# 最新店长年工作总结简短(八篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-06-25

*店长年工作总结简短一能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。热爱自己的本职工作，能够正确认真...*

**店长年工作总结简短一**

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

销售是一门艺术，作为珠宝店长，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的`几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来。

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”！“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客。

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品。

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道；“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交。

由于珠宝首饰价值相对较高，心得体会对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

6、售后服务。

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识，努力使思想觉悟和工作业绩全面进入一个新水平，热门思想汇报为咱们店的发展做出更大的贡献。最后祝愿咱们店越走越好！

**店长年工作总结简短二**

xx年转眼过去，xx年接着到来。在一年年首岁末，对xx年作为地区的负责人一年来的工作做个总结，酸甜苦辣、失误与成长、分析与共享自己的经验与教训，希望在xx年能有更多的收获与进步，对公司及自己都有个好的交代。

1、目前直营店在职人员有31人，储备9人。

（1）、区域人员情况

xx年区域总入职68人，现在职31人。有30人先后离开工作岗位，包括7人被辞退（不符合公司要求3人；不符合工作岗位要求4人），外派到其它片区12人，辞职18人。（xx年1月-4月期间的记录不全，会稍有出入）

店长对一个店里面的工作起着至关重要的作用，市场的分析、销量的提高、客诉的处理、店员的培养与管理都是一个店长所直接接触到的工作，没有一个店长是十全十美的。七个店长中各有长短、只要服从管理、不掩饰自己的缺点就可以相互提高共同进步。对一个店长的成长要有耐心。帮助与培养是管理工作的重点，如果有更优秀的来取代不合格的，要做到以事论事，不可以无缘由的几顶帽子给扔过去。

绝大部分员工跟顾客都是很好的，如果在员工间出现了这样那样不和谐的问题，我宁愿相信是管理方面出了问题。所以只要解决好管理方面的问题员工方面是不会出什么问题的。

（2）、区域人员流动情况：

通过图3，的人员流动量是很大的，当然一个主要的原因与今年7月份的验证学历有关。

在员工辞职方面主要有以下几个原因：

a、心态原因：当领导给了某个员工很大的工作信心，给了她一个比较不错的承诺让她相当的有成就感，但是某一天她发现这份承诺无法得到兑现，巨大的成就感及信心变成了失落，心理上的失衡会造成其主动辞职。

b、经济原因：无积蓄。缺乏在生活下去的勇气，辞职回家。

c、休息原因：工作无双休日、节假日，一部分员工会在此方面无法做出让步造成辞职。

d、环境原因：宁愿去办公室做文员不想到店里面去。

e、工资原因：有员工会反映无保险无节假日我们的`工资不占优势。

f、地域原因：店面位置距离员工租房地点太远，也会造成辞职。

每个辞职的员工都有自己辞职的不同原因，但是留下来的员工却有留下来的相同原因，爱公司珍惜这份工作的机会。

所以结合以上辞职原因，我们的招聘工作的重点主要放在应届毕业生上，但是如果不重视在员工对公司的感情方面的培训的话，员工的离职率会比较大。

（3）、员工的流失是否会对销售造成很大的影响

结合区域的情况，人员流失对销售情况的影响并不明显，7月份左右因学历等问题上海离职人员11人其中包括3个店长，当时我们的压力前所未有的大，办公室人员像救火一样从这个店跑到那个店，但是七月份的销量同期相比销的还算可以，一个店里面能够保证有一个比较稳定的店长或老店员应该不存在什么问题。

小结:人员的相对流动会给店里面不断补充新鲜的血液，会让店长及老员工有一种想要表现的欲望，不但不利于懒散气氛的形成反而会对工作积极性起到一定的作用。但是一定要做好员工的储备工作，这样管理方面才不会显得被动。

xx年各店总销量为：一千三百九十六万八千四百三十九元

1、销售情况总分析

图表1本年度总销量为13968439元，销售最好的月份为10月份，其次为11月份、9月及7月份，所以区域今年的销售旺季基本上就是在10月份的前后，与去年相比少了一段时间，去年的销售旺季是集中在5月份前后及10月份的前后有两段销售旺季期；5月份拿销售比较稳定及突出的来看，这个月均是两店年度销售最差的月，再结合的实际情况在五月份前后我们的销量一度萎靡不是偶然的，应该是与的举行有着直接的联系，因为在这一段时间里各店有一个共同的反应那就是客流量突然少了很多，尤其是店这个问题非常的突出。而且在这个时间段上不仅我们红木其它的现代家居销售情况也不理想。

在商品质量方面通过跟店里面师傅的沟通及对其他品牌的了解及观察，我们一直处在一个比上不足比下有余的的情况。主要是在细节方面的处理上不到位，一年中所表现出来的主要方面有：

1）、高低脚的情况较严重，如果是普通的桌椅店里面的师傅可以解决。但是出现在铜件包脚的家具上面就很难解决。一批货里面会出现多件家具存在高低脚的情况。

2）、隼卯结构，部分家具隼卯结构不配套。卯过大隼过小，卯眼多出的地方用木屑来填补，百联店已有顾客反映此问题。师傅也感觉到了此问题的严重性。

3）、拼板，桌面多次出现5厘米左右的拼板。已有因此情况造成顾客退货的情况出现。

4）、色差，较大的色差现象依然存在。

5）、过大的收缩缝影响产品的美观。

总之，产品的质量在不断的提高，大家有目共睹。但是在细节方面的处理上还有待加强，从整体来看我们的家具质量让大部分的顾客都很满意，尤其是雕刻方面。加强产品的质量，把好产品的出厂关同时降低售出产品出现质量问题的情况。会让顾客对我们的产品更有信心，从而不断的提高销量。

通过以上分析，影响年销售额在这方面的主要原因有以下几点：

1）、由于部分商场偏僻及无广告投入影响到了我们的销售。在五月份显得非常明显，月星店在五月份时通过图1可以看到有个明显的上冲，这是因为月星商场的位置不偏而且商场有自己的活动、广告推广。

2）、五月份的世博会对我们五月份的销售造成了一定的冲击。除月星在五月份有一段小小的上冲外，其它几家店在五月份无一例外的销售萎缩，百联店跟吉盛伟邦店表现的尤为明显。

3）、在上海同商场的红木品牌竞争中我们不占优势，面对上海的本土品牌及其它品牌的竞争，我们的优势不突出。尤其是在大顾客的竞争上就更显被动。在年销售过千的店面中，她们都有自己过百万的大订单，而我们过40万的订单都绝迹，这是我们提高销量的一个突破点，也是一个值得思考的问题。

4）、产品的配套不全、店内样品不全、订货时间的过长以及过多的鸡翅木、花梨木的出样也是影响到我们销售的一方面原因。

5）、连天红其它区域直营店的增多分解掉了我们一部分顾客。

6）、产品质量问题的出现降低顾客对我们产品的信心，影响再次购买及介绍朋友过来购买。

（1）、成交顾客总分析

由图表四可以得出我们成交的顾客中所占比例最大的一部分是通过广告及网站成交的，这部分顾客在一年成交的顾客总数中占了31.97%，仅次于这部分的是我们的老顾客，老顾客的比例占了一年中成交顾客比例的30.15%，其次是通过所在商场找来的顾客达成成交的，这一部分的比例为24.09%；当然通过老顾客、朋友介绍达成成交的比例虽然排在最后，但是这块比例也不可小看，它也占了12.73%，那么随着我们顾客的不断积累及店面开业时间的增长，相信这个比例也会相应的增长。

**店长年工作总结简短三**

尊敬的xx领导、同事大家好：

我是xx百货的店长，随着时间的流逝。20xx年即将接近尾声。过去的一年，在领导和同事的细心关怀和指导下，通过自身不懈努力。在工作中取得了一些成果，但也存在诸多不足，回顾过去一年现将工作总结：

1、商场20xx年销售逐步上升，服务态度至关重要。

2、配合卖场管理开展日常工作，注入新活力并实行每日跟进，进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进每一次活动，令活动达到一定的效果。

4下达的任务分解每人每天督促每天完成。卖场相关知识、讲解、相关制度培训与督导，上级是下级模范，我一直坚持以身作则。所以我带领的员工非常团结和睦，我对任何人一视同仁，公平、公正、公开做事，以人为本，人与人性格方面的管理方式，20xx年业绩和员工比较稳定。

1、员工有时礼貌、礼节、仪容仪表不到位。

2、有时在工作中没按相关标准操作。

3、某一时段员工思想过于反常，，无法沟通，导致监督力度不够到位。

4、对会员的维护不够服务化、精细化。处理问题经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，不断学习提高自己的各项能力。

总之，20xx年，又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战。在工作和学习中进一步严格要求自己做好上级领导给属下的每一个工作安排，虚心向其他领导和同事学习。在新的一年中努力工作勤学习，勤总结，最后祝愿公司的生意越做越红火更上一层楼、祝愿各位领导、同事在新的一年续写人生新的辉煌。

**店长年工作总结简短四**

20xx年转眼即逝，匆匆而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了很多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

略略估算下来我做蛋糕店这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20xx年也是我们令狐冲发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们蛋糕店行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个蛋糕店的协助和帮忙。糕点品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出糕点就会变得很慢，特别是炒盘糕点。

我觉得原因可能是以下几点：

1，站货数不足。也就是锅不足，我们蛋糕店只有三口锅，高峰期时又要捞糕点又过水，显得不够用。

2，后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上糕点速度。

3，热糕点炒盘数量有点多。在同样的操作下糕点品越少肯定上糕点速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们人手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上糕点速度。如果把我们的热糕点炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上糕点速度也会相应提高，糕点品浪费耗损也会相应减少。提高了上糕点速度也就等于抓住了一部分回头看！

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的`思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们蛋糕店店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

**店长年工作总结简短五**

转眼20xx年运作已快走过了，回顾20xx年，在公司各部门和王经理的正确指导下，在前后厅的密切配合下，在全体员工的大力支持和努力下，完成了业绩是\_万元，比\_月份超了xx\_万元，可是离指标xx万元还差xx万元，我们将会继续坚持和奋斗下去。下面对20xx年的工作总结如下：

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

1、员工的整体接待服务水平有所提高：

我们每周六的15：00是固定不变的培训时间，都会给员工做培训，练好各项基本功，减少不必要的投诉;

2、海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和xx\_做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐

渐销售，xx多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩颗，直到xx月才调拨给了安庆店200颗鲍鱼，铜陵店100颗，，在此表示对这两家门店的感谢，谢谢支持。

同时，希望xx区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉xx，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3、管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在xx月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4、人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作;缓解了服务员紧缺的情况;但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5、客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释心得体会工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加

强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6、沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作;

在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7、团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作总结工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升人气及知名度，在海鲜直货较多和滞销菜品较多情况下，推出了特价酬宾促销活动，得到的消费者的一致好评。

②加强优惠券的大力宣传情况，让中低挡消费层次的顾客走进来，尝出味道、尝出品味来，改变澳门豆捞在百姓心中‘贵’的印象。

③为增强在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店承办效果及组织能力，

服务上，建议在店内培养一批骨干力量(如气质上、形象上，技能上)的服务人员，贵宾来时最好领班级以上亲自服务;

促销上，建议在店内培训一批促销能手，要求口才较好、应变能力强的员工、领班亲自针对为不同消费档次的客人点菜;

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，

二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，热门思想汇报质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的`饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，个人简历并不断强化后厨质量意识，部门于12月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜3xxxx道，不仅激发火锅店店长个人工作总结范文了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。

三是积极沟通，把握了客源市场这一关键

为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上

半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

①定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第三季度，部门共电话联络及实地拜访常客达20xxxx次，通过部门的努力，xx、xx、xx等消费单位较上半年明显增加;

②为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等;

③为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人前来消费品尝和提出宝贵意见;

通过以上举措的实施，不仅稳定了消费客源，而且拉近了与消费常客的距离，扩大了酒店餐饮对外知名度，树立了良好的社会口碑，同时也提升了包房出租率，20xx年，部门包房出租率为xx，较去年同期45上升了xx\_百分点。

四是张驰有度，奠定了队伍稳定这一基础

20xx年是部门新老员工交替的一年，也是员工队伍容易出现波动的一年，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆(王朝食府、湘水人家等)聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处;

其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。

五是狠抓班子建设，形成了争抓落实这一氛围

为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励;其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

20xx年，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够，从而导致xx月xx日晚餐10包5条软包芙蓉王烟被骗事件的发生;

2、对参加市技能比武重视程度不够，从而导致参加市技能比武部门中餐宴会摆台争一保二的任务没有完成;

3、后厨部岗的日常工作流程还有待于进一步规范，因上菜慢和菜肴制作标准不统一的投诉还时有发生;

4、在对前台员工实施针对性的培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生;

5、部门对后台管理缺乏力度和有效的方法，从而导致员工日常违纪违规现象较其它部室较多;

20xx年不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理，更是餐饮为工作打好基础，以大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节“三节”促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓“两个质量”(产品与服务质量)，强化两个意识(竞争意识与危机意识)为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的20xx年实现餐饮创收xxxx元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收;

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故;

三是以四季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占xx年大宴市场份额打下坚实的基础;

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前三季度有较大幅度的上升;

五是利用春节、元宵节、情人节促销活动结束后的经营淡季，对xx月xx日厨部技能比武中存在的问题进行认真梳理，并有针对性的实施培训和整改，确保后厨出品质量再上新台阶;

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，20xx年的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的“发展餐饮”这一目标一定能够实现!

**店长年工作总结简短六**

在我们所有伙伴的共同努力之下，我们店的销售是名列前茅的。作为一个店员，我们每天按时上下班，并且对这么长的工作经历作出以下几点总结：

蛋糕的口味直接来自制作过程中对原材料的选择和搭配，以及制作的时间，原材料的选择是最关键的要给员工做好培训和品尝，要对我们的产品有信心，喜欢我们的产品。对于产品的口味，适应人群，保质期，原材料要有充分的了解。

用心去观察每一位顾客，用心去与顾客交流，了解他们的需求才能做好销售。我们积极主动的为顾客服务，尽可能的满足并超越顾客的需求，不断的强化服务意识，并发自内心的微笑和礼貌的文明用语，让进店的每一位顾客都能感受到你，留住老顾客，更应该去吸引新的顾客。

现在的年轻人总是喜欢一些新奇的东西，我们的产品好吃更要体现的是产品品质与档次，陈列是突出主推品，并有专人介绍品尝，形成一种气氛。

团队协作很重要，我们每个人都能有个明确的目标，在自己的岗位发挥一定的作用，我想没有什么产品是我们卖不掉的，这样我觉得给顾客的感觉也很好。

以上就是我的工作总结，面对以后的工作，我会以更加饱满的热情去对待。为我们店奉献自己的一份力量。

**店长年工作总结简短七**

回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名美容院店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，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。

**店长年工作总结简短八**

20xx年转眼过去，20xx年接着到来。在一年年首接岁末，对20xx年作为地区的负责人一年来的工作做个总结，酸甜苦辣、失误与成长、分析与共享自己的经验与教训，希望在20xx年能有更多的收获与进步，对公司及自己都有个好的交代。

1、目前直营店在职人员有31人，储备9人。

（1）区域人员情况

11年区域总入职68人，现在职31人。有30人先后离开工作岗位，包括7人被辞退（不符合公司要求3人；不符合工作岗位要求4人），外派到其它片区12人，辞职18人。（10年1月-4月期间的记录不全，会稍有出入）

店长对一个店里面的工作起着至关重要的作用，市场的分析、销量的提高、客诉的处理、店员的培养与管理都是一个店长所直接接触到的工作，没有一个店长是十全十美的。七个店长中各有长短、只要服从管理、不掩饰自己的缺点就可以相互提高共同进步。对一个店长的成长要有耐心。帮助与培养是管理工作的重点，如果有更优秀的来取代不合格的，要做到以事论事，不可以无缘由的几顶帽子给扔过去。

绝大部分员工跟顾客都是很好的，如果在员工间出现了这样那样不和谐的问题，我宁愿相信是管理方面出了问题。所以只要解决好管理方面的问题员工方面是不会出什么问题的。

（2）区域人员流动情况：

通过图3，的人员流动量是很大的，当然一个主要的原因与今年7月份的验证学历有关。

在员工辞职方面主要有以下几个原因：

a、心态原因：当领导给了某个员工很大的工作信心，给了她一个比较不错的承诺让她相当的有成就感，但是某一天她发现这份承诺无法得到兑现，巨大的成就感及信心变成了失落，心理上的失衡会造成其主动辞职。

b、经济原因：无积蓄。缺乏在生活下去的.勇气，辞职回家。

c、休息原因：工作无双休日、节假日，一部分员工会在此方面无法做出让步造成辞职。

d、环境原因：宁愿去办公室做文员不想到店里面去。

e、工资原因：有员工会反映无保险无节假日我们的工资不占优势。

f、地域原因：店面位置距离员工租房地点太远，也会造成辞职。

每个辞职的员工都有自己辞职的不同原因，但是留下来的员工却有留下来的相同原因，爱公司珍惜这份工作的机会。

所以结合以上辞职原因，我们的招聘工作的重点主要放在应届毕业生上，但是如果不重视在员工对公司的感情方面的培训的话，员工的离职率会比较大。

（3）员工的流失是否会对销售造成很大的影响

结合区域的情况，人员流失对销售情况的影响并不明显，7月份左右因学历等问题上海离职人员11人其中包括3个店长，当时我们的压力前所未有的大，办公室人员像救火一样从这个店跑到那个店，但是七月份的销量同期相比销的还算可以，一个店里面能够保证有一个比较稳定的店长或老店员应该不存在什么问题。

小结:人员的相对流动会给店里面不断补充新鲜的血液，会让店长及老员工有一种想要表现的欲望，不但不利于懒散气氛的形成反而会对工作积极性起到一定的作用。但是一定要做好员工的储备工作，这样管理方面才不会显得被动。

（一）销售情况总分析

10年各店总销量为：一千三百九十六万八千四百三十九元

1、销售情况总分析

图表1本年度总销量为13968439元，销售最好的月份为10月份，其次为11月份、9月及7月份，所以区域今年的销售旺季基本上就是在10月份的前后，与去年相比少了一段时间，去年的销售旺季是集中在5月份前后及10月份的前后有两段销售旺季期；5月份拿销售比较稳定及突出的来看，这个月均是两店年度销售最差的月，再结合的实际情况在五月份前后我们的销量一度萎靡不是偶然的，应该是与的举行有着直接的联系，因为在这一段时间里各店有一个共同的反应那就是客流量突然少了很多，尤其是店这个问题非常的突出。而且在这个时间段上不仅我们红木其它的现代家居销售情况也不理想。

2、各直营店销售情况分析

（1）、由图1可以看出在这一年里，销售比较突出的是店，在销售旺季期每个店都有比较好的表现的时候它会有更好的表现，但是它的销量与商场的一些活动直接挂钩，因为它地处比较偏僻，在销售旺季期商场的活动会带来很多的客流，所以它的销量也会明显的上去。

（2）、在图1中销售比较平稳的是店，因为它的位置在市中心，客流量相对来说比较稳定，所以除了五月份的突然下降及11、12月份的商铺撤场来看它一年的销量都很稳定。

（3）、图1中显示区域最有规律及代表性的直营店应该算店，店虽然很小，只有90平米。但是从图1来看它一年的销售情况非常符合市场规律。它5月份前后的销售旺季期及10月份前后的销售旺季期都很明显。也就是说在本年度中店还是有两段销售旺季期的。这与它所在商场及商场的位置有很大关系。所以我们在这边的店面如果面积大一点的话，一年里应该会有不错的销量。

（4）、店7月份开业以后，销量稳步提高，整个销售趋势来看都很不错，在来年的销售中应该会有很大的潜力及不错的表现。

（5）、在图1中年度表现较弱的为店，刚开业但是它开业前两个月的销量不亚于店，所以后期的销售情况还有待观察。

3、3、各店租金情况分析

（1）、本年度在面积最大，租金最高。年销量为4773466元，年租金为1087800元。年销量租金比为：4.39；09年度的总销量为4017736元，年租金为865800元，年销量租金比为4.64。虽然今年年度销售提高11.88个百分点，但是在租金、材质价格及员工工资都同时提高的基础上销量提高度所占的比例非常的小，可以说今年的销量很不理想。（本年度3月份装修，影响了一个月的销量）。

（2）、店7月份二楼撤的场，没撤场前面积有1346平米，租金 117720元；7月份撤场后面积506元，租金65974元。10年总销量为3592722元，年租金为1153910元（略有出入）年销量租金比为3.11。

（3）、店本年度总销量为844826元，年度总租金为160050元。年销量租金比为：5.28。

（4）、店本年度总销量为1473202元，年度总租金为327600元。年销量租金比为：4.50。

（5）、店本年度总销量为1051778元，年度总租金为921456元。年销量租金比为：1.14。

（6）、开业均不到半年时间，在此不做分析。

（二）影响销售的原因分析

产品及店面等原因影响销售情况分析

1、材质原因影响销售情况分析

（1）、各材质年销量占年总销量的百分比

红酸枝：45.13%；鸡翅木：31.33%；紫檀：6.315%；越黄：1.765%；布艺：0.87%；工艺品：1.17%；螺钿：0.06%；花梨木：13.03%；围屏：0.33%。

（2）、各材质销售情况分析

全年红酸枝的销量虽然占主体，但是主体地位不明显。因为酸枝每公斤的价格均在鸡翅木的两倍以上，但是销售比例上只是略高于鸡翅木。并且在全年中有六个月的鸡翅木的月销售总额远远的高于红酸枝的月销售总额分别为2、4、5、6、7、8月，鸡翅木的销量占如此高的比例，也会直接影响到我们单月及全年的总销售额。

花梨木从六月份开始上市，在 8.10.11月份也有不错的表现；紫檀的销量也占据了一定的比例比越黄销的要好，但是总额也不突出。

除家具外，工艺品的销量在布艺、挂屏、围屏里所占的比例最高。

（3）、影响材质销售方面的主要原因及建议

制约酸枝销售情况不理想的原因主要集中在：

a、不能写学名，让一部分顾客在购买时产生心理抗拒。

b、订货时不能满足顾客拼板的要求，让部分顾客不放心购买。

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！