

# 社会店员工作总结优选18篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/254909.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 社会店员工作总结1

20\_年以来，认真学习《药品管理法》及《处方管理办法》和抗菌药物的合理应用，并利用业余时间进修学习，不断提高业务水平和技能，爱岗敬业。同心协力为患者服务，虚心向同行学习专业知识，及时妥善处理工作中出现的临时性问题。药品摆放整齐，严格管理毒、麻、限、剧及贵重药品、定期盘存，协助财务部做好药品经济核算工作，发现问题及时查找原因，研究处理并及时解决。摆药室和药房是一个整体，每个人好似一个零件，全体齐心协力，互相配合，互相帮助，保质保量的完成了上级交给的各项任务。

现将一年来药房的工作总结如下：

一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人和医院相关科室。

药房时直接面对病人和护士的重要窗口，如何方便病人及医院护士，如何提高工作效率，是药房工作的重点。为了更好的完善药房工作，提高工作效率，在满足病人和护士的要求前提下，首先做好和病人及护理人员的沟通，科室人员将处方快速又准确的调配。

二、做好药品计划、药品盘点工作。

把每一项工作做实、做细、且一丝不苟，为下一步的工作展开打好基础。

按照保证临床一线用药的要求，根据销售情况做好药品的定制计划，按时上报和定制，满足临床科室药品供应的需求。在这一年里，药房能很好的做到药品的供应。并把到货的药品及时准确的入库。药房每半年盘点一次，做到账务相符。

三、做好药品的管理和养护。

每次收到进货药品后，认真做好药品的查对和验收，做到近效期的药品不收，不入库，不合格的药品不收。严格按照“先进先出，近期先出”的管理原则，做好药品的销售及养护，确保药品的质量，同时努力做好合理用药的工作，完善治疗方案的实施，努力提高，各项业务水平，更好的加强药品的管理，使药品质量得以保障。

四、规范特殊药品的管理。

结合我院实际，对特殊药品，如精神的药品和麻醉的药品做到专柜、专人、专帐、专用处方，双人核对的管理原则。对特殊药品更加严格的把关，做到处方、药品、库存的统一，杜绝精神的药品出现差错调配的现象。

五、加强业务学习，努力提高服务质量。

日常工作中加强药物知识的学习，特别是临床出现的新药物。严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调配药品，坚持“四查十对”，严防差错处方的出现。更好准确完善的做好窗口服务，做到耐心、细心、全心全意的为患者服务，在不断的实践中提高自身素质和业务水平。

在新的一年里，药房工作人员，全力配合医院相关科室，继续改善服务态度和提高服务质量，加强业务学习，增加新知识，更好的为广大患者服务。

## 社会店员工作总结2

时光飞逝，转眼间20xx年上半年已经过去。现将本人具体工作情况汇报如下：

我于20xx年4月正式到天缘小厨工作，现已工作三个月，当时天缘小厨餐饮部厨房的工作局面一切都是空白，设备如何添置、原材料如何采够、把关、市场宣传和产品如何定位、及各种日用单据的制定等。针对以上种种问题，我依据以往经验制定初步计划，一方面查找资料，涉入市场一线，夺取第一手材料，制定采购计划;另一方面根据市场情况及小厨地理位置初步确定菜品的定位，制定菜谱。争取定位准确，能为下一步的经营奠定基础。天缘小厨在倍受领导的关注与关怀下开始了试营业，餐饮部厨房在努力完成上级下达的各项任务的同时，在菜品上随着客人的要求不断改进，以求菜品能更加适应市场。

自营业以来，营收达50万余元。营业中，厨部的工作也出现了如：菜品的定位不准确，菜品设计没根据客人的要求而定，等一些问题。带着种种问题和努力改变提升产品形象的决心迎来了下半年。

## 社会店员工作总结3

转眼间20xx年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾20xx年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

- 1.负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作，
- 2.负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。

3.每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

1.由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便（例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单）。

2.仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。

3.年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。

4.客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将20xx年的工作想法说一下：

1.面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待。

2.鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。

3.建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。

4.针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：（1.）客人寄存酒水做好寄存卡的交接，（2）在寄存卡上注明存放时间，（3）对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5.再次建议酒店实行考勤打卡制。

最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

## 社会店员工作总结4

20x年已经过去，在这一年的时间中我通过努力的工作，也有了一些收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

### >一、工作概况

我是去年x月份到公司工作的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏对汽车行业销售经验和产品知识。为了迅速融入这个行业中来，到公司之后，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教各品系经理和领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方发和对一些比较难缠的客户进行应对方针，取得了

明显的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对我们现在处的市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也成功谈成了一些用户购买我们的产品，在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的流程应付一些突发事件。对于一整套流程可以完全的操作下来。

还有我的20x年工作重点是二线兼销售，二线的工作环节是十分关键重要的，在我们x销售的每台车都要经过二线的手。二线这个岗位是销售一线和用户之间的桥梁，一是，把一线的工作进行补充和完善，二是给用户进行指导和维系。在20x年里我在二线的岗位上工作了一年，对我的全年工作满意度基本上是良好，我服务的用户，全年计算来可以说至少有一百多个！这么多用户是我感觉有些自豪感！x月底去总部进行模压训练，做一名合格的销售人员，x月份在我们的二级x公司进行据点销售和市场考察，在中兴我也学到了很多竞品的业务知识，这对我们产品销售十分有利。

## >二、本年度存在的问题

在20x年x月x日国家实施x，被迫我们把库里的大部分车进行了提前上牌，我们根据上半年销售的车型，进行了总结。用到了提前上牌的车上。我们也可以预测到，上半年的车型在下半年消化肯定不是很好，因为上半年的车型基本接近饱和，所以提前上牌车型选择有误。

在x月x日和x月x日，一天只差车价相一万，用户有些接受不了，导致我们的产品到下半年库存量比较大，资金压力也比较大。到十月份又碰到全球性的x危机，使市场一天比一天差，我们的日子更难过。

## >三、对20x年工作中存在的问题进行改进的措施

对于车价差万元的情况我们在x第三季度会议已经做了相应的调整，现在的产品价格，用户大部分都可以接受。还有一些提前上牌车型有误的，我们已经做好准备，赶在今年旺季把车消化一部分，看看市场，到底是什么情况，做一个准确的判断！减轻公司和部门的资金压力，让我们x人轻松上阵，挑战下一个工作任务！

## >四、20xx年个人工作目标和计划

我在20x年中坚持销售人员的三项基本原则，最守纪律，执行命令，完成任务，做好此岗位的工作。再希望公司多给我一些学习和受训的机会是自己的知识更加丰富和充实！

我希望再20xx年里我能从二线的岗位进到一线的销售岗位，成为一个完整的销售人员，我在20x年的全年中我已经熟练的掌握了一整套操作流程。再加上我从事销售工作一年多的经验，应对和处理一些突发事情有自己的一些办法，我相信自己能做好一名合格的销售人员。如果我能进入到一线销售的岗位上，我会努力使自己的销量和利润化。

## 社会店员工作总结5

xx已悄然谢幕，在年末我搭上了xx的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢xx给我们提供这个平台，来到xx已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为xx商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有只有更好，在xx我们的事业海阔天空。

酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

xx商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在xx体会到xx服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想 and 行

动中，并通过为客人创造价值实现我们的共同价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。

我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对xx的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到xx团队中去。

创新的思想在xx受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利；都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

xx人相信xx的未来会惠及社会和自己。树xx光辉形象，创栖霞服务品牌！

## 社会店员工作总结6

回顾我这一阶段的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，下面对我的工作进行一下总结。

工作的整体回顾：

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。

完成了以下工作：

>一、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。

>二、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。

>三、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。

>四、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。

由于各种原因，使部门工作中存在一些问题：

- 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，在思想中真正树立起：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。

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！

## 社会店员工作总结7

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事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。

## 社会店员工作总结8

xx年是我店极不平凡的一年。面对店面租赁到期的重大挑战，我们审时度势，全体员工克服困难，顶住压力，自寻出路，迁出了有着xx年根基的广陵路，为门店的未来打开了新局面，翻开了新篇章。

xx年，门店实现销售总额xxx万元，毛利总额xx万元，提成总额xx万元。普通员工年平均月工资xxxx元（不含工龄工资和保险补贴），处于去年公司员工平均工资水平线偏上。虽然销售总额同比总体下降，但我们也欣喜的看到，从x月份乔迁开业至年底，门店也还是出现了每月逐步平稳的增长，且增长后劲十足，增长苗头喜人。

xx年，加强员工对企业文化的认识与学习。我们认识到企业文化对员工的影响更深刻、更久远。发挥企业文化引导员工、教育员工、团结员工的功能，增强员工的凝聚力和创造力。加强员工职业道德规范建设，在门店树立员工认同企业文化的共同理想和信念，引导员工更多的参与公益性慈善事业。明确团队理念：帮助团队中每一个成员的进步，是我们团队中每一个成员的责任和义务。

xx年，弘扬求真务实的传统，继承厚往薄来的传承。在扎根门店基层工作中，我深刻的领会到务实才能发现现实中存在的问题，也只有务实，才能解决现实中存在的问题。对于门店电脑销售程序中存在的缺陷，发现矛盾，提出问

题，并针对性的提出解决方案，使销售程序得到了进一步的完善和功能的扩展，提高了门店的科技化和信息化管理水平。

xx年，针对乔迁开业后客流偏低的问题。门店积极响应企划部的每次促销活动，在门店管理部的领导下，门店开展了月月有活动的促销宣传，积极分发活动宣传单，耐心向顾客解释活动内容、促销商品、特惠商品以及赠品的宣传。通过有效的宣传扩大了门店在附近居民区的影响力，拉近了与附近老百姓的距离。由于每次活动的宣传到位，门店搬迁后的客流问题得到有效解决，并逐月上升，其他问题如价格、服务、环境、特色等问题也都有序的在经营中逐步解决。

xx年，发展会员队伍建设。以巩固老会员，发展新会员，带动非会员为思路。在搬迁开业后的半年时间内新发放会员卡306张，继续扩大会员覆盖面和分布面。以老会员的忠诚度为基础，引导发展众多的新会员，并带动更多的非会员加入到门店的顾客群中来，壮大门店的会员队伍。通过建立会员档案，凝聚了会员队伍，提升了会员卡人气，进一步赢得会员的认同和支持。

xx年工作思路

xx年，我们面临的还十分艰巨。实现门店的销售增长、毛利增长和提成增长以及盈利能力的提升我们还要付出很大的努力。对此，我们要进一步增强员工忧患意识、责任意识和创新意识，认真加以引导、解决、落实。

xx年，必须坚持解放思想、勇于创新。在解放思想中统一员工思想，在开阔眼界中拓宽员工销售思路，在创新进取中突破销售瓶颈，以思想大解放，观念大转变，推动销售大进步。

xx年，必须坚持科学发展、跨越发展。立足门店实际，大力推动公司自有品牌的宣传与销售，转变员工的销售思维，改变顾客的消费习惯，开创门店盈利能力的新局面。

xx年，必须坚持店长带动、员工跟进，抢抓全县药店医保定点的新机遇，千方百计争取医保，优化服务，发展会员，增强门店可持续发展的后劲与活力。

xx年，必须坚持把稳定和提门店的销售作为一切工作的出发点和落脚点，把保障和提高员工的收入作为一切工作的重中之重，做到门店的发展是为了提高员工的收入，员工收入的提高是依靠门店的发展，门店发展的成果能让员工获得利益。

xx年，必须坚持加强和创新门店管理，建立健全员工诉求表达机制，决不去掩盖员工的任何情绪和矛盾，高度重视员工诉求落实解决工作，深入开展员工矛盾纠纷排查、化解工作，维护员工合法权益，不回避矛盾，不掩盖问题，以创造和谐稳定的工作环境为己任。把保证销售增长和促进销售增长作为自己的首要职责，把提高员工收入和门店盈利能力作为自己的中心任务。对顾客：提供优质的产品和服务；对员工：打造实现自我价值体现的平台；对公司：创造合理的最大的利益回报。

## 社会店员工作总结9

时光飞逝，日月如梭，\_年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在\_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。

## 社会店员工作总结10

20xx年，是酒店稳步成长的一年，是酒店提升管理服务的一年，也是成绩辉煌的一年。在这个即将过去的年度里，财务部紧紧围绕“强化经营能力、拓展营销渠道、完善制度流程、控制成本能耗、提升服务水平”的经营思路，遵照王总关于“严格制度、完善流程、加强监督、提高质量”的要求，在成长中努力拼搏，内部管理紧抓工作难点、重点，不断提高员工自身素质和服务技能，克服种种困难，完成了各项工作任务，取得了一年更比一年好的骄人战绩。

### 一、主要经营指标完成情况

二、经营管理方面20xx年，在王总和杨总的关心指导下，财务部员工基本能够完成各项工作任务，按月进行财务核算，坚持完成各项日常工作，服从酒店工作安排，配合完成酒店新员工入职培训，积极组织参与酒店各次各项活动，随做好各种财务保障工作，全年无安全事故发生，保证了酒店全年整体安全生产的顺利进行，总体来说主要完成以下几方面工作：

#### 1、制度建设和流程管理：

一年来，我们对酒店财务制度和 workflow 进行了重新修订，明确了各自岗位职责，完善各种流程工作，加强各流程的可操作性，并根据岗位需求设计、制作、印刷各类经营用表单，使部门内部、部门之间、部门与监管部门的流程运作顺畅，为经营决策提供了准确、详实的依据。

2、补充完善酒店薪酬制度：通过服务销售奖的制定、核算、执行发放，体现同岗不同酬，多劳多得的竞争薪酬制度，合理地配合了酒店工资薪酬改革。

#### 3、会计账务的规范和整理：

借助中支内审查账的时机，财务部首先进行了问题自查，后又针对内审查出的问题及时认真地进行处理和改正，摒弃原有的问题和存在的不足，而达到整体账务的规范性;并结合经营的需要制定了新的更适用的会计科目，逐月进行账务规范，以更好地完整地核算经营状况。

4、经营报表的分析和变动：根据经营需要，合理改变报表格式及内容，以便更明确反映各种收入项目;对各季度经营情况进行总结和分析，了解处理存在的问题，为以后经营提供有力借鉴和参考依据。

5、加快往来资金运转：制定完善相应的应收应付账款归集和传递程序及加以表格规范，理清每月应收账款数量，

防止死账、呆账发生，加快资金回笼;加强与供应商的联系和协作，保障酒店物资供应，提供后备经营需求。

6、加强账务审核监督：严格监督控制酒店财务政策和财务程序的执行情况，对任何违反酒店财务制度并使酒店遭受损失的任何行为及时坚决予以制止，切实保证酒店利益不受损害。

7、建立合理物资流转程序：合理节能降耗，管理各种材料物资，有效控制成本，合理核算各种收入成本，监督各种材料物资的购进、发出和保管，建立起各种相关流程和明细台账及记录，加强仓库物资清理整顿和管理，加强出入库手续管理，建立物品存放、使用等程序。

8、加强安全检查监督：树立安全防范意识，安全事故无大小，件件危害皆大，增强安全检查力度，防范各类安全隐患，做到季季大查、月月小查、处处细查、各方面盘查，涉及财物、食品、卫生、办公、操作、环境、人身等各种安全，防患于未然，制定了部门安全检查规范，保证了财务部安全经营，全年无安全事故发生。

9、提高科技操作程度，拓展酒店新业务：依靠本酒店有利办公条件，加强系统操作，加强日常经营系统审核监督，严格监管酒店管理系统的操作及流程操作，认真执行各种表单的操作规程，审查各种收入支出账单，严格按照财务制度要求进行监控和审查原始凭证、现金和物资的出入等;规范系统账户设置，为开展贵宾卡业务和其它新业务奠定基础，使酒店操作、管理再上新台阶。

三、今后努力的方向其一要发扬团队精神，公司经营不是个人行为，个人能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。

其二要学会与部门、领导之间的沟通，财务部牵带着酒店每一个点和面，日常业务和每个部门打交道。多听听部门意见与建议，及时发现纠正问题，充分有效发挥会计的监督职能，及时反馈信息给领导层，变被动为主动。

其三还要不断学习业务，多方学习会计新涉及的金融、税务、计算机应用、公司法、企业管理等诸多领域，才能更利于今后的工作。

总的来说，我们财务部做为酒店的后勤部门，我们积极并刻配合着酒店的各种工作。虽然我们进行了很多方面工作，但由于有些制度流程还在探索使用中，有些流程虽然建立了但操作还不够顺畅，还有些流程还要顺应经营进行适时调整，虽然我们也在不断地开展民主评议和员工座谈会，促进企业民主管理，但我们还有许多地方做得不到位，所以在以后新的年度里，我们会继续加强学习，努力地不断完善理顺基础制度流程，加大监管力度，合理控制成本费用，不断提高我们的服务质量，增强管理参与力度，提高我们的管理水平，制定岗位量化考核标准，体现各岗位实时工作状态，督促岗位尽职尽责地投入工作当中去，让我们紧密团结起来，共同努力，让我们的酒店蒸蒸日上地持续发展，永远立于不败之地。

#### 1、制度建设和流程管理：

一年来，我们对酒店财务制度和 workflow 进行了重新修订，明确了各自岗位职责，完善各种流程工作，加强各流程的可操作性，并根据岗位需求设计、制作、印刷各类经营用表单，使部门内部、部门之间、部门与监管部门的流程运作顺畅，为经营决策提供了准确、详实的依据。

2、补充完善酒店薪酬制度：通过服务销售奖的制定、核算、执行发放，体现同岗不同酬，多劳多得的竞争薪酬制度，合理地配合了酒店工资薪酬改革。

#### 3、会计账务的规范和整理：

借助中支内审查账的时机，财务部首先进行了问题自查，后又针对内审查出的问题及时认真地进行处理和改正，摒弃原有的问题和存在的不足，而达到整体账务的规范性;并结合经营的需要制定了新的更适用的会计科目，逐月进行账务规范，以更好地完整地核算经营状况。

4、经营报表的分析和变动：根据经营需要，合理改变报表格式及内容，以便更明确反映各种收入项目;对各季度经营情况进行总结和分析，了解处理存在的问题，为以后经营提供有力借鉴和参考依据。

5、加快往来资金运转：制定完善相应的应收应付账款归集和传递程序及加以表格规范，理清每月应收账数量，防止死账、呆账发生，加快资金回笼;加强与供应商的联系和协作，保障酒店物资供应，提供后备经营需求。

6、加强账务审核监督：严格监督控制酒店财务政策和财务程序的执行情况，对任何违反酒店财务制度并使酒店遭受损失的任何行为及时坚决予以制止，切实保证酒店利益不受损害。

7、建立合理物资流转程序：合理节能降耗，管理各种材料物资，有效控制成本，合理核算各种收入成本，监督各种材料物资的购进、发出和保管，建立起各种相关流程和明细台账及记录，加强仓库物资清理整顿和管理，加强出入库手续管理，建立物品存放、使用等程序。

8、加强安全检查监督：树立安全防范意识，安全事故无大小，件件危害皆大，增强安全检查力度，防范各类安全隐患，做到季季大查、月月小查、处处细查、各方面盘查，涉及财物、食品、卫生、办公、操作、环境、人身等各种安全，防患于未然，制定了部门安全检查规范，保证了财务部安全经营，全年无安全事故发生。

9、提高科技操作程度，拓展酒店新业务：依靠本酒店有利办公条件，加强系统操作，加强日常经营系统审核监督，严格监管酒店管理系统的操作及流程操作，认真执行各种表单的操作规程，审查各种收入支出账单，严格按照财务制度要求进行监控和审查原始凭证、现金和物资的出入等；规范系统账户设置，为开展贵宾卡业务和其它新业务奠定基础，使酒店操作、管理再上新台阶。

三、今后努力的方向其一要发扬团队精神，公司经营不是个人行为，个人能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。

其二要学会与部门、领导之间的沟通，财务部牵带着酒店每一个点和面，日常业务和每个部门打交道。多听听部门意见与建议，及时发现纠正问题，充分有效发挥会计的监督职能，及时反馈信息给领导层，变被动为主动。

其三还要不断学习业务，多方学习会计新涉及的金融、税务、计算机应用、公司法、企业管理等诸多领域，才能更利于今后的工作。

总的来说，我们财务部做为酒店的后勤部门，我们积极并刻配合着酒店的各种工作。虽然我们进行了很多方面工作，但由于有些制度流程还在探索使用中，有些流程虽然建立了但操作还不够顺畅，还有些流程还要顺应经营进行适时调整，虽然我们也在不断地开展民主评议和员工座谈会，促进企业民主管理，但我们还有许多地方做得不到位，所以在以后新的年度里，我们会继续加强学习，努力地不断完善理顺基础制度流程，加大监管力度，合理控制成本能耗，不断提高我们的服务质量，增强管理参与力度，提高我们的管理水平，制定岗位量化考核标准，体现各岗位实时工作状态，督促岗位尽职尽责地投入工作当中去，让我们紧密团结起来，共同努力，让我们的酒店蒸蒸日上地持续发展，永远立于不败之地。

## 社会店员工作总结11

在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

- 1、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。
- 2、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。
- 3、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。
- 4、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

## 社会店员工作总结12

时间飞逝，转眼间，试用期已经结束了。在这三个月的时间里，我已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的工作。

### >一、萌芽阶段

在这期间，我主要担任的是酒店助理工作，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对酒店整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的工作中逐步得到了改善。

### >二、成长阶段

通过对上阶段的工作表现与领导们的观察，在此阶段的工作上作了一定的调整，开始与酷视散光业务相接触，有度数换算逐步扩散到生产订单的制作、录入、审核、跟进以及出库单的制作等一系列事务性的工作。大家都知道，酷视散光业务是我们酒店的新生力量，所以在很多方面还处于起步阶段，没有形成系统化规范化。也正是因为这样，才给我们创造了更多的机会和更大的空间，让我们去摸索、去发挥。在这段工作期间，通过对酷视订单业务的处理发现，在订单这一块，缺乏统一的标准，接受到的订单也参差不齐，导致在订单核实跟进这一块浪费了太多时间。为解决这一现象，提出了要在制定一个订单书写规范的要求，并与同部门的同事一起探讨了这方面的问题，并初步起草了《酷视订单书写规范》，并得以推行。

### >三、成熟阶段

通过前两个月对工作的不断熟悉与锻炼，对业务知识了解方面有了更进一步提高，在工作效率上也有了一定的改善，在订单流程这一块也逐渐走向规范化、一体化，销量统计、回款跟进、认识验光师周报表这些工作也逐渐移交至我手下，工作内容也日益丰富。但随着酷视销售业绩的发展，投诉片的数量也在与日俱增，对于这种情况，为了控制这种现象的发展，就需要对这些投诉原因进行调查分析总结，找出症结，对症下药，将这种投诉现在降低至最低点。为了方便调查分析，给同事们提供一份消费者投诉表，就显得十分重要，同时也为我们的后期工作带来了方便，鉴于此，在同部门的同事们的协助下草拟了《消费者投诉表》，并得以实行。并在实际工作中，对这些问题进行了跟踪，将这些原因落到了实处，并对一些可避免的投诉，通过沟通，给下面的同事提出了一些要求与建议。同时在流程上，通过结合实际，也做出了不断的调整与改进。

总之，在整个工作过程中，我认为自己工作比较认真、负责、细心，具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情，能确实完成领导交付的工作。并积极学习新知识、新技能，来提高自己的综合素质，注重自身发展与进步。但也存在着许多缺点与不足：在思想上，个人主义较强、随意性大，没有做到谦虚谨慎、尊重服从；在办事上有时不够干练，言行举止没有注重约束自己，且工作主动性发挥的还不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；对业务这块，感觉自己有些知识欠缺，如验光方面的知识。但这些缺点与不足，在以后的工作中，我都会注意并加以改正的。在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、业务素质、工作能力都得到了由校园步入社会后最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的的工作中不断前进与完善。

## 社会店员工作总结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

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；

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；

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；

质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

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

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；

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；

培训工作缺乏系统性，在XX年注意改进；

### 3、个人优势分析

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；

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；

具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

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

因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

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

明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监事会成员之一，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。

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。

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。

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。

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，使外联效果和费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

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！

## 社会店员工作总结14

我于20xx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，有一位庙姐顾客说：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xx年更比xx年强！

>总结三：超市巡店员工作总结

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——做行业中最好的营业员！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

## 社会店员工作总结15

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！

## 社会店员工作总结16

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，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!现在我对前面的工作做一个总结。

### >一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

### >二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自我购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原先不管是团队还是散客，每间房间都务必填写房卡和使用钥匙袋，透过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡元/张，钥匙袋元/个，每一天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

### >三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

### >四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

#### >五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向国家\_出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。二 xx年客房收入与二 xx年客房收入进行比较，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

## 社会店员工作总结17

20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽然过去但不能忘记，在过去一年里，我们究竟做过那些具体有意义的工作？有哪些工作我们做的还不完善？我们又从那些事件中得到启发等等？在这里谈不上总结，可以说是我自我检讨和自我批评吧。

20xx年8月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

下面对自己不足之处给予总结：

首先，从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

三、工作经验不足、欠缺，对领导所布置的工作，不能够第一时间领悟，对每一件突发事件处理时，不能够及时拿出处理意见，同时是此事件不能够第一时间给予处理完。在此方面加强自身学习力度，定期总结工作经验。

四、对下属员工生活关心不够，不能够定期定时找他们谈话或者给予生活方面的帮助，有句古话“得民心者得天下”，也是21世纪人性化管理的起点。

针对以上不足之处，在新的一年里用最快的时间完善自己，使自己成为一名成熟的管理者，正如我所说的20xx年已经即将过去，以往挫折和再多的失败，都会随着日历的更换而被我们记入历史，历史可以让我们反思，但我们却不能永远活在历史中，所以我们要做的就是通过历史来展望未来，我们的步子不能停下来，落后就会挨打，在洗浴行业竞争如此激烈的今天，我们要记住以往失败的教训，不断创新，不断充实和完善自己的管理水平，才能跟上公司发展的步伐，在汉拿山走在洗浴行业最前端的企业中走在相对前端的位置。

x年是洗浴竞争激烈的一年度，处在北京的汉拿山和处在汉拿山的我为中心，以崭新的面貌来迎接新的挑战，以下是我x年的工作计划，我的目标没有最好，只有更好。

一、注重团队建设，分工明确、目标一致，这也是每一个企业所谈的一个话题，给大家分享一个故事，在雁群的飞行过程中，会发现每只大雁在拍动翅膀的同时会本能的形成人字形队列，同时位于队形后方的大雁会不断发出鸣叫声，如果发现受伤的同伴，雁群会自发的出现两只大雁脱离队形，靠近这只遇到困难同伴，协助它降落在地面上，直至它能够重回群体，或是不幸死亡。领雁并非一只贯穿飞行始终，当领雁疲倦时，便会自动退到队伍之中，另一只大雁马上替补领头的位置。

从上述大雁飞行过程中所循环的原则中，不难看出团队建设中的几点要素，这也恰是企业团队建设中所缺少的核心

精神，也是我们需要学习的案例。高效的团队离不开良好的团队建设；而为了创造更高的业绩、达成更高的目标也势必要求有一支高效、团结、向上的团队。

二、重视客户价值，做到人性化服务，要做到这点必须加强新老员工的业务知识的培训，把基层员工的发展列为企业发展的一部分，加强服务人员和基层管理干部的素质培训，向客人提供一流的服务质量。具体做好以下三点：

1、从思想教育入手，培养服务员要以主人翁的身份去工作，每个管理人员都要对自己下面的员工进行耐心、细致的思想教育。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”和“人情化服务”这里重点谈一下“人情服务”，管理者把“顾客是上帝”作为企业的宗旨，因此各方面的服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的消费气氛和愉快心情；二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律；三是不便培养企业的“回头客，或者不会加入企业的会员”。而“人情服务”是规范化和标准化的补充和延伸。它将客人当作企业的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对企业各方面的建议和要求，便于企业经营管理方面的调整和提高，从而使顾客满意，并成为企业的忠诚客户。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量。顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到具有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。

4、培养员工的记忆力，加强对企业会员的认识和熟悉，达到会员共享。

三、培养管理干部管理意识和自身管理潜能的开发，定期召开管理分享会，探讨不同管理的模式，取长补短。并加强基层部长的管理意识，定期给予培训，工作上给予指导和鼓励。

四、做好各部门月销售计划，定期给予检查和指导。

五、做好各部门月节能计划，不定时的给予抽查，对发现浪费的现象给予严肃处理，做的比较好的部门给予奖励。

六、加强自身管理意识和工作责任心，不断提升自身管理意识。协调和解决每日工作事项，争取做到日毕日清。

总之，在未来的x年里，在董事会和程总的正确指示和领导下，在我们全体的共同努力下，汉拿山一定会始终屹立在北京洗浴行业的最高峰，将跟随市场的变化而不断发展进步，而我也始终相信汉拿山这艘洗浴界的大航母在新的一年里已经准备扬帆起航，无惧任何挑战，去迎接美好的明天！同时我对咱们这个团队有信心，请大家对我要有信心。

## 社会店员工作总结18

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

### >一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把x大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，x月份至x月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议x份。

x年x月份我到酒店担任销售部经理，x年x份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年

底共与x家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解x大酒店。

同时在这一年里我们接待了x多家摩托车公司，x电器，x公司x中医药大学，铁道与环球国旅等x多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

## >二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

## >三、不足之处

- 1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;
- 2、对会议信息得不到及时的了解;
- 3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面;
- 4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待。

在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发