# 精品店员开会工作总结(共48篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-04-03

*精品店员开会工作总结120xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，...*

**精品店员开会工作总结1**

20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

>一、经营情况

20xx年酒店主营业务收入共计xx万元，发生成本费用xx万元，盈利xx万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入xx万元，月均收入xx万元。其中：客房收入xx万元，占客房收入的xx%;客房部20xx年初有客房xx间，5月份对酒店客房进行改造增加为xx间，10月份投入使用，本年共出租入住房xx次，出租率为xx%。餐饮部实现收入xx万元，月平均收入xx万元。其中：主餐收入xx万元，占餐饮总收入的xx%;婚宴收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%;散客收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%;协议单位(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%。

>二、管理情况

(一)外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请xx宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

(二)引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

(四)顺利完成三星级酒店市级评定工作。20xx年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

>三、其他方面

(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使xx服务成为对外竞争的着力点。

(三)优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

(四)提高员工待遇，增加员工福利。20xx年人均工资较前一年增加xx元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

(五)开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

>四、不足之处

(一)经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低;服务管理不达标，服务意识不浓厚;各项优惠活动未收到预期效果。

(二)管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力;管理人员能力有待提高，管理方法欠佳;上传下达工作不到位。

(三)员工队伍建设

人员流动性较大;服务技能欠缺;员工队伍文化建设缺失。

>五、工作目标

(一)狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，17年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

(二)经营创收。17年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优;营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

(三)提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

(四)深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训;通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

(五)开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取;基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

(六)提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜;在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航;任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

**精品店员开会工作总结2**

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

>一、营业方面：

自20\_\_\_年09月30日客房出租率从、平均房价为元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至、平均房价提高至元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

>二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20\_\_\_年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

>三、员工培训及对客服务：

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《PA员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

>四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

>五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

>六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

>七、明年工作计划：

在20\_\_\_年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

**精品店员开会工作总结3**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为京华服装超市的一名员工我深切感到京华服装超市的蓬勃发展的态势，京华服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿京华服装超市20xx年销售业绩更加兴旺！

20xx年，我柜组在公司党委的统一领导和部署下，在兄弟柜组的支持下，经过全体会员的共同努力，顺利地完成了服装销售任务。

现将20xx年服装销售员年终总结如下：

20xx年我们柜组认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在京华，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实，严把质量关。

努力做到无论顾客货比多少家，我们京华服装超市也能为顾客提供质优价廉的商品。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，她们通过服装销售，与别人谈话的时候变多了，增强了自信心，也进一步懂得了如何与顾客沟通，推销服装的款式、颜色、价格与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。

我们柜组努力树立企业良好形象，笑脸迎顾客，真诚待嘉宾，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。顾客满意率、回头客呈良好势头。20xx年我柜组完成销售任务……

我们作为服装超市的一个销售部门，部分员工，刚到超市时，包括我，对服装方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我们很快了解到公司的性质及其服装市场，以及消费对象和潜在的顾客。我组员工队伍整齐，认识统一，努力做好自己的本职工作。

她们行为约束能力强，深刻认识到作为销售部中的一员身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了京华的形象。因此我柜组姐妹不断拓展专业知识，提高自身的素质，高标准的要求自己，在销售实践中积累一些工作经验，较好了解整个服装市场的动态，走在销售市场的前沿。

经过这段时间的磨练，我柜组的同志个个成长为合格的销售人员，有的成为销售骨干，为完成20xx年销售计划立下了汗马功劳。

20xx年在公司领导的关心下，我从一个普通员工成长为店长，我觉得力不从心。一方面是我的专业知识贫乏，业务能力不强，另一方面是我觉得困难很多，社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，缺乏担当重任的勇气。

在7月份开始做柜长的时候，经理给我布置任务，由于胆怯的心理，害怕不能胜任，和经理争执起来。通过

过工作实践和学习，我了解到经理的良苦用心，她是为了给我们每一个人一个恰当的位置，给每个人一个发展空间。

**精品店员开会工作总结4**

按时提前上班，营业员一般需在规定的时间内提前半个小时上班，以做好全卖场的清洁工作。

保持点铺、层板、层架、地整齐清洁。

老板开早会，总结昨天的工作情况，以及在销售过程中遇到的问题，并将当天的工作计划交待清楚。

整理货架的商品。

检查店铺区货品的质量，确保无次货，无打错价。

将补充款按陈列方式摆置到相应的位置。

进入销售工作状态，并随时整理货架上的物品。

认真开出销售小票，确保内容准确无误。

按要求认真填写各种表格与单据。

收集顾客的提出的意见与建议信息，以归纳汇总上报。

协助处理顾客投诉及工作范围内的特别要求。

交接班时要将当日发生的事情交待清楚，并清点货品。

**精品店员开会工作总结5**

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

>一、营业方面：

自20xx年09月30日客房出租率从、平均房价为元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至、平均房价提高至元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

>二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

>三、员工培训及对客服务：

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《PA员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

>四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

>五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

>六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

>七、明年工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

**精品店员开会工作总结6**

>员工培训及对客服务

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等。对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

>卫生方面

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。要求\_\_员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

>物品配备及维护

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

**精品店员开会工作总结7**

又到了对自己工作作总结时候，我对于自己在这段时间的工作还算是满意，虽然犯了几个小错误，但是领导没有过多的计较，只要有过一次失误，我就时刻谨记着，甚至记录在了随身携带的本子上面，工作期间没有发生过太大的过错，没有什么波澜起伏。

在工作期间我思想积极性高，主动了解工作的内容，和同事之间打好关系，在能够用到自己的地方主动的帮忙，没有逞能，也没有推脱任务，在过去的工作同事对于我的评价、领导对我的评价都很不错，我自己也很满意这样的结果，相信在接下来的工作中我会一直发挥这样的积极性，为酒店员工之间的团结和谐关系作出自己的贡献。

工作的内容并不复杂，但是对于我们酒店的员工要求较多，并且整天工作的时间不能有空闲，更不能和同事之间闲聊，在刚开始我还是很随意，经过培训之后，明白了自己的工作职责，和在酒店之中工作的禁忌，将这些资料深刻的融入到我的日常工作中，圆满完成自己的工作任务。

因为我们作为酒店的员工对于很多方面的信息要有足够深的了解，还有注重每件事情的细节，我们需要将这些知识融会贯通，当有客人问起时必须给出明确的回答，办理事务更是不能出错。学习的生活很让人感觉苦恼，因为上班的时间不能随意的挪用，我学习的时间就只能是在下班之后或者是上班之前了，在这个范围内自学还好，当要向人请教时，很多的前辈不是还没来就是没有时间，我也不能强迫别人为我解答问题，只能在工作期间自己慢慢的摸索。

工作经验的不足让我在工作中、学习上都遇到了很大的难题，在这点上还是像挤海绵中水一样挤出时间，有些事情不能操之过急，有些事情是当务之急，在失败中寻找答案，大胆前行。我害怕自己做的不好，又想学习更多的知识，有一点踟蹰，但是在前辈的鼓励下踏出了前进的第一步，虽然有过错，但是积累了更多的经验，让我明白做事情要经过很多的实践才会有收获。

经过这段时间的工作，相信我能够做出好的表现，虽然工作的规定限制了我的活动，但是也给了我很大的发挥空间，在这样的情形中，我会勇敢的表现自己，压榨出更多的潜力为酒店的业绩做贡献。

**精品店员开会工作总结8**

非常荣幸能来到xx酒店工作。来到xx酒店也有一段时间了，在这段时间内，我认为我有必要针对我在酒店接触的到的工作做一个简短的总结。

一个月的时间，我主要接触的是客房部，现在在客房部担任领班一职。客房部领班作为一个最基层的领导岗位，所接触到的都是最前线的工作，这也是最能接触到真实反映酒店情况的岗位。

来到xx酒店担任的是楼层领班一职，这一个月的领班我做的不是很顺利。究其原因主要存在以下几个方面的问题：第一，交流沟通问题：和我以前工作的酒店不同的是，这里在客房部做服务员的都是些中年妇女，不管是文化差异还是年龄差异，我和她们之间的沟通交流都存在很大的问题。第二，作为一个接受过专业训练而专习酒店管理的酒店人来说，对人对己的要求都是在潜意识中高很多。尽管我一来到xx酒店就有无数的声音告诉我，三星不同于五星，家里不同于外面，但是这个尺度还真的不好把握。第三，xx酒店领班一职的岗位职责很不明确，因为习惯了明确的岗位职责标准，习惯了按程序操作，对于这种需要自己逐渐摸索的领班工作，还是会很不适应，直到现在一些约定成俗的领班职责规定我还是不能详细清楚的了解透。

任何工作都有一个适应期，那我相信经过我的努力，我也能够逐步完善我的工作。至少经过一个月的相处，前栋6楼的卫生问题还是得到了提高。关于20xx年的工作，我也有自己的一番计划。

提高卫生质量，增加员工工作积极性保证每日客房卫生质量达标，这是一个x星级酒店客房部提供给宾客的最基本的服务。保证卫生质量达标，监督是不可避免的，而最主要的还是要加强服务员的责任心，加强其责任心最主要的还是要调动其积极性。我会在楼层制定每个服务员的工作进程表，每个星期安排一个服务员担任楼长，并对其工作进行监督评价，实行明确的奖惩制度，到了月底的时候对楼层的所有服务员进行综合评价。

加强服务员的服务意识要想提高服务员的服务意识，首先必须保证其工作量的稳定性，这样每个服务员自己对于自己的工作也会有个清晰的目标。其次还要有调动其积极性的奖励措施，每天要求服务员在工作之余给客人做一些服务并留言（比如帮客人叠衣服，给客人泡茶，制作小工艺品给客人留念等），到了月底，看一个月中谁做的服务最多，就评选出服务之星的称号并实行物质上的小奖励。整顿风气，杜绝不良习惯目前在楼层，服务员做房都是一起做，无意识中，就多了很多不良习惯，比如隔空喊话导致楼层比较吵闹，做房速度比较慢，做房质量不稳定等等。所以就必须坚决实行分开做房的计划，给每个服务员安排具体的房量的同时安排具体的房间号，每个服务员对号入座的形式完成好自己的做房任务。对于必须两个人搭配才能完成的，就要求个人负责自己房间号的返工情况。

开展员工活动，加强员工之间的交流开展员工活动，除了丰富员工的娱乐生活，更好的是加强了员工之间工作之外的交流。而关于怎么加强员工之间的交流问题，这需要大家的意见。

**精品店员开会工作总结9**

上半年即将度过，我们充满信心地迎来了20xx年下半年。在各位领导的领导和支持下，过去的半年，我酒店全面诠释了\_安全、经营、服务\_三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此之际，回顾总结过去半年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在下半年里努力再创佳绩。

>一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，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，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出租率和平均房价比20xx年都有一定的提高。

2、管理创利。通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于\_仪表、微笑、问候\_等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

4、安全创稳定。通过制定\_安保方案\_等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。

在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

>二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养\_精气神\_。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

>三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞，服务质量时有低下,服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样

的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。 上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

>四、下半年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“制度管理

人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能,提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

**精品店员开会工作总结10**

我于20—年3月参加xx一店工作，十个多月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。从销售一头猪、两头猪肉到十头八头，直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到领导好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

我的为人忠厚已是远近闻名，只要接触过我的人都有很好评价，我对客人是这样，我对老板当自家人，所以我把xx店当自己的事业对待。经商离不开顾客，我把顾客当上帝，尽可能的为他们提供优质服务，让顾客欢喜而来，满意而归。我的顾客来自四面八方，有慕名而来的的新客，有长年信得过的宾主，他们评价xx超市是信得过的门店，说秤很准确，钱不数错，明码实价，店员说话客气、有礼、周到，服务客气，进店如到家，有一位庙咀顾客说：到xx一店买肉，我是“跳过云南吃豆腐”，意思是舍近求远……

xx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xx，我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。

望xx超市一年更比一年强！

**精品店员开会工作总结11**

在火辣辣的七月份又迎来了我大学时期的第二个非常时期暑假。怀着异样的心情，我期待而又害怕着7月25号这一天的到来。因为从这一天开始，我将迎来我人生中的第一份相对正式的社会工作。

终于等到了我正式上岗的这一天，我手里拽着那张工作分配单和聘用合同，站在7-11便利连锁店742分店门前深吸了一口气，强压下心里陡然生起的\'恐惧和无措。要知道，早在收到录用确认通知的那前一周，我就开始幻想踏进那道门后可能面对的种种情况并想好了相应的应急措施。然而，做再多的准备还是枉然，我现在光站在门外就感觉神经紧绷了，手心也冒出了丝丝冷汗，那时居然还有了要放弃的想法。不过，回想起当初为了得到这么一个机会所做的努力，我坚定地迈进了店里。迎接我的就是一声热情的“欢迎光临”和一张年轻的男性笑脸，虽从未有机会光顾该连锁便利店，但其良好的服务态度和服务品质是早有耳闻的，看来并非徒得虚名啊。看到只有这一位看起来年纪与我相仿的男店员在打理着店面，我稍微松了一口气，并跟他说明了我的来意。接着他往后房叫出了店里的经理，一个瘦高的年轻男子。接受过程简单得超乎我的想象，他只是接过我带来的资料然后告诉我第二天的上班时间就让我回去了，跟我之前设想到的怎么应对百般刁难的老上司的情况相差甚远。我为之备战已久的第一天“相工”就这样草草收场。

7月26号，我正式开始上班的日子，为了给同事和上司一个良好印象，我提前了半个小时来到店铺，而他们显然对我的早到有点吃惊。在换转自上工作服、打卡并聆听了经理的关照后，他微笑着对我说“以后准时来上班就可以啦，其实不用来那么早的。”之后的情况就可想而知了，我几乎每天都是踩着秒针进门的，连他们也不得不佩服我的计时功力。不过令他们满意和我自己自豪的是我从未迟到过。潜移默化地，守时早已成了我的生活习惯和人生原则之一。尤其是经过这一个月的工作实践，更让我懂得了守时对塑造自身良好形象的重要性。

**精品店员开会工作总结12**

xx年，企业认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，认真落实各项安全措施，坚持安全工作是一切工作的基础，积极完成各项工作任务。根据企业具体情况，把重在预防与稳妥的应急处理相结合，严格执行各项规章制度，加强对职工在“四纪”(工艺、劳动、安全、环保)等方面的教育培训工作，完善、落实安全组织体系、运行监控手段和各项安全技术措施，以维护生产经营的正常运行。针对“”高处坠落事故，企业结合“安全生产月”和“三查三反”以及“安康杯”竞赛活动，狠抓安全规章制度的落实，严厉查处习惯性违章，规范内部信息联络沟通、跨区域作业监护制度。现将全年的工作情况总结如下：一、做好安全教育培训，夯实安全基础

提高职工的安全文化素质、基础理论和基本技能是搞好安全生产工作和构筑企业安全文化的基础和重要目标，企业主要从以下两方面来强化职工的安全意识，培养安全文化及理念。

㈠有计划地组织对职工进行安全思想、安全制度和安全技术的教育培训，不断提高职工的安全技能和意识。

企业在抓安全教育上，严格执行“三级安全教育”，对新进厂的人员按要求进行了厂级教育，同时督促、检查二、三级安全教育，使他们熟悉、掌握必要的安全技术知识和自我防护技能，达到要求后方可上岗操作。对换岗、转产、复工人员，各单位均按要求进行了安全技能和岗位操作法的培训，经考核合格后才能上岗作业，并且把安全考试成绩作为职工晋级的依据之一。对民工、临时工按照“谁主管谁负责，谁使用谁负责”的原则进行安全管理，并经过安全培训，考核合格取得了我厂“安全技术操作许可证”的民工、临时工才能进入厂区作业。对外来实习、参观人员进行安全培训并完善相关手续后才准许进入生产区。

一年来，在抓好日常安全教育的同时，培训新职工12人，培训转岗、复工人员44人，培训外单位作业人员、民工15人。9月19日至23日，对全厂27名二级单位安全员进行脱产专业培训，并进行了严格考核，进一步增强了安全员的安全管理、技术水平和安全意识。加强对特种作业人员的培训取证工作，全年共复训压力容器作业人员77人，复训起重机械作业人员26人，复训锅炉水处理工4人，新培训焊工2人，复训焊工13人，复训电工2人，新培训危化物品操作工40人，复训危险物品作业人员225人(其中：操作工198人、经营人员19人、储存保管人员8人)，从而使全厂特种作业人员100％有效持证上岗。各车间结合生产实际，利用生产间隙，开展了全员安全教育，包括安全知识、安全规程、岗位操作法、事故案例等内容，同时加强对二、三级教育和复岗、转岗职工的教育，使职工的安全技能和意识得一定提高。

㈡认真组织各种安全活动，构筑企业安全文化，强化职工安全意识。

1、认真开展“三查、三反活动”，杜绝人的不安全行为。根据化医集团41号文(关于在全系统认真开展“三查、三反”活动的紧急通知)精神，厂部成立了生产副厂长任组长的活动领导小组，各车间以车间主任为首，分管安全的副主任及安全员具体开展日常工作，并将此项工作作为一项安全管理的基础工作长期坚持。企业紧紧抓住“以人为本，安全第一”的主题，认真开展“查隐患、查漏洞、查问题”和“反违章、反违规、反违纪”活动，积极检查和修补安全管理问题及漏洞，认真组织职工讨论近年来发生的事故案例、学习安全管理制度及三大规程，加大对违章、违纪的处罚力度，强化安全管理，全面提高职工的安全意识，大力营造反对违章、关爱生命的氛围。

2、积极组织好“安全生产月”活动，结合当前安全生产工作，营造“关注安全，关爱生命”的文化氛围。活动紧紧围绕“安全第一，预防为主”的安全生产方针，突出活动主题“遵章守法，关爱生命”，贯彻落实上级部门的文件、会议精神，强化安全管理，加大宣传力度，全面提高职工的安全意识，落实各项安全工作。开展安全生产知识宣传教育，内容涉及(安全生产法)、(\_＜关于进一步加强安全生产工作的决定＞)、(原化工部安全生产禁令)、(\*\*\*市安全生产监督管理条例)、(\*\*\*市化工安全生产八严禁)、(\*\*\*化医控股(集团)公司安全生产管理规定)以及企业安全管理规章制度。以“安全生产月”为契机，企业积极组织职工参加\*\*\*市安全生产监督管理局举办“遵章守法，关爱生命”安全生产知识有奖竞赛活动，并要求各单位开展“学法、懂法、知法、守法”系列活动，通过全员性学习国家相关的安全生产法律法规和企业的规章制度，进一步提高了职工的安全生产法律意识。企业决定，从安全生产月开始，对违章行为、违章操作、违章指挥等现象，采用“违章告知卡”形式，送达违章单位或人员，并将违章记录纳入企业或各级单位的经济责任制考核中。按厂“安全生产月”活动安排，技安处组织各单位进行了单位间相互交叉安全检查，并督促各单位认真进行岗位安全自查活动(首先工段内开展自查，然后车间内工段间进行交叉互查)，对检查中发现的不足进行改进，对好的经验进行推广，对查出的隐患及时进行整改。厂工会、技安处组织召开了以“我为安全献一计”为主题的安全生产经验座谈会，进一步提高了职工参与安全工作的积极性和责任感。

3、组织相互交叉安全检查活动，互相学习，共同提高。9月14日至16日，按厂部要求，技安处组织了全厂范围内的安全自查和部份单位相互交叉检查。检查内容涉及安全目标的完成情况、风险分析与控制情况、安全教育情况、安全、消防、防护设施、用品的维护和维修情况、现场作业安全情况、安全检查与考核情况等。在活动中，各单位负责人、安全员、工段长积极参与，并在互查活动中相互间深入交换意见，提出好的建议，使这次互查活动达到了相互学习交流、共同提高安全意识和管理水平的目的。

**精品店员开会工作总结13**

XX年已悄然谢幕，xxx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，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XX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XX年工作思路，希望各位给予指正。

一、XX年工作总结

回顾XX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XX年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半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XX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、XX年工作计划

展望充满挑战的XX年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在XX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、xxxx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xxxx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：xxxx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xxxx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xxxx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xxxx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xxxx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。

XX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XX年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、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！

**精品店员开会工作总结14**

>一、经营状况

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入xx万元，其中xx收入xx万元，xx收入xx万元;较去年同期增长xxx万元，实现了经营指标较去年同期增长xx%以上的目标。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

>二、管理状况

1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

xx年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了xxx酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

⑴、xxx酒店管理有限公司的成立

⑵、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

⑶、顺利完成了租赁和经营xxx餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

⑷、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

⑸、制定了酒店管理公司工资方案，并透过了xx的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的\'成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。透过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、用心性和创造性。

**精品店员开会工作总结15**

时光飞逝，日月如梭，XX年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在XX年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名店员容易，但要做一名合格的店员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个店员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老店员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪;看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，店员的工作是枯燥的，但我说，店员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们店员不仅要有扎实的业务功底， 还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名店员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花......

店员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的店员，是我的自我定位。

**精品店员开会工作总结16**

服装店主对于一个服装店长来说起着领头羊当然作用。对于一个经济效益好的服装零售店来说：

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；

要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**精品店员开会工作总结17**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多x个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面x个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的x个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

>一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

>二、注意形象

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们xx的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

>三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

>四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

>五、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的x个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**精品店员开会工作总结18**

时间逝去，转眼就年底了，到了这个时候少不了对自己的一番考核，在酒店的工作是很充实的，当然这些都是值得的，酒店的工作尽管是这么的忙碌，但是对我来讲这是更加好，我愿意花更多的时间去打磨自己，一年的工作回想起来就是一场丰收，当然只有这样才能让我更加的优秀，这一年在工作当中是一个突破，对我来讲也是一种突破，只有这些东西慢慢的积累我才会看到更多的可以进步的东西，当然这也是一些我一直在努力用心做的，每当我想起这些的时候总会在不经意间考虑到这一点，这不是说说而已，而是需要实际的行动，我也就这一年的工作总结一番。

>一、提高业务能力

一年工作实在让我学习到了很多，我的来到xx酒店的时候，对于业务我真的是一窍不通，当然这些都过去了，这一年来我一直在提高自己的业务能力，能力永远是摆在前面的，我非常的清楚这一点，只有努力的提高，只有把这些都放在心里，我才能得到提高，经过了很多次的锻炼这些都是可以弥补的，我的不断的积累，一直在给自己时间充实，争取在酒店做到优秀，当然这些都是需要时间的，我能够把握住每一个机会，在这些机会面前我都在反复的强调其重要性，我其实一直都觉得有缺点就一定要纠正，不管在什么时候都是一种积极正面的东西，提高能力永远是在第一位，xx酒店不缺人作为一名员工应该考虑到这些，很多正面积极的东西都是在需要花时间的。

>二、工作经过

一年到头总会有一些事情是需要花时间，我考虑了很多，这些都是一个过渡期，在工作当中我态度诚恳，我觉得没有什么事情会这么的随便，只有把我好了这几点才能保证工作有进步，这一年的来我还是不断的在积累，只有保证了这几点在工作当中细节方面也才会慢慢的上心，一年来我积极的完成自己的工作，做到尽心尽力，不为一些小事耽误了工作，更加不会因为个人的问题影响了工作，对于上级的安排我绝对的服从，我有的时候会告诫的自己在应该努力的时候就努力，不该做的事情就绝对的禁止，没有什么理由去拒绝，我一直都在争取给自己足够的时间锻炼，总是会在有意无意间得到锻炼。

>三、不足之处

在处理一些细节工作的时候我会有很多的缺点，做到的也不是很好，容易疏忽了工作，这些都是一些不好的习惯，细节问题也会发展成为大问题，我也会慢慢的纠正的。

**精品店员开会工作总结19**

能作为某某服装店的店长在这里总结本年的工作，首先感谢老板对我的信任，各位同仁对我的支持。本人5月份被聘为兴隆大家庭某某服装店店长，由于精通业务，熟练销售技巧和老板的信任，9月份被提拔为青冈望奎绥化三店的销售。一年来，本着某某公司的经营理念，能认真的履行好自己的岗位职责，为某某在青冈的销售奠定了良好的基础。

>作为店长我深深的感受到：

1、作为有前景的品牌店的店长一定要懂管理、熟业务、责任心强。

2、管理品牌店必须有一套科学的管理制度。

3、店长及店员必须有高涨的工作热情，良好的工作心态，能积极为本店的销售做出应有的贡献。

4、在经营上要本着“发展新顾客、稳住老顾客、扩大品牌店在青冈的影响力”的理念，让某某的服装在青冈人心中生根发芽。

我深深的感受到品牌服饰非常适应现在人的需求，只有优雅的环境、高质量的服务、热情的售后才能吸引顾客到我店购物，让他们体会到品牌服饰的质量好、品牌店的员工素质高，和售货员能做到近距离的沟通。无论是进货渠道、还是销售方法以及公司的售后服务，都让我感受到品牌的力量无穷的，某某的管理是科学的，我愿意为品牌店的经营献出自己的力量。

>对于本年度的经营我做如下总结：

1、销售额完成360万，较去年同期增长60%经常变换店铺的陈列，吸引顾客，在顾客在店前停留的时候，要把握好时机，想办法把顾客请进店里来，保持微笑，让顾客觉得你很亲切，在顾客进店后，注意顾客的一举一动，观察顾客的微表情变化，当顾客用手接触某件服装时，说明对这件服装感兴趣，那就要简单介绍该件服装产品。介绍完后，可以叫顾客试穿，突出产品的卖点，当顾客试穿的时候发现服装适合自己，就要适当地附和着并加些赞美之词。当顾客对产品更加感兴趣的时候，就会考虑购买。另外还依仗兴隆大家庭对我店的宣传以及老板的精心策划、科学管理以及合理宣传。

2、培养员工3名，达到对某某企业理解、熟练掌握销售技巧的水平，平时让她们多学习理论知识，然后将理论知识转化为实践，结合自己的工作经验，借鉴优秀员工的服务经验。

3、在调动员工积极性方面，我能根据每人的实际情况进行合理的时间调配，家中确实有事的酌情串假，发现情绪不好的及时沟通，消除员工的负面情绪，以利于销售工作的开展。

4、强化员工服务意识，逐步完善会员维护体系。要时刻面带微笑，亲和的对待每一位顾客，建立完善的会员信息，了解会员的需求，经常与会员沟通，介绍会员所喜欢的服装类型，促进销售额的提升。

5、处理好商场关系，遵守商场制度，配合商场工作，树立某某在商场员工中良好形象。能按要求及时参加兴隆的各项会议，将兴隆的制度较好的执行，在会上认真听讲，做好笔记，及时传达给员工，按时参加发放传单、打扫卫生、军训、培训等各项活动，让周围的店铺感受某某员工的企业精神，让员工树立不管在家还是商场时刻保持自己的形象，为某某在他人心目树立形象起到较好的作用。

6、配合好望奎，绥化店销售工作，及时做好服装的号码调配，加大员工的培训力度，让他们知道只有多学习才能适应某某的经营理念，只有认真对待每一位顾客，才能使自己和店主双双受益。

>在努力做好管理与销售的同时，工作中夜存在不足：

1、用于学习销售经验的书籍时间不充足。应该多学习销售技巧类的书籍，多向优秀的同行学习。

2、有时候把微小的负面情绪带到工作中，降低了自己的工作热情。

3、没做到与店员经常沟通，不能及时调动店员的积极性。

成绩只能代表过去，在未来的一年里我会更加努力做好自己的本职工作，使销售额比去年同期增长5个百分点。我要带领全体员工做到以下几点：

1、加强管理，完善制度执行，学习并制定科学合理的管理制度，加强制度的执行力度，做到奖惩分明，使销售业绩稳步提升。

2、加大员工培训力度，每个月的第一周自学服装的面料以及服装的尺寸、价位。每个月的第二周对服饰的陈列、服装的搭配进行培训；每个月的第三周对销售技巧进行培训，每个月的第四周进行月工作总结，对前三周的重点知识进行考试，对于考试优秀的员工进行奖励。

3、做好其他店销售管理工作，分三步进行：

一、做好分店的奖励机制：第一，实施月销售额评比制度，对销售额好的分店进行奖励；第二，每个月的测试成绩进行通报，实行奖励；第三，对于销售额月增长百分率较多的分店进行奖励。

二、加大分店的管理制度的执行力度：每周不定期对自己的业务范围进行检查指导，做到赏罚分明。

4、继续维护好会员体系，以青冈店为样板，在节假日期间让店员亲自与会员沟通，及时送去迪图的祝福，特别是会员生日；对会员的喜好进行及时记载，使其在服务时能投其所好；让每位员工都熟悉会员的职业、爱好及衣服尺码，使会员感受到店员的用心良苦，让他们体会到迪图的销售理念，爱上迪图服饰。

**精品店员开会工作总结20**

随着一年来酒店工作的结束着实需要对自己的表现进行总结，得益于酒店领导的支持与同事们的帮助让我在工作中取得不小的进展，但是回顾工作中的得失让我意识到自己还存在着不足之处，现对本年度完成的酒店工作进行以下总结并对明年的发展制定计划。

>一、具体完成的酒店工作

我在本年度的酒店工作中能够严格遵守制度并遵循领导的指示，对我来说以高要求对待自身的工作能够起到很好的鞭策作用，至少我能够时刻提醒自己做好酒店工作的重要性并为之而努力，而且无论是酒店客房的打扫还是客户接待方面的工作能够认真做好，这些都是基础性的工作自然不能够容许出现些许的差错，而且在积累经验的过程中也能够让我及时发现自身存在的不足，作为酒店员工自然要怀揣着这份负责的态度来做好自身的工作，平时召开例会的时候也能够认真探讨工作中存在的问题并提出建议，而且当年底到来的时候可以发现酒店的效益比往年提升了不少，这也意味着我在服务水平以及综合素质方面也得到了提升。

>二、酒店工作中存在的不足

尽管我很重视自身职责的履行却有些地方做得不够好，一方面是工作中存在多头领导的现象导致我在处理工作的时候有些混乱，虽然这并非是自身的问题却也希望能够尽快得到改善，尤其是越级指挥的现象很容易导致原本的工作部署被打乱，而且在多个领导的指示存在冲突的情况下也会让我感到不知所措。另一方面则是自己比较争强好胜的缘故导致在工作中有些冒失，这种状况很容易在工作中传播焦虑的情绪从而不利于自身的发展。

>三、明年酒店工作中的计划

作为酒店员工自然希望能够通过自身的努力促进集体事业的发展，再加上我在本年度的工作中也存在不足之处自然要加以改正才行，所以在明年的工作中应该要及时调整好自身的状态并落实领导的指示，尤其是在开展当天的工作之前应该要进行简单的规划，至少在有所准备的情况下能够应付酒店工作中的大多数状况，而且我也要保持稳定的心态对待自身的工作并努力将其做好才行。

虽然本年度的工作已经得到完成却应该总结好相应的经验才行，而我在积累经验的过程中也会努力做好自己的本职工作，今后也会继续听从领导的指示并为了酒店的发展而努力，对我来说能够在热爱的岗位上发挥自身的作用自然是再好不过的事情。

**精品店员开会工作总结21**

不知不觉间，漫长的实用期也终于结束。我自x月x日来到了xxx手机店成为了店里的一名销售店员，在经历了xx店长严格的锻炼和考验后，我在工作中有了极大的成长和进步。如今，经历了这几个月的试用期工作，我更是在工作中累积了不少的经验，让自身的能力取得了更大的成长。

回顾这几个月来，我在销售柜台这几个月的锻炼已经让自己熟悉了工作中的方方面面。现对自己的这几个月的经历总结如下：

>一、个人的成长

想起刚来到店里那会，我在工作上还没有什么经验，所以只能做一些简单的迎宾、搬货等工作。但慢慢的，在领导的教导下，再加上在平时的学习和耳濡目染，我也开始了推销的工作。

并且在平常的工作空余，我积极的向前辈和领导学习手机知识，并对我们店内的手机品牌和各项数据都进行了仔细的学习。

通过仔细的学习，我不仅对手机产品的性能、价格、性价比有了详细的了解，在推销方面也有了更多的计划和方法。

>二、工作情况

在这段时间里，我积极的接待来店的客人，通过xx前辈的指点，积极的锻炼自己的口才和能力。如今，通过努力的锻炼和学习，我在推销方面如今已经能做到独当一面了。并且能在工作中以热情招待客户，细心、仔细的做好自身的工作。

通过在口才和交流能力方面的提升，我在推销方面的成功率也提升了不少，并且在近期的工作中我也逐渐掌握了自己工作的节奏，能更好的在工作的做好计划，并提高自己的业绩。

>三、店内的情况

在这段日子里，我也一直在适应店内的环境，起初的时候，我以为自己要花费不少的时间才能和店里的老员工认识。但我没有想到的是，xxx的大家都是非常热情的人，对待我这个后辈，大家一直在帮助我，也给我很多的鼓励和指点。并且当我在工作中犯下错误的时候，也一直是xx和xx等前辈在帮我解决，真的很谢谢各位前辈的帮助。

如今，在大家的帮助下，在我的努力下，我在工作中已经有了很大的进步了。但我会坚持学习和锻炼，让自己在工作中能不断的提升和精进！我相信，只要用热情和积极去努力的前进，xxx店一定会有更大的收获，我们也能获得更大的进步！

**精品店员开会工作总结22**

从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

>一，服从管理，虑心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

>二，尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

>三，注重细节，服务第一

记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

>四，明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责已不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

（二）加强监督，严格把关？？每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确

（三）阳光心态，相互创造？？端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

（四）再接再厉，永创佳绩？？没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20××年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来这里工作，刚开始不习惯，可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

在这里工作的一年里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

>1、服务质量

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。”。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

>2、酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

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！