# 如何写ktv前台辞职报告(六篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2023-12-20

*如何写ktv前台辞职报告一在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献的精神，在竞争激烈的ktv娱乐场所市场，勇于创新，敢为人先，凑响着动人的奔马交响曲，...*

**如何写ktv前台辞职报告一**

在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献的精神，在竞争激烈的ktv娱乐场所市场，勇于创新，敢为人先，凑响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉！在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“平等、竞争、学习、进取”、顽强拼搏、永不言败的精神，勇于创新，积极开拓进取，在20xx计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在ktv娱乐场所全体员工的共同努力下，我们ktv娱乐场所超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现ktv娱乐场所和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在9月份，ktv娱乐场所举行第三届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们大ktv娱乐场所员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造品牌打下了基础；

第四、在月份，ktv娱乐场所成功地与ktv娱乐场所联合举办首届中国饭店金钥匙服务研讨会，对金钥匙理念的推广起了很大的促进作用；

第五、月份，ktv娱乐场所在浙江宁波如开的中国金钥匙组织年会上获得最高荣誉奖。

说明自从ktv娱乐场所加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了ktv娱乐场所的发展；

第六、ktv娱乐场所刊物《员工之声》被评为20xx年度旅游饭店协会饭店优秀刊物；

第七、经过大量的准备工作，ktv娱乐场所管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶；

第八、经过在奔马年的一系列培训，ktv娱乐场所员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。

回顾开业的三年，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。

虽然是短短的三个春秋，却满载着我们人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。

今天我们向其中的45名优秀员工。

但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的人，正因为有了你们，才有今天的好成绩；正因为有了你们，这株幼苗才能有今日的茁壮成长！

ktv店长述职报告范文三大家好，我于20xx年3月7日进店担任店面主管一职，主要负责店面的日常管理工作，任职一年时间，我本着“尽职，尽责，尽心，尽力”的宗旨，力争做好每一件事，下面我就任职期间所做工作，向经理及各位同事做以下汇报。

过去的20xx年，是手机行业竞争异常激烈的一年，无论是各大手机生产厂商或是各手机零售商，都面临巨大的市场压力及考验，在这种大环境下，我们九洲通讯，在总经理的正确领导下，在各位同事共同努力下，店面取得不小的发展，与此同时，在大家共同帮助下，我自身也取得了一定的进步。

一、严格执行店面各项规章制度，忠于职守，维护店面一切形象，以身作则，严格遵守店面一切规章制度，认真执行各项工作流程，日常工作中无条件接受上级的督导。

二、积极完成店面销售任务，充分理解店面，日、周、月的销售目标及政策，并积极组织带领销售人员完成任务，在工作总结中，明确完成工作的情况，并分析其成败的原因。

三、组织培训学习，并进行监督考核，每日进行机型知识学习，定期进行厂家业务培训，日常工作中，通过查找资料的自学方式，进行专业知识的有效补充，并定期进行考核，检验，不断提升自身及店面各岗位人员专业知识，更好的解决客户疑问，促进销售。

四、积极配合经理，开展市场销售活动，设计制作宣传学问，并进行派发宣传，负责建立运营微信公众平台，开展微信营销，在全体员工的共同努力下，取得不错的诚信，开展外场活动，积极宣传提升店面知名度，进行外场销售，对店面销售做有效的补充。

任职一年来，做了不少具体工作，但仍然有许多需要改进和改善的地方，主要表现在：

第一：要不断提高自身及店面人员专业水平，专业知识是我们从事通讯行业的根本，而通讯行业的高速发展，要求我们不断的进行学习，具体到店面，就要求我们，坚持完善，回前的学习机制。

并提高自我学习的意识和积极性，将努力学习成为专家的口号落到实处。

第二：提升自身服务水平，在通讯产品严重同质化的今天，良好的服务才是一个销售型企业最好的名片，所以要求我们克服自身的缺点，提升个人服务水平和意识，为顾客提供更加专业热情，高效的服务。

第三：提升团队意识及团队合作水平，这要求大家积极互帮互助，形成良好的团队氛围，同时，最大限度发挥每个人在团队的优势作用，达到1+12的效果。

第四，完善各项制度，提高效率，这需要大家群策群力，积极提出宝贵意见，不断完善店面各项制度，更加高效的开展工作。

第五：创新，包括：服务创新，制度创新，宣传方式创新，销售渠道创新市场活动创新等。

20xx已成为过去，20xx已经到来，在今年，国家经济处于全面转型期，整体市场较为低迷，并且经济销售企业面临网络电商的巨大冲击。

所以市场竞争会异常激烈和残酷，是挑战，也是机遇，相信在我们大家的共同努力下，九州的明天会更加辉煌！

**如何写ktv前台辞职报告二**

20xx年,在领导的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行楼层领班职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.现将主要工作总结如下.

1.加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度， “三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度; “二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。

当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客 人次，出售客房间，经济收入 为 元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

总结三：ktv月工作总结报告

您们好，我是\*\*，紧张而忙碌的上半年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会，

酒店领班年终总结。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下上半年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、 加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随?市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在以后的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

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!

**如何写ktv前台辞职报告三**

第一天三小时培训时间

一、取得个人简历(20)分钟

目的：对新员工一定的了解1、文化程度2、曾经经受那些培训3、性格倾向4、工作经验、

二、公司基本简介(30)分钟

目的：让新员工对公司文化、结构和经营方式有一定的了解

1、企业文化、背景2、企业组成部分3、主要经营方式4、企业理念、发展方向……了解(10)分钟

目的：让员工做到是公司的一部分---伙伴

三、ktv基本知识了解(50)分钟

目的：让员工了解公司的基本房间规格和酒水知识

1、ktv房间的介绍内容：房间规格大小、开房价格、房间分布………………

2、酒水知识介绍内容：酒水的分类、价格，产地，度数

四、站姿、进门、托盘练习(40)分钟

目的：练习员工的最基本的动和静内容：实地演习指导学员练习……………………

五、自由熟悉房间以及酒水知识(30)分钟

六、课后作业

1、背包间规格大小，布局，开放价格

2、背酒水价格，产地，度数和种类

3、托盘自我练习

第二天

一、回顾第一天作业(40)分钟

目的：巩固基本知识

1、背包间规格大小，布局，开放价格

2、背酒水价格，产地，度数和种类

3、托盘自我练习

二、器具的认识(20)分钟

内容：酒具的基本知识介绍、酒与酒具的基本搭配

三、基本服务流程演习和练习(120)

目的：统一新学院的基本流程熟悉，巩固其在服务过程中的基本工作熟悉度、能够让员工在心里有一个模糊的流程图

内容：……………………

四、课后作业

1、背包间规格大小，布局，开放价格2、背酒水价格，产地，度数和种类3、托盘自我练习

4、熟悉服务流程的基本程序5、熟悉酒具和搭配6、了解设备的开关，迎、送客标准

第三天三小时

一、回顾第二天的课后练习(110)分钟

a、1背包间规格大小，布局，开放价格2背酒水价格，产地，度数和种类3托盘自我练习4、熟悉服务流程的基本程序5、熟悉酒具和搭配6、了解设备的开关，迎、送客标准

b、基本服务流程实际操作练习

二、高品位服务的管理秘诀(40)分钟

目的：掌握服务的要领

内容……………………

三、ktv服务礼仪(30)分钟

目的：服务员了解服务过程中的基本礼仪

内容：……………………

四、课后练习

第四天

一、复习简单包间知识,酒水知识40,基本服务流程70分

二、高品位服务的管理秘诀40

三、ktv服务礼仪30

第五天

一、包间,酒水知识20

二、统一基本服务流程120

三、了解顾客类型20

四、ktv包厢营业突发时间处理技巧30上

第六天

一、酒水包间知识20分

二、演习服务操作流程以及服务技巧120

三、ktv包厢营业中突发事件的处理技巧4

第七天

一、整体服务流程实际操作演习140

二、ktv包厢中营业土法事件的处理技巧40下

三、公司的基本规章管理制度和奖,罚标准30

**如何写ktv前台辞职报告四**

今年是兴茂大酒店重新起航的一年，在新的领导新的思想指导下，各部门齐心协力，让酒店平稳过渡，继续起航，使酒店保持了较快、较好的发展，各项工作基本完成了既定的目标。ktv经历了一次大的人事变动，所以我在ktv工作了大概只有2个多月的时间，虽然时间比较短，但是始终能以积极地态度应对工作中出现的各种问题，认真尽到自己的责任，在工作期间，基本圆满完成工作。 ktv与房务部、餐饮部一起作为酒店的主要收益来源，重要性不言而喻，，当然ktv现在的营业额还无法与另外两个部门相比，但又是必不可少的。同时ktv具有特殊的行业特点，相比其他部门，更容易发生突发事件，在两个多月的工作期间，这样的事件也曾经发生过，好在及时妥善处理了事件，未让事态进一步恶化。总结过去一年工作，有以下几点是重中之重，还需要继续改进：

1、首先是ktv设备更新问题。同行竞争的压力迫使我们必须做出改变，但是因为成本过大的原因，今年的工作把重心放在了修理损坏设备方面，对ktv硬件进行了简单的改进。

2、确保ktv正常运营。由于酒水消费是ktv主要收入，醉酒之后容易发生意外事件，这是影响正常营业的最大原因。

3、部分员工思想和行动上责任心不足。在思想上，面对销售上不去，业绩滑坡缺乏危机感和职业素养。

4、促销手段不足。销售方式较为单一，同时没有打出属于自己的特色

无法有效地吸引顾客，导致客源不足。

20xx年发展思路与工作计划

基本思路：块状发展，打实基础；创新思路，整改挖潜；规范管理，重抓业绩。

经营目标：争取在现有的营业基础上再上一层楼，达到一个可观的收益高度。

为完成20xx年的经营目标和发展目标，应该从以下几个方面展开工作。

1、树立统一思想。坚持一个原则，一切工作必须有利于经营，有利于管理，有利于提高企业效益为中心展开。

2、打造优秀团队。加强对员工的培训，努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的管理团队。

3、建立健全工作制度。严格要求员工工作休息制度，按时上下班，严肃纪律，保证ktv正常运行。

4、稳步前进，大胆创新。在现有的基础上，加入创新的营销模式，创立属于兴茂大酒店的特点品牌。

20xx年的工作计划已经明确，虽然以后的发展经营任务和压力仍然相当艰巨，但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队大力量，始终坚信尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气，我们的目标一定能顺利实现。

**如何写ktv前台辞职报告五**

1、大门口：

①、大门对面：3.5米\*2.5米广告牌两块，注明活动信息;

②、大门玻璃：贴心形及玫瑰花图案;

③、大门：粉红色气球点缀。

2、大堂：

①、大堂正中用木板做心形签名墙，用玫瑰花包围;

②、对准大门二楼围栏大理石墙壁做喷画雕刻字：七夕情人节 \*\*全新时尚主题派对活动爱情冲击波 寻找你心中的女神;

③、楼梯扶手点缀红色玫瑰花;

3、大厅：

①、dj台：前面面板点缀多色玫瑰花，并用泡沫雕刻：“你是我的玫瑰你是我的花”字样;

②、围大厅三周上空围墙雕刻银色反光字。大小不一：

唐诗1：乞巧楼前雨伞晴，弯弯新月拌双星;

邻家少女都相学，斗取金盆卜他生。

唐诗2：七月七日长生殿，夜半无人私语时。

在天愿做比翼鸟，在地愿为连理枝。

宋词3： 纤云弄巧，飞星传恨，银河迢迢暗度。

人间无数。

柔情似水。佳期如梦，忍顾鹊桥归路?

两情若是长久时，又岂在朝朝暮暮。

③、大厅各条立柱用玫瑰花及心形图案点缀。

4、ktv包房：

①、各包房每张台面放置玫瑰花一支;

②、各包房放置活动计划及细则一份。

一、活动主题

《浪漫七夕夜，浓浓富丽情》《浪漫七夕，情定富丽》

二、活动方法;

1、整合公司各部门客户资源，统一以短信息的形式向客人发布活动信息;

2、通过户外广告、led显示屏、包房电脑等向近期光顾公司的客人发布活动信息;

3、精心布置活动场地，争取创造出一个浪漫、优美的节日气氛;

4、凡x月23日光临ktv女宾，均可在前台台领取玫瑰花一支;

5、来店开包房即随机赠送巧克力两枚。

6、所有房费7.7折优惠。

三、抽奖活动：

1、凡当晚超市消费77元均可获得抽奖券一张，多买多送，以此类推。

2、一等奖：一名 如家快捷酒店客房当晚一间;

二等奖：三名 香槟酒一瓶;

三等奖：五名 巧克力各一盒;

四、场景布置

1、大门口：

①、门口橱窗：广告牌两块，注明活动信息;

②、大门玻璃：贴心形及玫瑰花图案;

③、大门：粉红色气球点缀。

④、一楼大厅租用婚纱罗马柱4个。加白纱及玫瑰。

2、二楼大厅：

⑴大厅前台正中用做心形图案，用玫瑰花包围;

⑵走道用气球点缀。

⑶包厢茶几玻璃下面撒玫瑰花瓣，包间内随机摆放气球数只。

④包厢吊灯或投影下面挂心形图案。

五、抽奖时间：

x月23日晚23:00

六、抽奖地点：

富丽飙歌城二楼大厅。

**如何写ktv前台辞职报告六**

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!

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！