑问：“给顾客赠予小吃以及饮料，而且雇那么多人来做办事，这样下来企业能赚到钱吗”？张勇是如许计算的：在他眼里，企业的成本房租、水电费、人力成本等固定支出。一般来讲，到海底捞的头波客流是不赚钱的，因为收入要摊销到固定成本里面。经过张勇用心计算，用无所不至的办事方式来吸引更多的客流，从而晋升门店的翻台率（每张餐桌每天更换人客的频率），跟着客流不停增多，后来的每一批客人带来的收入就接近于纯利润了。如果翻台率很高，那么企业为晋升办事而增加的投资可忽略不计较。可想而知张勇的用心是何等的到位。再说张勇用心至处，把员工当成家人。可是，如何让服务员也像自己一样用心呢？毕竟，自己是老板，员工只是做一份工作而已。张勇的答案是：让员工把公司当成家，他们就会把心放在工作上。为什么？一个家庭不可能每个人都是家长，但不妨碍大家都对这个家尽可能作出最大的贡献，因为每个家庭成员的心都在家里。

**海底捞月末总结范文13**

尊敬的业主（用户）：

为了创造一个优美舒适安全文明的现代居住（办公）环境，不断提高我们的管理服务水平，体现^v^全心全意全为您^v^的服务宗旨和^v^业主自治与\*服务相结合^v^的管理模式，现将我们本季度的管理报告呈现于您，以便您能够较全面地了解我们服务的内容，敬请您提出宝贵意见。谢谢！

报告内容如下：（各项目可根据实际情况对表格中第一列的内容进行删减或增添，如项目无供暖系统，则可将第一部分a表中^v^供暖^v^两字删除，兰\*字体部分在公布时应删除）

第一部分设备维护

a、设备异常运行情况说明

设备类别异常情况描述故障原因分析解决办法

供配电系统

给排水系统

消防系统

电梯、空调、供暖

公共设施

b、大中修、年度检修情况说明

c、水箱清洗情况。

第二部分安全管理（个别项目可根据实际情况将以下三项内容进行合并成一项内容进行公布）

a、治安管理：

（内容包括：在治安管理方面采取的举措，演习，成功防范事件，公共场所发生的人员伤亡、财产损失事件等。注意对涉及业主隐私权事件的把握。）

情况描述处理情况备注

b、停车场及车辆管理

（内容包括：在停车场及车辆管理方面的举措，成功防范，公共场所发生的人员伤亡、财产损失事件等。注意对涉及业主隐私权事件的把握。）

情况描述处理情况备注

c、消防管理

（内容包括：消防演习、火\*处理等。）

情况描述处理情况备注

第三部分环境管理

a、环境保洁

（内容包括：在环境保洁方面采取的举措，）

情况描述处理情况备注

b、环境消杀（除常规\*的四害消杀外，对公共区域等季度\*或非常规\*的消杀，流感等传染病的预防\*消毒等，也可在这里描述。）

项目次数效果评估备注

鼠类消杀

蚊蝇消杀

蟑螂消杀

白蚁消杀

泳池消杀

\*消杀

其它消杀

c．绿化养护

绿化植物种类情况描述处理情况

第四部分共用部位、共用设施修缮管理

（项目内容包括房屋本体、地基基础、楼地面、外墙面、屋面、通风道、垃圾道、道路、广场、围墙等翻新、改造、改建、增补。）

项目情况描述处理情况备注

第五部分供方(分包方)服务

项目名称供方(分包方)名称服务次/天数问题处理效果评估

二次供水水箱清洗

其他项目

第六部分其它服务和活动

a、社区文化活动

时间活动主题和情况描述效果评估

b、其它服务举措

（其它服务举措包括各项工作流程的改进，新的服务举措和服务项目的推出等内容。）

第七部分其它工作事项

a、本季度大事纪要。(项目范围内发生的重要新闻\*事件，如行业考评、媒介报道、名人来访等)

b、共\*投诉处理

时间投诉内容处理情况

c、管理疑难和需要业主共同或协助处理事项。(个别顾客的违规行为、邻里纠纷协调，如社区内养犬问题、管理费长期拖欠问题、市政及公共配套建设问题等)

\*\*\*有限公司

\*\*\*\*管理处（部）

负责人：

年月日

**海底捞月末总结范文14**

《向海底捞学习》读后感向海底捞学习服务心得体会在拿到这本书之前，只是听说过海底捞的服务很棒；员工对所从事的职业有强烈的认同感；精神面貌好、工作状态、工作激情很高等等等等，但一直没有直观的感受，在仔细阅读了《向海底捞学习》这本书之后，我受益匪浅。一个小小的海底捞、从无到有，从小到大，从一文不名到声名鹊起，他们靠的不仅仅是他们的服务，他们的团队精神，还有他们对管理的独到理解。在此我将其中值得我们学习的地方分享如下：

一、向海底捞学习服务细则：如何才能让顾客把辛辛苦苦挣来的钱心甘情愿地掏出来，海底捞人悟透了其中的精髓，他们明白服务有着无形而巨大的价值，能够让顾客更满意，使顾客感动，让产品增值，为企业创造无形的利润，很多人去海底捞吃饭，不是由于它的美味不可代替，而是它的服务。而象我们酒店行业的生存与赢利主要靠两个支柱：一是出品，二是服务。出品是形，服务是魂。海底捞的张总认为，当时之所以能让顾客成为自己的忠实顾客，全靠自己的服务态度。当顾客需要服务的时候，尽量速度快一些；当顾客不满意的时候，就多赔点笑脸，只要有真诚的服务、有优质的服务，就不愁抓不住顾客的心。海底捞跟我们一样，所在的产业一点都不酷，就是火锅，既不是资源垄断行业，也不是高科技行业，而是一个普普通通、技术含量不高的餐饮民营企业，海底捞的经营方式并不独特，就是一锅一锅卖、一店一店开、客人一桌一桌抓，到了海底捞就有一种家的感觉，这种感觉不止是源于火锅本身，更多的是来自海底捞人家的服务。另外海底捞不规定象“八颗牙的微笑”一样的微笑，而是‘激情+满足感==快乐’，这两条都满足了，员工自然就会快乐，并把这种情绪带到工作中。

二、向海底捞学习管理智慧。管理者也是有级别之分的：四流的管理者，自己全干，下属没事干；三流的管理者，自己干下属干，自己不干，下属也不干；二流的管理者，自己不干，全让下属干；一流的管理者，自己不干，下属拼命干。海底捞张总的管理智慧，看似草根其实却融合了儒家之仁----员工在公司找到自尊，法家之术---管理者在公司中强势而富有权谋，道家之无为----给一线员工足够的权限，让其自己管理自己。海底捞要求管理层迈开双腿，管理落地生根，走动式管理目的不在于走动，而在于发现工作过程中存在的问题并给予员工直接帮助，解决员工工作中的困难。将复杂的事情简单化，将简单的事情细节化，成就了今天的海底捞，企业不能没有制度，也不能有太多的制度，关键是就事论事地寻找最简单的方法，用最快捷的速度最有效地解决话题，一个电话能解决的问题，不要集中开会；开小会能够解决的问题，不要开大会；口头能够解决的事情不要书面。

三、向海底捞学习团队精神。我们要学习海底捞，打造团队的凝聚力，打造团队的粘合力，让团队成员相互帮助，各显神通；打造团队的影响力，让榜样拉着团队跑；打造团队的学习能力，让团队永远增值。而对于团队而言，什么最重要，答案很简单：协同。团队的协同力越大，生产效率越高，企业也就也有活力。在我们团队当中也存在着一些问题，缺乏有效的沟通、员工之间的明争暗斗、各扫门前雪„„，而海底捞有一套完善的晋升机制，企业为每一位员工都规划好了美好的职业前景，只要是诚实、勤奋的员工，就一定会被企业重视，其次，海底捞有完善的激励机制，所有员工只要提出对企业有利的建议，都会得到物质和精神嘉奖。另外，海底捞团队领导者首先要带头鼓励合作，提倡大家相互帮助，比如同时照面要把右手放胸口，弯腰鞠躬说：“您好，辛苦了！”，对方要说，“收到谢谢”。海底捞善用榜样激励团队成员，因为榜样是人的行动的参照，管理者最难的事，就是帮员工树立信心，要让员工知道所做的事是有希望的。看完这本书，感觉到海底捞值得我们学习和借鉴的地方太多了，海底捞是一家了不起的企业，张勇是一位了不起的企业家，海底捞所呈现的员工与企业的这种家与家人似的温情关系。海底捞这家餐饮企业不需要核心技术，就是靠着快乐员工创造出快乐生活，就像海底捞企业文化就十二字真经：平等、尊重、信任、分享、快乐、幸福，其次就是致力于将“双手改变命运”的价值观变成现实。所以，我们管理者今后要用诚心、贴心和细心，换来员工的舒心、安心和放心。海底捞的员工工作热情依然很高，他们发自肺腑的笑着干活，我们要学习海底捞的“快乐哲学”，快乐使员工和公司都充满活力、激情四射。

**海底捞月末总结范文15**

海底捞，你学得会吗？

-----读《海底捞你学不会》之心得体会

海底捞做为餐饮行业一个普通的火锅店，通过二十年的努力，从四川一家普通的火锅店发展到目前在全国拥有91家直营连锁餐厅，将这个行业的优势与差异化发挥得淋漓尽致。通过学习海底捞与亲身体验，分享如下几点心得：

一、 提倡个性化的特色服务

海底捞致力于为顾客提供愉悦的用餐服务。永远的微笑，永远的小跑，服务员们展现在我们面前的是一副充满热情与激情的面容。细心、耐心、周到、热情，客人的每件小事当成大事去做。在企业也应如此，我们面对客户千变万化的需求，如何将客户满意度与企业的效益、发展挂钩来实现价值最大化是我们奋斗的目标。

二、 双手改变命运的价值观

任何事情不光要靠脑袋去想，同时还是要靠双手做出来的，只要我们遵循勤奋、敬业、诚信的信条，我们的双手是可以改变自已的命运的。人的欲望是无限的，没有公司能够给足员工今天想要的一切，因此员工在拿今天的工资时，眼睛一定要看着未来。靠墙，墙会倒；靠人，人会跑；靠父母，父母会老；靠自己才最好。我们不能选择出身，但我们能选择不断学习，改变命运。”

三、 公平公正的工作环境

在海底捞，晋升的途径是独特的，一共有三条：一是管理晋升途径，二是技术晋升途径，三是后勤晋升途径，学历在晋升阶梯上不是必要条件，工龄也不是必要条件，这种不拘一格选人才的晋升政策，给海底捞的员工们提供了公平公正的工作环境，给他们打开一扇亮堂堂的窗户：只要努力，人生就有希望。

**海底捞月末总结范文16**

技能知识培训放在第一位，使每一个加入的人都成为经过正规培训的“正规军”，而不是“游兵散勇”。有组织有纪律，有团结精神的一个整体。人事部经理会带着新员工熟悉店的环境。然后带新员工领取生活用品，被子，被褥，枕头，床单，牙膏，牙刷，面盆，洗衣粉，拖鞋，等一些生活用品，当然如果你是这个月的优秀员工，那你下个月就不用买洗发水了。最后带到整齐如一的宿舍，房间干干净净，没有一点异味，被子叠的整整齐齐，有角有棱，有种进到军营里的感觉。（宿舍是不能放自己私人鞋子的，走廊有专门的鞋台，室内有分发给每一个人更衣柜，宿舍要保证整洁干净，为了保证每一位员工有充足的睡眠，晚上23点整，所有宿舍闭灯休息，每间宿舍有名宿舍长，负责每天的打扫监督，另外还有叫起床。宿舍长都有着无私奉献的精神。另外店长或者主管晚上还要查房，为没有盖好被子的员工，捏下被角，以免感冒。）

**海底捞月末总结范文17**

学习海底捞的心得体会

---凡是要用心

9月4-6日。经过两天的学习，对海底捞的经营理念有了一个初步的了解。归纳出来是从四个方面进行的：一、用心创造差异化。二、把员工当成家人。三、尊敬、希望和公平。四、海底捞造人 本人认为四项内容都是相辅相成的。其中一点不管是干部、还是员工，对工作的态度“用心”是最重要的。其它三项也就顺理成章而成。就国家大型企业的员工而言，尤其是目前在泰州通信行业各方面处于不理想位置的员工而言，要改变现状，不能怨天尤人，而应该踏踏实实的静下来，从基本的东西做起来，用心去做事。今天我就集合20多年的工作经验，谈谈一些个人的体会。首先要学会做人，做人不是一件容易的是，如何去做人？怎麽去做人？人懂事以来的第一件事，小的时候父母跟我们讲别人的东西不能拿。上学以后要求我们好好学习，做个三好生。工作以后告诫我们勤恳做事，踏实做人。只有勤恳、诚实的人才能做好事情。及做人做事。

一个勤恳、诚实的人。只要用心，他就能做好事。海底捞的董事长张勇就是这样一个人。服务好坏是食客是否回头的最重要因素，当初张勇并不会做火锅，甚至连底料都不会炒，但他照着书本研究起了火锅的作法。海底捞创立之初生意并不好。冷冷清清几天事后，海底捞终于迎来一拔客人。由于生意淡漠，张勇用心服务，是以得到客人的一致评价：滋味儿正确。等人客一走，张勇品尝了一下自己做的火锅，觉察底料中放入了过多的国药而滋味儿发苦。张勇于是晓得了一个道理，优质的办事可以填补滋味儿上的不足。“你什么都不懂，如果连最基本的谦虚以及对人友好的立场都掉去的话，生意必定没法做。经过用心思索，反复的研制，得到顾客的认可。

经过张勇用心摸索经营不断扩大，人流量越来越大，为留住人气，仔细的顾客会发现，“海底捞”赠予的小吃精制，又份量足，尤其是在另外火锅店，现已收费的酱料，在“海底捞”免费----，近二十种酱料让顾客随心取用。

得到实惠的人们，奔走相告，接踵而来。随着顾客的增加，张勇深知细水长流的道理，为使顾客耐得住等待，给顾客创造了休闲、娱乐和享受的空间，提供了更大的实惠，免费水果、擦鞋、美甲服务。这难免让人发生疑问：“给顾客赠予小吃以及饮料，而且雇那么多人来做办事，这样下来企业能赚到钱吗”？张勇是如许计算的：在他眼里，企业的成本房租、水电费、人力成本等固定支出。一般来讲，到海底捞的头波客流是不赚钱的，因为收入要摊销到固定成本里面。经过张勇用心计算，用无所不至的办事方式来吸引更多的客流，从而晋升门店的翻台率（每张餐桌每天更换人客的频率），跟着客流不停增多，后来的每一批客人带来的收入就接近于纯利润了。如果翻台率很高，那么企业为晋升办事而增加的投资可忽略不计较。可想而知张勇的用心是何等的到位。

再说张勇用心至处，把员工当成家人。可是，如何让服务员也像自己一样用心呢？毕竟，自己是老板，员工只是做一份工作而已。张勇的答案是：让员工把公司当成家，他们就会把心放在工作上。为什么？一个家庭不可能每个人都是家长，但不妨碍大家都对这个家尽可能作出最大的贡献，因为每个家庭成员的心都在家里。

管理线—新员工—合格员工—一级员工—优秀员工—领班—大堂经理—店经理—区域经理—大区经理；

技术线—新员工—合格员工—一级员工—优秀员工—先进员工—标兵员工—劳模员工—功勋员工；

后勤线—新员工—合格员工—一级员工—先进员工—办公室人员或者出纳—会计、采购、技术部、开发部等。

学历不再是必要条件，工龄也不再是必要条件。

这种不拘一格选人才的晋升政策，不仅让这些处在社会底层的员工有了尊严，更是在这些没有上过大学的农民工心里打开一扇亮堂堂的窗户：只要努力，人生就有希望。

想让服务员对客户态度好，就必须让服务员感到幸福。让人感到幸福，不仅要提供好的物质待遇，还要让人感觉公平。晋升制度是海底捞服务差异化战略的核心保障。因为管理者要是没有做过服务员，再换位思考也是近台看戏。看戏的，哪怕是票友，也不能完全体会真正靠唱戏为生的压力与追求。张勇的晋升政策除了能保障管理层知道服务员的冷暖外，也让普通员工感到公平，于是他们笑的自然，笑的灿烂。袁华强就是一个很好的榜样。他是农村人，高中毕业，19岁加入海底捞，最初的职位是门童，先是北京和上海地区总经理。他说：“只要正直、勤奋、诚实，每个海底捞的员工都能够复制我的经历”。这样的事例确实很少。区域经理林忆今年只有21岁，掌握海底捞西单、牡丹园和大慧寺三个店；望京店王燕只有22岁。这些大孩子一样的年轻人，独立管理着几百名员工，每天接待上千名顾客，每年创造几千万营业额。他们不曾读过大学，但是他们脸上有着名牌大学毕业生未必有的自信。

人必须一天天长大，成功的企业也从来不是一步登天。海底捞的所有做法别人都可以复制，只有海底捞的人是没法复制的，而这恰恰是海底捞的核心竞争力。可是上哪找这么多优秀的员工呀？不要以为都是农村出来的打工妹，拿一样的工资就能干一样的活。一个人在海底捞可以干12个小时，还笑着说不累，在别的餐馆干10个小时就要愁眉苦脸。海底捞不仅劳动强度大，更要紧的是海底捞要求员工用心服务客户，对服务的主动性和创造性要求高，这让新员工感到无所适从。因此，海底捞的员工不仅要经过统一的培训，还必须经过一对一师徒式的单兵教练，言传身教。迅速适应和进入角色。可想张勇用心之良苦。

经过张勇的用心，海底捞声誉越来越高，员工的用心工作程度也越来越积极，他们在尽心尽力的服务，高高兴兴的工作。比如，有的服务员不善言语，但他可以一溜小跑给客人买烟；有的服务员喜欢说话，他可以陪客人海阔天空。这种标准化轻易学不来，因为他们都用心地发挥了自己的长处。每个服务员都是管理者，经过大家共同研究，集思广益海底捞拥有了很多具体服务方式，比如眼睛布、手机套、免费电话等等，这几年被很多餐馆效仿，可是细心人一看就会发现——形似神离，因为它们的员工只是用双手为客人服务。而海底捞的员工是用心去服务的。

海底捞的事例告诉我们：世上无难事，只怕有心人。目前我们泰州联通公司的员工，缺少的就是用心二字，人浮于事，得过且过，办事虚得很，讲话一套一套，办事不实，骗着过，集体观念单薄。如果能向海底捞的员工，把我们泰州联通当作自己的家就好了，谁不希望自己的家好，谁不为家里做事，怎么就不明白这个道理？

在此，我呼吁我们的同仁。员工们要勤奋思考，用心工作，踏踏实实做人做事。中层干部要做实事，在其职，谋其事，切不可急功近利，忽悠。要身先士卒，始终和员工战斗在一起，只有和员工打成一片，员工才能信服你，你才能将一线经营的实际情况了解清楚，才能如实的制定方案，当好公司老总的参谋，提供正确的意见，公司老总才能作出正确的决策。切不可，表面训从，当面一套，背后一套，这耳朵进，那耳朵出，做事敷衍了事。作为公司的中层干部要有强烈的责任心。责任心不强，工作标准不高，满足过得去，没有争先创优意识或争先创优意识不浓，满足于现状，拨拨动动，推推转转，还有的拨不动、推不转，都是不可取的，也不是中层干部应有的作风，这都是工作责任心不强的表现。有事业感才有使不完的劲。要以工作为重，把工作放在第一位，当个人利益与局部、整体或他人利益发生冲突时，能舍弃个人利益，不使工作受影响。要经常操心，不去操心，哪来创新。要以单位为家，才会有点子，有办法，有作为。要记住有为才能有位，没有作为，那来地位。要用最佳方案追求最好效果，缺乏责任心和工作积极性，就会使整体工作受影响。要靠实干出成绩，要努力争取，拼命实干，乐于奉献，勇于牺牲个人利益，不使工作受损失。中层干部要有严格的纪律性。要有坚强的组织纪律性。没有铁的纪律，就完不成工作任务。要服从命令听指挥，严格请示报告制度，要坚决遵守各项规章制度。接受任务要愉快，完成任务要坚决。在接受完成任务过程中，可以创新发展，但不能走形走样。凡是要求不作的，坚决不做；凡是要求作到的，必须坚决做好。要用纪律来规范自己的言行，严格各项办事的程序。作为中层干部，我们还要敢管，要大胆地管理，不要怕得罪人，不要有老好人的思想，要敢于管理，勇于管理；其次，还要有批评和自我批评的好做法，要树立经常管理思想，要持久管理，要当婆婆嘴，天天管、事事管、时时管，不要今天管，明天不管，其三是管好重点，着重要管好队伍、管好业务、管好事务、管好纪律。真正做到以公司为家，用心做好本职工作。公司发展将会越来越好，最后让我们大家共同用心吧。

公司发展离不开大家的努力，努力的结果，就是企业的兴旺，相信经过大家用心的努力，公司将会越来越好，只有公司这个大家好了，我们的小家才能好。

最后让我们大家共同用心努力，创造泰州联通新的辉煌吧！

海底捞到底有神马——XXX从进门到出门的整个流程：敬业1快到吃海底捞的大厦下面了，有保安服务员迎接带领上至海底捞（这个服务不少店都有）幸福指数高2进门以后有漂亮服务员高兴的......

第1篇：海底捞心得体会海底捞，你学得会吗？-----读《海底捞你学不会》之心得体会海底捞做为餐饮行业一个普通的火锅店，通过二十年的努力，从四川一家普通的火锅店发展到目前在全国拥......

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！