

防损领班工作心得体会

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

防损领班工作心得体会篇一

前台是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉问题比较集中的地方。每一位员工都要直接面对客人，员工的工作态度与工作质量直接反应酒店的服务水平与管理水平。

1、处理好客人的投诉，我作为客房部主管，同时兼任酒店的值班经理，每天都要处理很多大大小小的投诉，让客人满意，让酒店不受损失。在不断的处理投诉的过程中，不断的积累，不断的学习，慢慢的变得成熟起来，能够妥善的处理各种各样的问题。减少酒店的损失和增加客人的满意度。

2、做好各个部门之间的协调工作，前台是酒店的枢纽，与各个部门之间有着非常密切的关系，在实际的工作中，部门与部门之间工作上难免会出现各种各样的摩擦，我能够及时的与该部门负责人进行沟通交流，最终使问题得到解决，避免事情和部门关系恶化。

3、人员管理方面，前台员工大多数年纪都很年轻。存在工作责任心不强，粗心大意，马虎等情况。针对这种情况，我对员工进行思想上的培训，同时在工作中随时提醒，使得员工在工作中得到更好的锻炼。

4、加强员工业务技能的培训，前台在前期员工流动频繁，新员工居多，在工作上存在很大的问题，经常出现账务不清

楚，交接班不清楚等情况。针对这种情况，我对前台员工进行了有针对性的培训，并在实际的工作中注重员工的实际操作与思想的培训。同时与财务部进行沟通，提高了员工对日常账务的处理能力，使得工作效率得到提高，规范前台的操作流程。

相对客房来说，我接管前台的时间还比较短，还需要加强学习，在不断的学习过程中进行总结，规范自己的言行举止，以身作则，使得前台能够真正成为酒店的窗口，成为酒店一道靓丽的风景线。

防损领班工作心得体会篇二

时间如流水，咱们的火锅店正式开业已有半年了。在这半年来，我从一个普通的服务员通过自己的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自己很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，尤其是在工作中遇到很多的第一次有点担心怕处理不妥当的时候。

第一次和领导们在一起开碰头会的时候，自己小心翼翼的看着每一个人，仔细地细听每一位的谈话。心怦怦乱跳，怕自己一时间说错话，或做出不雅的动作。

第一次开班前例会的时候，怕自己的语气伤害到大家，可我还是伤害了大家。

第一次分配工作的时候，生怕自己会分配得不够合理。

第一次给员工开罚单的时候，我的里七上八下，生怕自己会伤害到员工。

第一次招聘给别人面试，心里还是有些悸动，不知道来应聘的人是什么样的人，是多大，我应该怎样做显得不生疏，我需要更多的自信，要对工作有足够的了解，要问在以后实际

工作中有帮助的问题，还要最多的抓住第一面的’细节问题，等等……好在业务岗位有足够了解后，知道我们需要什么样新生力量来加入我们的团队，接下来面试成功的人经过考核基本都符合要求，虽然都是凭直觉做的决定，但还是让我很欣慰。

第一次，站在上面给大家做工作总结汇报，如有什么欠缺或不足的地方，望领导同事能给我帮助。

现将20____年度工作情况作总结汇报，并就20____年的工作打算作简要概述。

厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，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、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

防损领班工作心得体会篇三

- 1、维护卖场秩序，保证卖场财产安全、顾客和员工安全；
- 2、检查卖场防盗系统、消防等安全设施的使用状况，定期维护与保养；
- 4、查找商品损耗原因，协助降低损耗量；
- 5、配合保安完成卖场“反扒”工作；
- 6、协助防损主管解决突发事件。

任职资格：

1、中专以上学历，退伍军人、警校毕业者优先；

4、注重秩序，听从指导，吃苦耐劳。

防损领班工作心得体会篇四

首先是一名收银员，在做好本职工作的同时，也要能够赢得同事们的支持，带好、管好下面的员工。我从事收银员工作比较久，且有了一定的了解，但的，超市的发展，对收银员的工作有了新的要求，为此，我努力学习电脑操作技术，希望能为下面的同志做表率 and 提供帮助。

工作领班不算大，但也管着一堆人，是信任才让我担此重任，在工作中，我对，是谁，违纪，决不姑息迁就，正是我能严于律己，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，常听到的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。里，粗浅的如何领班。

(1)、能力

1是从书本，2是从工作。而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”是每主管所应具备的。

(2)、管理能力

管理能力领班而言，与能力是应的，当你的职位需要的越多，而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力就越高。管理能力是一项能力，需要你的`指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通能力，需要你的能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力书本，但更多的实践，要你的管理能力，需要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。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。沟通包括，跨间的沟通，本内的沟通（包括你的下属你的同事和你的）。公司是整体，你所的是整体中的一分子，会与，沟通也就必少。沟通的目的谁输谁赢的，解决，解决的点是公司利益，利益公司利益。内的沟通也要，下属工作中的，下属的思想，下属生活上的，主管你需要和，去，去协助，去。反之，你的主管，你也要去报告，报告沟通。

(4)、培养下属的能力

领班，培养下属是一项的，的工作。你所的有，你要牢记你所的是整体，团队的力量解决。主管都不愿将事交给下属去做，理由也很。交给下属做，要跟他讲，讲的还不明白，需要重复，还要复核，与其，还做来得快。但关键的是，发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做你可以的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的职责。的强弱，主管能力的强弱，下属工作的强弱。绵羊可以一群狮子轻易地去打败狮子的一群绵羊，主管，职责要将下属训练成狮子，而不需要将狮子。

(5) 工作判断能力

所谓工作能力，个人，本质上工作的判断能力，工作都非

常的。培养人的判断能力，要有率直的心胸，说是要有的道德品质，工作判断的基础。的对错，有的判断，明辨是非。，你所从事的工作，是小事，该做，该如何做，该由谁做，主管，应该有清晰的判断，说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

(6)、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也是学习型的企业，人也是学习型的主体。学习分两种，书本学习，实践学习，两者应交替。你不停的学习，你的、更快的进步，跟上赶上社会的发展。社会的，要完全的去学习，视学习为习惯，为生活的常态。学习应该是的，的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各样，学习。未来人与人的竞争，你的能力怎样，的能力怎样？你学习怎样，的学习是你未来竞争的。

（7）、职业道德

但丁有话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷用智慧去弥补。工作中人，是员工，主管，职业道德是位的。这就好比人而言，健康、财富、地位、爱情等都要，但健康是“1”，的“0”，只要“1”（健康）的，个人的意义无限大。职业道德工作而言，“1”，的职业道德的，上述的六种能力才有的意义，公司而言，才是合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但员工，主管。公司的好与不好，职位的高低，薪水的，对职业的，是的素养，人发展的根基。“做和尚撞钟”，只要你在公司，好好的去撞钟人的看法，要领班，要做的事还。我坚信话：师傅领进门，修行靠个人。的，个人，都要靠去感悟，将的的东西。

都非常尊重我，都管理，一年，的工作了经理的肯定。

收银员的工作不累，但得细心，收银员都的心态和旺盛的精力。，在给几名员工作排班时，我挖空心思，既要让作银员休息好，又超市的工作，还要照顾好她们的特殊。

防损领班工作心得体会篇五

截止3月中旬，餐饮部共实现销售收入xx—xx万元，其中xx—xx收入xx—xx万元□xx—xx收入xx—xx万元；较去年同期增长xx—x万元，实现了经营指标较去年同期增长xx%以上的目标。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

□1□□xx—xxx—x酒店管理有限公司的成立

(2)、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

(3)、完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

(4)、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

(5)、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了xx—xx的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。通过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。