

# 新人年度总结范文通用3篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/163881.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

又到了年关，年度总结十绕不过去的弯。职业人辛苦工作了一年，要通过总结，要拿着一份“职业清单”向领导交差，有条不紊地跟领导进行年度交流。以下是小编收集整理的新人年度总结范文(通用3篇)，仅供参考，希望能够帮助到大家。

### 第一篇: 新人年度总结

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“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”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

#### >一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

#### >二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，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情况灵活掌握房价，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。

### >三、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一定的负面影响。

### >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酒店的种种服务，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酒店的管理，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。

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！

## 第二篇: 新人年度总结

20xx年，我部门在公司总经理、各科室的共同领导与指导下，按照公司章程的要求和部署，坚持以“稳步发展，重点突破”为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，基本完成了各项工作任务。现将我部门20xx年外贸工作总结如下：

### >一、部门基本情况

截止目前，我部门有：

外贸业务员、单证、内务、以及客户服务人员共3人。并由总经理亲理总的原则指导工作。总经理助理协同安排相关事宜。公司进出口部从20xx年组建以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至20xx年底，逐步由简单单一的t/t结算，转让信用证拓进到直开信用证，代理出口业务等。

货物直接出口到.....等东南亚国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给予我部门极大支持。在协调部署各展会的同时，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的主内销原则逐步转变为以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。

本年年末，公司直接出口销售产品计9474700码；累计销售金额为：2804842.31美元。

### >二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具有一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不被提出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。

## 第三篇: 新人年度总结

入职已一个月了，对于我来说，与其说是年度工作总结，还不如说是月度工作心得。关于这份总结，我不想用太多过于华丽的语言来书写，那样的写法让人觉得过于虚浮，不切实际，我只想用最质朴的语句来表达，我这一个半月以来的所感、所想。

刚来到公司，对于一切都是那么未知，看见一个个陌生的面孔，心里真的有点忐忑，不知道大家都是什么性情，容不容易相处，但是这种感觉，很快就消失了，大家相仿的年纪，热情开朗的性格，和谐工作的氛围，很快就感染了我，让我愉快的投入了工作之中。

换了新的环境，就意味着和以前工作的模式不一样了，工作的内容也是千差万别，我认为作为一个好的员工，最应该做的就是抛弃固有的工作模式，以最快的姿态投入到新的工作中去。

我的新工作，对于我来说真的是“新”，所做内容，也几乎是从前不曾接触的东西，不能说一窍不通，但也顶多是略知一二。因为建筑业是我从踏入校门到踏出校门都不曾接触过的行业，对于里面的运作也是闻所未闻，好多术语我也是来到这里之后才开始慢慢知晓，多亏同事和领导的细心指导，我才一点点的深入我的工作，否则真的感觉自己像个无头苍蝇一样，乱飞乱撞，必然会走很多弯路。

既然不懂的东西太多，就要比其他人还要专心、努力，俗话说好记性不如烂笔头，我把每一步需要做的工作，都写成笔记，这样相同的工作就不会出现错漏。日常的工作，我会事先做好统筹安排，这样工作就会有有条不紊的进行下去。

虽然工作才刚刚开始，但是我要做的却有很多，公司在发展中，这就需要我们全体员工共同努力，来丰富和完善公司的运营模式和管理机制。

首先，我需要做的就是建立起公司的人员档案，构建起人员结构花名册，制定相关的制度，合理规避用人风险，将公司一些不太健全的规章制度逐步进行完善。

其次，随着工作的深入，我会发挥我人力资源专业的专长，帮助领导分担一些人员招聘方面的工作，包括发布招聘信息，预约人员面试等这些招聘的前序工作，让领导不在这些小事上费神。我会逐步拟定季度或年度的招聘计划，汇总各个部门所急需和待需的人才，利用现有的资源，发布招聘信息，进行招聘工作。

再次，利用现有的资源，请各部门负责人配合，逐步建立起各个部门每个人员的岗位说明书，明确各自分工，把工作逐项分解，落实到人，逐步摆脱一个工作谁都干，但谁都不精的状况，让工作形成模块，每个人负责自己的模块，这样就不会出现工作杂而乱，过程遗漏，没人负责的局面。

以上就是我这一个半月以来的一点感想和领悟，在未来的工作中，我会更加积极努力的完善自己的工作，使自己的自身价值更完美的展现。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发