# 领班年度工作总结(汇总17篇)

作者：温柔阳光 更新时间：2024-04-01

*总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结*

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**领班年度工作总结篇一**

转眼间工作又一年了，根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作，现将度工作情况作总结汇报。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好经理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，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实经理下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督服务员为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属服务员的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责服务所需的物品领用，填写领用单交保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，在今后的工作中要再接再厉。

转眼间进入xxx大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，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。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时(自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现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，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

**领班年度工作总结篇二**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

作为一名超市领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作比较久，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工、工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

一是从书本中来，二是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。不耻下问是每一个主管所应具备的态度。

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。

让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。

其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。

学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样？而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是1，其他的都是0，只要1（健康）的存在，个人的意义才能无限大。

职业道德对于工作的人而言，就是那个1，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。做一天和尚撞一天钟，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

做为一个领班，能够在员工一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩,但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们的员工一起努力，一定会把工作做得更好。

**领班年度工作总结篇三**

转眼间进入xxxx大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，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。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

作为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到，把任何能出现的问题想到去解决，时刻严格要求自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现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，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的.支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，我相信自己，只要我想实现的我就会全力以赴的去做，哪怕不成功我也不会后悔。

**领班年度工作总结篇四**

20xx年8月23日，我刚刚毕业走出大学校园。以一名应届毕业生的身份来到上海这个大城市寻找自己的第一份工作。没有想象中的那么容易，兜兜转转，最后我来到了xxx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。一下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

1.作为一名刚刚晋升上来的领班，我能够认真对待这一角色的转变，一如既往的对待工作，保持良好的工作态度。

2.作为一名新人，在和另一位领班共同管理包房事情时，能够很好的辅助她，帮她一同做好包房客情接待，物资盘点及保管。

3.能够很好的带领包房其他服务员做好相关服务工作，督促传菜人员做好相应的餐前准备工作及每日值班工作。

4.在客情空档时，安排好当班员工做好每日卫生工作及相关计划卫生工作。

5.作为餐饮部酒水管理人员，认真做好每日酒水报表及酒水补仓工作。

1.没有充分认识到领班与服务员的差别，很长一段时间里自己依旧停留在一名优秀服务员的层面，没有充分发挥领班的作用。

2.缺乏作为一名领班该有的威信，管理方式不到位，管理强度还有待加强，太于人性化。

3.在员工礼节礼貌方面要求不够严格。

4.服务细节问题处理不够细致。没有很好的带领员工做好服务工作，提高我们的服务质量、服务水平。

5.员工节约意识薄弱。

针对以上五点不足的地方，我对于20xx年自身的工作计划如下：

1.认真监督员工，严格按照餐饮部最新员工考核制度督促员工做好相应工作。一旦发现有员工违反相关考核项目，根据相应分数扣除。

2.多向其他领班学习，加强自身管理能力，充分发挥自身作用，在每天的重复工作中找到突破点，提升自己。

3.加强员工礼节礼貌方面的培训，让员工抱着积极的心态面对每天重复的工作。

4.利用员工聚餐或是聊天的方式，了解员工的心理动态，鼓励员工努力上进，不断提升自己。

5.加强员工节约意识，减少相关消耗品的回收工作。例如：餐后收尾是可以回收的牙签、火柴第一时间回收利用。

6.加强酒水管理工作，定期检查酒水的保质期。对快要过期但无法出售的酒水，第一时间与仓管联系，看能否返还给供应商等。杜绝过期酒水饮料。

7.加强对员工酒水、饮料及菜肴知识的培训，让员工第一时间了解相关新菜、酒水饮料，以便很好的向客人做推荐和介绍。

以上是我对于自己20xx年工作的总结和20xx年工作的计划。

岁月如梭，又一年光景！我们又随着蓝天大酒店稳健的步伐又成长了一年。酒店就像一个大家庭，聚集了我们这群有缘有志之人在一起挥洒汗水！我们上下协作，团结一心，希望能让公司在新的一年里迎接一个更红的春天！

工作是在不断努力和总结之中才能换回进步的，面对激烈的市场竞争,作为酒店客房部基层管理人员的我,更应该作好自己的工作总结和计划,才能认清新的发展方向接受新鲜科学的发展思路。下面是全年工作总结和计划：

1.在工作中做任何事都要按程序规范化操作。当前我部门有新员工的注入，在工作中难免会出现这样那样的小插曲，这些问题的根源基本上都是未按工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为一个基层管理领班也要对他们做好现场督导和指导，确保每个新人都熟练掌握工作技巧后上岗能独立上岗。从而避免日常工作中出现失误导致客人投诉，影响服务质量和公司效益。

达，如果是再多几个层面的话后果可想而知。所以作为一个领班做好上下级间工作桥接是有益于团队团结、提高工作效率的关键。

3.酒店设施设备的保养工作。酒店的设施设备都是实物，都会出现各种不同程度、人为或非人为的损坏和老化现象，因此在平时的工作中要对各种家具、工具定期排查和有效的养护。比如定期旋转床垫、水龙头检查保修、会议室桌椅维护等。对不是我部门养护设施设备要做好督促工作，如灭火器的看管与更换，与其他各个部门紧密合作。

4.留住回头客和长包房及发展新客源。（1）加大对客人的拜访力度，对客人的意见进行汇总总结。（2）提高服务质量，美化客房内饰，提供一些个性化服务和超值服务，使客人有一种宾至如归的感觉。（3）与前台的紧密联系和配合，入住客户的需求总汇到前台，如需要客房的能准确快速地反应。

5.团队内部的监督与互动。为了我们的工作制度更和谐，客房部内部工作可以分区进行透明化、公平地打分，考核。已达到相互监督共同进步的目的。在经费充足的前提下，可以安排员工互动、集训，以增进团队内部的扭力。

6.资源节约方面。可以试着将客户用剩余的日用品回收，作为清洗用品，定时关灯开灯，为公司节约资源同时也是为我们员工省钱！

7．业务与理论的提升才算综合能力的提升。我建议公司可以抽出工作之余的时间组织一些理论知识培训课，从公司最基层的我们开始提高能力与素质。基层的工作能力无话可说，新老员工的业务素质的提升，是公司内部文化丰富和公司整体映像提升的必要措施。

**领班年度工作总结篇五**

x年来,在科长的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责,圆满完成工作任务,得到领导肯定和同事们的好评.总结起来收获很多.一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平.作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理，指导工作，领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

**领班年度工作总结篇六**

尊敬的各位领导：

上午好!

我叫xxx，是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的xxxx年我们迎来了崭新而又充满希望的xxxx年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家!

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的.工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

各位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

最后，我再次感谢酒店领导对我的培养和支持!谢谢!

**领班年度工作总结篇七**

时间总是悄无声息的溜走，蓦然回首，20xx年已接近尾声，回首20xx，在这一年的\'工作学习中，自己在工作的各个方面有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

二、加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位。

2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3、自己管理水平和理论水平有限。

1、积极认真配合经理搞好楼层日常工作。

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

6、在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

**领班年度工作总结篇八**

回顾xxxx年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过xxxx年的学习与摸索,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将xxxx年来的工作情况总结如下:

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到嘉海工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1.积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

2.加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3.加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4.针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5.对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

6.加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我要努力改正自己的缺点，发扬优点，争取取得更大的工作成绩，为部门创造更大的价值。

**领班年度工作总结篇九**

回顾20xx年的工作，在公司领导正确的指导与同事们的积极帮助下，我严格要求自己，较好的完成了本职工作，收获颇多，现将工作总结如下：

1、协助上级领导建立健全有关收款政策与程序，督导收银员严格执行。

2、负责收银员零用备用金的管理，包括班前向收银员提供零用备用金，班后收回备用金，到银行兑换零用备用金等工作。

3、组织召开班前会，通报重要事件，对已发生的各项问题进行陈述、防范和规范。

4、检查各收银台收银员工作状况，随时抽查收银员的收款情况，核对应收金额/实收现金，防止差错的发生，收银高峰时期协助收款工作。

5、督促所有收银员下班及时做好交接班手续。

6、每周组织例会，解决收银员工作中存在的问题。

7、内部培训，及时培训收银员的业务知识及思想问题。

8、配合财务人员做好账务衔接和核对工作，记好有关往来账务。

9、全面负责收款系统的资金安全，包括收款、款项存行、银行账户资金等安全。

10、审核收款、退货、返款、代垫凭证录入是否正确，会计科目使用是否合理，凭证摘要是否准确，进账单是否齐全，签章、签字是否真实完整，各个相关作业的数据是否一致等。

11、负责编制次月收银员排班表。

12、负责各类卡券的管理，做好入库、出库领用、回收、销毁等监管工作。

13、负责与银行及银联协调沟通，处理收银工作中的突发事件，并将处理结果及时反馈给直属上级。

1、业务水平和职业技能还有待提高。

2、工作不够细致，需要提升判断能力和沟通能力。

1、督促收银员礼貌待客、优质服务，树立良好的企业形象

2、加强财产安全监管，适时检查监控系统是否能正常运转，将存在安全隐患的事项上报领导，并及时解决。

3、不断更新完善收银员培训教材，每季度开展一次培训，形式不限，以提升收银员业务技能和服务规范为目标。

4、每日至少巡查2次，做好巡查记录，及时纠正收银员的不当行为，并做好总结归纳工作。

5、充分利用班前会，总结日常工作中好的方面和不足之处，强调一线员工服务意识。

6、加强对收银员的督导、培训及评估考核。

7、做好员工的管理、指导工作，提高工作效率。

8、做好日常收银基础工作，确保商场经营工作正常运转。

9、加强团队配合，与各部门做好沟通、协调工作，有问题及时解决。

10、学习专业知识，增强自身专业能力。提高管理与沟通能力。

在今后的工作中，我将继续严格要求自己，不断提高自己的业务水平和职业技能，增强与公司各部门工作沟通，服从管理，虚心学习，认真完成领导布臵的每一项工作，再接再厉，为公司的发展贡献自己的微薄之力。

酒店领班年度工作总结

酒店领班年度个人工作总结

领班培训工作总结

领班竞聘书范文

车间领班年度工作自我鉴定

领班的竞聘书范文

领班竞聘书格式范文

保安领班竞聘书范文

保安领班述职报告范文

领班个人述职报告范文

**领班年度工作总结篇十**

酒店领班对我来说并不是一个陌生的工作，但x对我来说是一个全新的工作环境。作为一名酒店领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。以下是我的个人工作总结。

在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上一年多次接待了x的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：我毕竟到x工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。自己的理论水平还不太高。

积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我要努力改正自己的缺点，发扬优点，争取取得更大的工作成绩，为酒店创造更大的价值。

**领班年度工作总结篇十一**

来到xxx快一年了，通过前期培训和部门领导的正确带领、在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，完成工作任务，总结起来收获很多：

不断提高自己的业务水平，作为一名收银领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平不断提高、严格的要求自己才能赢得同事们的支持和领导的信任，也才能够带好、管好自己的.团队，虽然我从事过收银工作，但这些经验并不够，随着商场的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，熟练掌握电脑操作技术，总结工作中得不足，为团队做好指导和指引工作。

领导信任才让我担此重任，因此在工作中我总是严格要求团队中得每一位同事。无论是谁，有了违纪决不姑息迁就，严于律已、大胆管理、在生活中无微不至的关怀，让团队中的每一位有家的温暖，在工作中充满自信，开心工作。

1、发扬团队精神

公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍，但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话，那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步，反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

2、要学会与部门、领导之间的沟通

公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系，就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道，与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正，这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到部门领导，把工作从被动变为主动。

3、要有一颗永攀高峰的进取之心

这就给我们提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退，如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

**领班年度工作总结篇十二**

酒店领班对我来说并不是一个陌生的工作，但\_对我来说是一个全新的工作环境。作为一名酒店领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。以下是我的个人工作总结。

在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上一年多次接待了\_的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：我毕竟到\_工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。自己的理论水平还不太高。

积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我要努力改正自己的缺点，发扬优点，争取取得更大的工作成绩，为酒店创造更大的价值。

20xx年8月23日，我刚刚毕业走出大学校园。以一名应届毕业生的身份来到上海这个大城市寻找自己的第一份工作。没有想象中的那么容易，兜兜转转，最后我来到了xxx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。一下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

做的好的地方

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

做的不足的地方

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

餐厅领班

1.作为一名刚刚晋升上来的领班，我能够认真对待这一角色的转变，一如既往的对待工作，保持良好的工作态度。

2.作为一名新人，在和另一位领班共同管理包房事情时，能够很好的辅助她，帮她一同做好包房客情接待，物资盘点及保管。

3.能够很好的带领包房其他服务员做好相关服务工作，督促传菜人员做好相应的餐前准备工作及每日值班工作。

4.在客情空档时，安排好当班员工做好每日卫生工作及相关计划卫生工作。

5.作为餐饮部酒水管理人员，认真做好每日酒水报表及酒水补仓工作。

做的不足的地方

1.没有充分认识到领班与服务员的差别，很长一段时间里自己依旧停留在一名优秀服务员的层面，没有充分发挥领班的作用。

2.缺乏作为一名领班该有的威信，管理方式不到位，管理强度还有待加强，太于人性化。

3.在员工礼节礼貌方面要求不够严格。

4.服务细节问题处理不够细致。没有很好的带领员工做好服务工作，提高我们的服务质量、服务水平。

5.员工节约意识薄弱。

针对以上五点不足的地方，我对于20xx年自身的工作计划如下：

1.认真监督员工，严格按照餐饮部最新员工考核制度督促员工做好相应工作。一旦发现有员工违反相关考核项目，根据相应分数扣除。

2.多向其他领班学习，加强自身管理能力，充分发挥自身作用，在每天的重复工作中找到突破点，提升自己。

3.加强员工礼节礼貌方面的培训，让员工抱着积极的心态面对每天重复的工作。

4.利用员工聚餐或是聊天的方式，了解员工的心理动态，鼓励员工努力上进，不断提升自己。

5.加强员工节约意识，减少相关消耗品的回收工作。例如：餐后收尾是可以回收的牙签、火柴第一时间回收利用。

6.加强酒水管理工作，定期检查酒水的保质期。对快要过期但无法出售的酒水，第一时间与仓管联系，看能否返还给供应商等。杜绝过期酒水饮料。

7.加强对员工酒水、饮料及菜肴知识的培训，让员工第一时间了解相关新菜、酒水饮料，以便很好的向客人做推荐和介绍。

文档为doc格式

-->

-->[\_TAG\_h3]领班年度工作总结篇十三

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自已一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于x月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，x月底再次参与综合部组织的对xx酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。20xx年x月，本人调回保安队任保安领班，现将自已20xx年度工作、思想情况向上级领导总结如下：

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强对项目工地的巡查力度，于x月x日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于x月x日抓获一名从站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。

抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓劢队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作方式过于急燥，对新入职队员要求过高造成保安队人员流动率增高。

2、工作中时有松懈。

3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄之力。

**领班年度工作总结篇十四**

您好，

我是大厅领班xxx，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20xx年度工作情况作总结汇报，并就xxxx年的工作展望作简要概述。

1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的保持正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

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、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。

7、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，小事易造成大错，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，提高客人的满意度。

3、加强教育培训，强化员工的素质。

4、提高服务效率，做好日常卫生。

5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。

6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

**领班年度工作总结篇十五**

我叫李\_，是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临\"“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心……还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“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。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

请各位领导相信我，我一定可以把它做的更好。

最新领班年度工作总结

**领班年度工作总结篇十六**

做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

努力，让大家都能认可我的工作。

酒店客房领班工作总结

07年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

严查卫生质量，确保出售优质客房

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。

有以下几个方面：

收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。规、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现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，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获娶客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

**领班年度工作总结篇十七**

20xx年对于红星美凯龙北五环商场是极其不平凡的一个年度，在经历了原来北五环商场的撤馆改造到两个新馆的开业及运营，可以说是步步维艰。重装后的北五环店不仅在销售业绩上有了一定的提高，在团队建设上也培养和激进了一部分工作骨干。现就新开业的家居馆一层的工作做如下汇报：

一层主要经营皮沙发和客厅家具，面积共计8304m2，已出租面积8304m2，展位共计26个，其中2个独立店（斯帝罗兰和斯可馨），已正常营业展位25个，斯帝罗兰在元旦即将开业。

楼层主要工作总计：

一、楼层共计销售额为1252.2万元，其中10月份销售额为403万元，11月份销售额为411万元，12月份销售额为438.2万元。

二、共签订合同26份，收取租金97.5万元，

三、可利用空间出租1处，收取租金1.5万元。

四、组织楼层销售员培训共计12次，分别是仪容仪表、展厅内外卫生、销售技巧等培训6次；销售合同单填写注意事项培训6次；如何提高服务意识专项培训8次；处理顾客投诉技巧培训3次；促销活动内容培训10次；安全用电培训2次。

五、与厂家沟通共计12次，就主要针对每周销售后几名的厂家负责人进行沟通，针对展厅产品布位、销售员在销售过程中存在的问题、商场整体促销活动以及针对每一个厂家提出针对性的建议，以帮助其提高销售额。

六、办理无理由退货23起，金额共计123200元，最高金额12800元

七、处理顾客投诉8起，8起已经解决，使顾客满意接受。

八、配合客服部进行楼层检查3次，台账完善3次，提高顾客满意度工作。

九、配合安全部组织营业员进行消防知识以及消防灭火演练2次，进行易燃易爆物品逐展位清查2次。

十一、征集厂家礼品共计70件在做好楼层工作的同时也得处理好与领导以及各个部门之间的沟通与协作：

1、积极完成部门安排的各项工作任务

2、就工作中的问题与部门领导保持及时、全面和经常的沟通。

3、积极与其他楼层管理人员协调、沟通，以保证协作工作的质量和效率

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com