# ktv公主月工作总结(汇总67篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-02-01

*ktv公主月工作总结1不知不觉中，20xx已接近尾声，加入国华房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。20xx是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己...*

**ktv公主月工作总结1**

不知不觉中，20xx已接近尾声，加入国华房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。20xx是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这半年的时间里，收获额多，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现将今年工作做以下几方面总结。

一、学习方面

学习，永无止境，这是我的人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

二、心态方面

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有不一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

三、专业知识和技巧

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服最大的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗？当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代所淘汰。

四、细节决定成败

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。

有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

五、展望未来

20xx这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿，。俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这短短半年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

**ktv公主月工作总结2**

根据区教育局精神，结合我校全面实施素质教育，提升教科研工作效益的工作重点，在校长室的统一部署下，学校教辅工作认真组织贯彻实施，教学工作认真展开，秩序井然。经过我们的共同努力，在过去的一学年里，教学科研工作也有了不少收获：

(一)、以科研促教学，以创新促发展。

1、精心组织教师积极参加上级安排的各级各类培训。

2、通过参加各级各类学科基本功竞赛，提升教师的业务水平。

(二)、以细节促特色，以务实促成绩。

1、教学常规管理。我们自始至终把教学常规的落实当做第一要务来抓，在教学常规管理方面再次作出调整，可操作性及实效都是明显的。本学年我们重点抓了教学进度的计划性和作业的分层次、分时段布置的落实性。

2、课堂教学研究。按照学校要求，每个教研组都能认真对待各教师的校级公开课，从备课、听课到评课，全员参与，相互交流，共同提高。在校领导的有力推进下，周一的听课已经常态化，教师也慢慢成为一种习惯，对教学设计的高效性更加注重，形成良性循环。

(三)、以经验促成长，以动力展未来。

工作历来是学校工作的重中之重，本学年面临中考，时间紧，任务重，毕业年级按计划认真落实，毕业班教师在抓好每轮复习的同时，注重信息分析与整合，注重团结合作，协同作战，相互配合，同时认真做好学生思想工作，培养学生稳定的应试心理和应试能力。

本学年在全体教师的共同努力下，按部就班完成了各项工作，但作为负责全校教学的部门，我们的工作还存在许多不足，教学的创新、措施的落实，检查的力度，评价的到位等方面都有待改进，相信之后我们新学校一定会有更美好的明天。

**ktv公主月工作总结3**

首先，我们以市维护中心的“星级文明考核办法”为依据，通过广泛的民主讨论，制订了严格的考核办法，激发员工的主人翁责任感，提高按章办事、合规操作的主动性和自觉性，有效地激活了员工的工作积极性和创造性，使员工能够摆正自己的位置，进一步转变观念，提高认识，按照自己的岗位职责全面进入角色。同时，在绩效考核分配方面，设置a、b、c三个档次，按照员工的工作业绩、规章制度执行情况、考勤等多方面指标进行综合考核，创建了员工“比、学、赶、帮、超”的大环境，员工有了展示自己聪明才智的广阔平台。以人为本是做好各项工作的重要前提，员工的工作积极性提高了，思想进步了，爱岗敬业、努力工作，没有什么做不好的工作，只要思想不滑坡，办法总比困难多。

其次，我们在全民互动、共同维护上下功夫，积极营造全社会共同关注长线工作的平台，上到县委、县政府，下到乡村普通人，都有义务为长线事业做贡献。今年，我们共回访县级护线领导组15次，积极与县级城镇改造领导组联系沟通，会同当地城建局、自来水公司就xx年度有关施工计划及安排进行商谈，确保一、二级光缆在施工前有标识，施工中有保障，并且加大标识密度，有效预防外力障碍的突发。

第三、高度重视，预防为主，确保一、二级干线安全畅通。一级干线安全与否，既关系着年度考核指标的完成，又检验着我们的维护水平，是整个维护工作的重心所在。为此，我们牢固树立一、二级干线无小事意识，加强一、二级干线的线路维护、巡回、随线到户和外力影响监控工作，高度重视一、二级干线的重点线位，多次组织人员集体对一、二级干线线路进行了预检预修，全年共检修一、二级干线（除草培土）5942块、宣传牌608块、新增标石650块、明显化线路50公里，为线路的畅通奠定了基础。

第五、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技能和过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业改革发展的要求，逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

**ktv公主月工作总结4**

随着时间的流逝，20xx年的工作马上结束了，回望这一年来的各项工作，我感到很惭愧!原因是今年的预算任务我们没有能如期完成，给公司的整体经营拉了后腿，在此我表示抱歉，针对一年来的工作，我做一下总结：

经营上在圣诞节和二月份春节期间筹备了丰富的促销活动，留住了一部分新客户!四月份每周六周日消费有奖赠手机，自行车活动，汽车靠垫，红酒等，六月份又以消费一定数额回馈并进一步稳定了老客户。中秋节期间为每一包顾客送去了月饼，十月份开始上调了下午场的消费标准，增加了下午场的收入，十一月份以消费赠送酒水的形式给予顾客最大的实惠!同时为了满足顾客需要，新添加了长白山和黄鹤楼香烟，新添了海蜇丝番，茄鸡块，椒盐土豆等商品!在经营过程中，上半年我们圆满完成了预算任务，很有信心，但在月份我们经历了严打，使得我部遭受了很大的损失，致使那三个月的营业收入急剧下滑，后半年的预算任务没能如期完成，影响了全年的整体经营!

部门管理中：1 员工的思想教育，针对后的员工比较多，思想教育是不可少的，每进一名新员工，首先了解其思想状况，慢慢让其有强者留弱者走的竞争意识!

2 员工培训上，对每一名新进员工都进行亲自培训，从基础的酒店意识到各项工作程序的操作和标准以及设施设备的保护方法;，从顾客进入我部的接待到各项规范细节服务一直在到顾客结账离去!亲自把好考核关，同时对各组的人员进行跟踪服务指导，发现问题，立即纠正!组织员工参加了总办以及消防知识，消毒知识和其它相关业务培训!

4 环境卫生上，加强了卫生死角的清理和检查力度，尤其是沙发底部，门后，地脚线，以及设备柜内部和后部，同时严格做卫生的方法，每日进行抽查!

5 设备设施的更新和保护，首先，更换了中小包的沙发套，检修了大豪包的沙发垫以及沙发套，新够了大豪包的无线话筒，对部分中小包的问题功放进行更换，更换了五把吧椅，对大豪包的吧台玻璃进行了更换，拆除了休息室的旧地板!强调了客用品的使用和刷洗，防止员工不小心打碎，卫生用具的节省使用，为防止人为操作损坏音响设备，严格了音响设备的正确开关程序，对不按程序执行的给予严重警告!做卫生时禁止用湿毛巾擦拭木制品，壁纸，电气设备，以及地脚线!每周给不锈钢，镀铬设施打油，每三个月给木地板打蜡，每周清理投影机镜头，给包房各主机除尘，以便延长设备设施的使用寿命!

6 节能降耗上，我部主要是电，和音响设备的更新和维护，随时检查客走包房音响设备，空调的及时关闭，，以及走廊效果灯的按时更换。为了节约支出，从康乐宫大库调换了部分投影机以及旧的音箱，功放以及话筒灯具，!同时将库存的旧吧椅，杯具以及客用品出库使用，对出问题的触摸屏能更换成旧的 使用的，绝不买新的。凡是自己或工程部能维修的，也不用外工修理!

8 员工服务上，强调以微笑有声服务为基础，细致服务赢得顾客的认可，快捷周到为行动，进一步稳定和吸引顾客!对于酒醉的顾客加以关注，特别是包房内的规范细节服务以及灵活多变的应急服务加以培训，得到了顾客的好评!

总之今年的经营工作已经结束，在明年的经营和管理工作中，我们将继续学习同行业的先进管理方法，加大个人以及公主的酒水促销力度，不仅稳定老顾客，同时积极举行各种促销活动吸引新客户!同事招收新公主以便留住客人!望各层领导给予监督和支持。

**ktv公主月工作总结5**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

>1、微笑

在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

>2、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

>3、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

>4、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

>5、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

>6、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

>7、真诚

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐！

**ktv公主月工作总结6**

自从xx年xx月进入xxKTV工作，算算已经有xx年头了（或xx月了）。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触KTV服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的.微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾^v^以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的肯定更开心的呢？

在KTV的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在xxKTV看起来\*凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着xxKTV的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为xxKTV树立更好的形象，为为每一位来xxKTV的顾客提供更优质的服务。

ktv服务员月度工作总结菁选（扩展2）

——ktv服务员的工作总结3篇

**ktv公主月工作总结7**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“欧迪娱乐世界”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的。

**ktv公主月工作总结8**

xx年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。在xx年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公\*、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

年底了，各行各业都在进行，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。\*时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

\*时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界感受到不一般的快乐。

**ktv公主月工作总结9**

①每天都要协助自己部门的经理做好ktv包房的日常工作

这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。

②合理的和楼层服务员们做好沟通工作并且与其他服务员做好换班工作

只有通过各岗位的协调才能够让场所正常运转。所有服务员的`换班及值班时一个非常重要的环节。做到让服务员既做好ktv中的工作又不误自己的事宜。这是作为一名ktv服务员工作中非常重要的一点。

③每天要配合接待处的岗位人员做好各项接待、安排工作，在工作期间发现问题积极的找出合理的解决办法

作为一名基层服务员要积极做好自己本职工作，同时与其他部门的协调工作也是非常重要的。在自己的工作总结中发现最近工作的不足之处，日后加以改正可以让自己不断的成长。

④做好每天上班前的ktv包房清洁卫生的工作

虽然ktv中有专门负责卫生的部门，但是清洁卫生这项工作对于ktv服务员来讲也是每天必须要做的事情。清洁卫生也是讲究技巧的，所以在\*常的工作总结中找到自己的服务技巧。

第三篇：ktv服务员个人工作总结

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。在20xx年里在KTV经理和各位领导的正确领导下，在各部门管理人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为KTV场所创造了很多效益。

我认为一个KTV场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在20xx年并不是做一些表面的工作，而是真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务。KTV作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在20xx年工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在20xx年我的能力得到了很大的提高，20xx，马上就要结束，马上迎来20xx年，在新的一年我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

综上我们所看到的这点内容便是我们今天要和大家介绍的20xx年KTV服务员年终工作总结内容介绍。

**ktv公主月工作总结10**

我是一名xx服务有限公司的家政服务员，今年xx岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段\*凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。 20xx年初，工作还没有着落，一次偶然的机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我明白了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等。慢慢以前世俗的观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

在一年的工作时光里，我严格要求自我，并努力做到用一颗爱心、诚心、\*常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时光来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主带给最好的服务。在关系到雇主的`家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的保密状况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员。要做一个好的家政服务员，首先要调整好自我的心态，不仅仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主带给有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

在工作的这段期间里，我透过自身的努力不断提高，从未收到过一齐家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可。在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我必须会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名德润家政的优秀家政服务员。

**ktv公主月工作总结11**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

1、在日常工作中我们树立了三个理念

（1）顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

（2）细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

（3）文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

2、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

3、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

4、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

5、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水\*，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**ktv公主月工作总结12**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了XXXX年，迎来了充满期望的XXXX年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感激并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感激李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感激王经理无微不至的关怀，感激综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情景，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小团体中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、并且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情景，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，经过出版报不仅仅提高了我的写作水\*也增强了我的语言表达本事。

评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张可是我学会了整理房间、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要可是了，好久之前便做好了准备，可是楼层服务员确实忙可是来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的团体而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益研究，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

可是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨日的日记里画上了一个终结，可是未来的一年又是以今日作为一个起点，新目标、新挑战，就应当有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最终祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

**ktv公主月工作总结13**

要管理一家ktv并不难，要想管理好一家ktv，便要其社会高效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学制度化，服务规范优质化经营品牌效益化等，需要做大量的工作，做为管理者就在认识客观实际的前面下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，使ktv场所形成的接待能力，保证场所的双重效益。本人结合所学的管理知识和工作中总结的经验，拟定如下经营管理方案。

ktv场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

一、组织建设和管理。

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置;其二，合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

三、现场营运的监督管理

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准;第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正;第三：班后总结评估工作对当天工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

四、企业文化建设

何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的qscv原则(质量、服务、卫生、价

值)海尔的真诚到永远~!可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

五、建立市场调查机制

进行市场定位。ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

六确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如好乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。

如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

七导入ktv创业形象识别系统，创造品牌

企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：①理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。②视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。③行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬;b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧!在总结的工作过程当中提升自己!

**ktv公主月工作总结14**

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

>关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

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!

ktv服务员月度工作总结菁选（扩展4）

——服务员的月度工作总结 (菁选3篇)

**ktv公主月工作总结15**

20xx年是公司实施“立足新化，拓展湖南”发展战略的重要一年，在董事会和总经理室的正确领导下，广大员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，拓展渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使公司保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

一、20xx年本地业内形势分析

1、本地及周边KTV行情 2、本地消费人示增长情况

(1)第一季度销售额度以达到预期目标150W，二、三、四季度开始呈现什么情况。

(2)皇家品牌正抢占二、三级地区市场，经济相对落后但潜力巨大的周边地区已成为公司拓展、争夺热土，从20xx年第三季度后来势凶猛。

(3)皇家品牌以优质的服务，顶级的设备，人性化的管理优势突出、稳固，本地KTV业龙头老大的位置。

(4)本地KTV业由于面临着本公司的巨大压力已纷纷升级软硬件配置，降低消费，以求生存。

二、20xx年公司各项数据分析

20xx年公司销售总额为 \_\_\_\_\_元，创利税\_\_\_\_\_元;DJ部订房总额\_\_\_\_\_元，DJ部有员工\_\_\_\_\_人;每月业绩完成比\_\_\_%

三、20xx年公司主要工作业绩

打响本地第一枪，抢占市场先机

1、抢市场、保增长。已成为本地最好最大最有口碑的娱乐场所。

2、找资源，打基础。本着以客为先的原则发展每一个可用资源成为我们的客户。

规范管理流程，强化内部管控

1、经过一年的运行公司已经行成良性循环，拥有一套完整的工作程序以及完整的制度。并先后推出了各种奖罚制度，增强了员工的业绩意识。如六大奖罚机制等等

2、组建监督部门，强化内部管理

3、注重培训教育，提高业务技能

推进文化建设，提升企业品牌

1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为了弘扬先进，激励员工，20xx年先后组织员工参加野外活动及其它公益活动，得到本公司员工的一致好评及其它公司员工羡慕，还独家赞助了“皇家壹号杯”MTV大奖赛，更是成为了本地老百姓茶余饭到的热门话题。

**ktv公主月工作总结16**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。^v^一勤天下无难事^v^的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是^v^敬无在^v^,即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

**ktv公主月工作总结17**

今年的销售任务自己是很好的完成了的，也超出了公司规定的销售额，虽然超过的并不多，但我对这样的一个情况是比较的满意的，因为自己在这一年中的努力才有了这样的一个结果，我心里是非常的高兴的，我觉得努力还是会有收获的。虽然自己现在跟其它优秀的销售还有着一定的差距，但我想只要我肯花时间，也肯努力的去提高自己是一定能够成为一个好的销售的。在开始明年的工作之前，我想要为今年的工作做一个总结，并且制定好明年自己的工作计划和要完成的销售目标，在明年的工作中努力的去完成这一个目标。

一、工作完成情况

今年自己的销售额是比公司规定的要多出\_%的，这是因为自己在这一年是很勤奋的在工作的，我把自己一年的销售任务平均的分到每一天，规定自己每一天一定要销售多少产品，没有完成也会有一些惩罚，自己监督自己去完成销售目标，在这样的努力下今年确实是有了很大的进步的，跟去年相比我的销售额是提高了很多的，所以我觉得还是要努力的去工作的，但同时也要掌握好方法和技巧，这样才能够做好自己应该要做的工作。

二、工作中的感悟

销售这个行业其实是有很多的技巧的，自己在这一年中也学到了其中的一部分，对自己的工作是有很大的帮助的，至少我销售的成功率是增加了一些的。很多时候的努力在短时间之内也是看不到什么效果的，努力一天两天也是不可能有很大的进步的，不管做什么工作都需要坚持，才能够看到效果。自己不能盲目的努力，要找到正确的方向。我之前一直都没有很好的销售成绩就是因为我不知道应该要怎么去跟顾客推销产品，所以才会自己一直在努力但又没有什么收获，之后花时间去学习了销售技巧之后就改善了很多，这就是“磨刀不误砍柴工”。

三、新一年的计划

在这一年中自己一共是有以下这几个方面的计划：

1。在今年的基础上再提高\_%的销售额，这个目标可能看起来是很难的，但其实平均到每一天的话也就不多了，并不是不可能完成的任务。

2。多学习一些销售技巧，比如怎样跟客户沟通，怎样让客户对我们的产品产生好感和购买兴趣，这些都是我需要学习的地方。

3。把一年的销售额平均到每一天，制定好每天的工作计划。

在明年我是一定会努力的去完成自己制定的目标的。

**ktv公主月工作总结18**

本学年学校教辅工作在校长室的正确领导下，在教务处的科学指导下，通过全体同志的共同努力，各项工作得以顺利开展从而保证了学校教育、教学工作的顺利进行。现将主要工作总结如下

一、团结协作营造和谐的人际氛围。是缘分把我们连接一起工作中相互尊重互相理解经常交流沟通相帮忙通力协作。

二、统一思想统一认识。在教务处指导下通过全体同志讨论制定，恰实可行的岗位职责和相关的制度。包括考评评制度、危险品安全管理制度、实验室岗位管理制度等。

三、落实岗位职责热情周到的服务于教学工作。

1、出勤管理。实行每天签到制、每周抽查制。

2、力为师生提供一个干净、整洁的学习环境。要求每天一小扫每周一大扫思想汇报专题，确保室内外清洁卫生各室仪器、物品摆放整齐、规范进行分类分项摆放。

3、定期召开工作例会传达校长室、教务处有关指示总结上周工作中存在问题提出改进意见。找出工作中的难点明确解决办法及时解决问题保证学校各方面工作的正常进行。

4、认真、规范地做好各种工作记录主要是设备、仪器等的借还和领取记录实验开课通知单、仪器借还登记、学生实验记录要求填写工整、规范定期进行检查。定期对设备和仪器进行维护、保养

5、安全重于泰山人人重视安全问题杜绝一切安全隐患。确保师生的人身安全和学校的财产安全。建立危险物品的安全管理制度排除电、火的一切安全隐患细心周到的做好防盗工作。

6 、协助课任教师保质保量地完成分组实验和演示实验。

7 、热情、积极的服务于各种活动。比如教育局组织生物等学科优秀实验课评比活动 , 以及中考实验考试、中考听力考试等等。

四、积极、主动的服务于学校举办的各种活动保证相关设备的正常运行保障活动成功举办。

五、认真管理和维护学校所有络设备保障络的畅通无阻完成新站的建设工作做好后台管理、信息上传的规划和要求争取本月底投入运行。

**ktv公主月工作总结19**

时光荏苒岁月如梭，不知不觉中已到了20xx年年末，回首这一年，不禁感慨万千，今年是我到xx大酒店工作的第二年，也是我人生一个重要的转折点。在这一年中，有欢笑也有辛勤的汗水，但是很充实也学到了很多东西，在领导和同事的关心协助下，我不断学习，逐渐调整状态，努力适应新单位的企业文化和发展思路，在做好本职工作的同时，不断加强自身素质的提高和专业知识、技能的补充，为在新的工作岗位上不断进步而努力。现将本年度的工作总结如下：

一、遵循发展策略，认真对待工作

在来到xx的第一家工作单位就是xx大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于xx我是陌生的，在这里我没朋友，只有唯一的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了xx这个大家庭里我却倍感温暖不再孤单，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担任了客房部主管工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片美丽的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提醒自己要努力、要勤奋，团结大家围绕着酒店发展策略方针努力进取。

二、履行自身职责，彰显团队精神

无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝聚力”，先以这些为基层在带领大家步步按照酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门一定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是什么事也做不成的。

在一个团队中如果有成绩那么是大家齐心协力共创的辛勤成果，如果出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应该掌握的知识并能熟练的运用到工作中。因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作情况。了解她们每个人的长处和短处，尽量的在工作中发掘展现她们的长处，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。将工作尽可能的做到周全。

三、工作存在不足

在工作中我太急于工作的成功度，有时疏于全局细节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前仔细分析、周密安排，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作认真的态度和责任心，把工作做好做精做细。所有的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力量是渺小的，集体的力量是无限的。在工作中一定要多向领导学习请教，多和其他部门学习沟通，学习他们的长处补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我一定要改掉粗心的毛病。不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨细微，追求卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。在工作和对员工的培训中前期的安排工作还勉强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情安排过了就视为已经完成，任何事一定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到所有重要接待或会议一定要自己亲力亲为，即使安排的在稳妥也不如自己亲眼看到亲手做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光茫，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

**ktv公主月工作总结20**

来到某餐厅已经两周了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是：”亲情一个家，贴心为您”

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意（心意），很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来，再或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“增人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝；要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切；要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

**ktv公主月工作总结21**

我于去年十月来到大歌星工作，至今已有八个月。

蓦然回首，感慨万千。在这快八个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。思想地方日臻成熟，综合素质越升上了新台阶。使我得到了更好的全面的锻炼。服务生的工作看起来不起眼，但责任重于泰山，一切都在促使我不断努力学习掌握新的知识，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥戴和支持本公司的方针决策，贯彻落实领导的有关指示。恰逢现在有提升的机会。在此我向各位领导毛遂自荐，我有信心坐好这个位置。

领班扮演的是一个承上启下协调左右的角色，每天做的也是一些繁碎的琐事，尽快的理顺关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管的日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要提高，力求周全。本着顾客是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，创新管理方法 。第一注重员工心理。初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理办法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！

对特殊客人要有针对性服务，我们的服务要体现人性化服务，精益求精，为客人营造舒心的感觉，我现在拥有的经验还很少，前面有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，现在存在的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍努力与付出，我始终坚信要运气不如靠实力说话。

我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己最大的力量。最后衷心的感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真的总结经验，发扬成绩克服不足，再接再厉，勇攀高峰，不负众望，以百倍的的信心饱满的工作热情与同事们一起，勤奋工作，开拓创新，为大歌星的发展和壮大做出应有的贡献。

**ktv公主月工作总结22**

客房20xx年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在x总和x经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足下面我将进行一个总结：

一、培训方面

1、每月完成两个SOP流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水\*和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二、管理方面

1、20xx年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给xx公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对20xx年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

三、接待服务方面

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验。

2、x月份以来xx动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导。

3、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果。

4、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四、团队和人员方面

1、关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度。

2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力。

3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用。

4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班KPI考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，20xx年已培养了x位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

**ktv公主月工作总结23**

我是家政的一名家政工作服务员，从事家政服务工作已经2年多，现年31岁；最初接触这个行业是因为在合川本地工作，能够照顾到家里，经过了解后报名家政服务专业培训班，经过专业的家政培训，发觉家政工作并非我想象得那么简单，为此我更加努力学习，合格后取得了从业资格证。

工作以来一直勤勤勉勉、尽心尽责、认真仔细，与雇主相处融洽，把雇主家当做自己家，用心做好雇主交代的每一件事；同时摆正自己的心态，不故意低人一等或张扬跋扈，把雇主当家人一样相处，注意自己的言行举止，不能把自己的生活习惯带入雇主家里；并且严格要求自己，保护雇主的隐私，对雇主家里的内部事务都能尽量回避；虽然工作中偶有小疏漏，但事无大小都能主动向雇主坦诚，事后能做到及时补救，得到雇主的谅解；在工作中我一直秉着认真做事，诚心做人的态度，力求把家政工作做到。

比如家政由于缺乏资金，场地给需要进一步改善、自己的师资力量需要进一步培养等问题需要解决。今后我们将继续深入发动，走进乡镇、走进社区、走进家庭，为更多的妇女剩余劳动力和用工家庭搭建起\*台，我们相信，随着社会的不断进步和家政服务的不断发展，家政还会不断完善自我，为发展贡献自己的一份力量！在从事家政服务工作2年多的时间里，严格遵守职业道德，自觉自律、遵纪守法、诚信为本，无一次雇主投诉及法律处罚纪律，获得了雇主及公司的认可。感谢公司的推荐，并在今后的服务工作中，我将再接再厉，以优质的服务回报于公司和社会。

**ktv公主月工作总结24**

作为一名前台服务员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。我来工作已有一个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名服务员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

一、急客人之所急，想客人之所想。

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说 NO 。对常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

二、对顾客笑脸相迎

客人走进后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛!。

三、不要对客人做出没有把握的许诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**ktv公主月工作总结25**

甲方（用人单位）名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（主要负责人）或者委托代理人\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方（劳动者）姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

居民身份证号\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

现住址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

根据《劳动法》、《劳动合同法》及有关规定，甲乙双方遵循\*等自愿、协商一致的原则签订本合同。

一、合同期限

甲、乙双方选择以下第\_\_\_种形式确定本合同期限：

（一）有固定期限：自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。其中试用期自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。（二）无固定期限：自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至依法解除、终止劳动合同时止。其中试用期自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。（三）以完成一定工作（任务）为期限:自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_工作（任务）完成时终止。

二、工作内容和工作地点

甲方招用乙方在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，从事\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_岗位（工种）工作。乙方的工作地点为 。经双方协商一致，可以变更工作岗位（工种）和工作地点。 乙方应认真履行岗位职责，遵守各项规章制度，服从管理，按时完成工作任务。乙方违反劳动纪律，甲方可依据本单位依法制定的规章制度，给予相应处理。

三、工作时间和休息休假

甲方安排乙方执行以下第\_\_\_\_种工时制度：

（一）执行标准工时制度。乙方每天工作时间不超过8小时，每周工作不超过40小时。每周休息日为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（二）经当地劳动行政部门批准，执行以\_\_\_\_\_\_为周期的综合计算工时工作制度。

四、劳动报酬

月工资\_\_\_\_元，试用期间工资\_\_\_\_元。甲方每月\_\_\_\_\_日前向乙方支付工资。

四、解除和终止

本劳动合同的解除或终止，依《劳动合同法》规定执行。

五、劳动争议处理

甲乙双方发生劳动争议，可以协商解决，也可以依照《劳动争议调解仲裁法》的规定通过申请调解、仲裁和提起诉讼解决。本劳动合同一式二份，甲乙双方各执一份。 本劳动合同自甲乙双方签字、盖章之日起生效。

甲方（公 章）

乙方（签字或盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）

签订日期： 年月 日

**ktv公主月工作总结26**

在ktv这样场所工作的朋友要善于总结。这样我们可以不断的成长。今天我们要和大家分享的知识是某知名ktv场所公关

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！