

筷子幼儿园教案(优秀5篇)

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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

美发工作总结的句子 员工工作总结篇一

——我只想说□xx□加入你，我很荣幸！

xx有着一个让员工可以尽情发挥自己才能的工作平台，在工作上对员工有着较高要求的同时在生活中对员工及其家属也有着无微不至的关怀。客观的说，对象我们这样对工作有着无限激情的大学生来说，这种就职环境，正是我们走出校门以后所需要适应、锻炼的平台。临汾xx为我们这一代人搭建了一个施展才华、燃烧激情的最佳舞台。作为个人，我们就应当紧随社会的发展，响应时代的召唤，听从联社的安排，在贾得信用社这个家庭里去探索、去创造、去奉献、去完成xx赋予我们的光荣使命。

在贾得信用社全体员工爱岗敬业工作氛围的熏陶下，我认真学习了业务操作流程，提高自己的合规操作意识，强化自己的业务技能训练，使自己很快适应了xx工作环境；在社领导和同事的悉心指导下，我的综合素质得到了全面的提高，能够做到紧急的事情马上办，繁杂的事情梳理办，棘手的事情灵活办。自己一定要严格的要求自己，使自己不断的进步、向上，争取早日成为领导的好助手，同事的好伙伴，同大家一起营造一个和谐的工作环境。

在对自己总结以前，我首先要向在一个月中对我在工作及生

活当中给予指导、帮助的人表示我的感激之情。感谢以杜主任为核心的贾得信用社领导班子对我们这批大学生的信任、器重、关爱；感谢大苏负责人祁华民以及员工芦卓、赵伟娜在工作当中给予我的悉心指导和帮助；感谢为我们做饭的大师傅在生活当中对我们的照顾；感谢跟我一起分来的大学生，感谢他们在工作中给予我的鼓励以及生活中带给我的快乐。

一个月的实战演练使我自己更加坚定了自己的职业选择，明确了发展方向，树立了职业信念，端正了职业态度。

下面我将自己一个月中在工作和生活当中的所学与不足总结如下：

1. 工作中要敢于负责，勇于行动

工作没有借口。在工作中我学会了勇于承担责任，不能以“新人”的姿态给自己找主观理由，要以成熟的心态面对问题。遇到困难应想办法主动完成，而不是退缩推委，要勇于开拓创新，变压力为动力，发挥自信和潜能，圆满完成各级领导下达的任务。

2. 服务中要落实制度，以恒制胜

制度是日常行为的标准规范，金融工作应审慎经营，合规操作，严格要求自己，以高尚的道德观正确的职业观来武装自己，严于律己，持之以恒，把制度落实在自己的工作中。

3. 思想上要创新理念，以诚达优

注重换位思考，在工作中不仅要以客户亲人的态度热情服务，也要以主人公的态度高度对信用社负责。严格规范操作每一笔业务，不错漏一笔账，一张单。诚信为本，合规操作，审慎经营，树立诚信团结的职业意识。

4. 技能上要强化训练，以勤得宜

公效率直接影响工作服务形象和服务能力，因此，平时要不断强化对业务技能的训练，做到既快又准，对客户耐心细致，对自己严格把关，维护好每一个客户关系，形成让客户“放心走进来”的主动局面。

1. 今后的工作中，应该凝聚“三气”，提升素质，结合“三力”，优化资源。所谓“三气”即树正气，创人气，有勇气，树立高尚的职业道德，创造和谐发展的经营环境，以优质服务凝聚人气，培育优质客户。所谓“三力”即学习力、执行力、竞争力。关注金融动态，领会联社文件精神，提高自己的学习力。不断更新自己的知识结构，认真贯彻文件要求，强化自己的执行力。规范操作，严谨处理，用心服务，提升自己的竞争力。

2. 自己所学专业是计算机科学与技术，能够熟练操作电脑，熟练使用办公oa系统，对电脑软、硬件知识有着一定的基础。我应当在不断学习的基础上，虚心向各位老员工学习他们的工作经验及办公方式，使自己不断的进步。

1. 培育中间业务，拓展增收渠道

中间业务具有群众基础广泛的特点，培育中间业务，能够在维护客户关系的基础上扩大增收范围，提升服务形象，是增效强社的一个亮点。

2. 深化服务内涵，实现三方共赢

优质服务是信用社形象的一面旗帜。实现稳健和谐地发展，关键在于服务质量的优化。深化服务内涵，创新服务理念，提升服务素质，从业务上抓效益，从思想上促效率。从服务上显效果，形成“比，学，赶，帮，超”的工作局面，从而实现客户，个人，单位的三方共赢。

大鹏一日同风起，扶摇直上九万里。新的一年，相信在以杜江主任为核心的社领导班子的带领下，在全社全体员工的共同努力下，我们必定能够为贾得信用社开创出一个完美的20xx□

美发工作总结的句子 员工工作总结篇二

连锁超市经过xx年全年的快速发展，发现有些具体问题原有的业务系统软件已无法解决，如：不同门店不能制定不同的售价、同一商品不能实现不同供应商不同进价等等。根据实际现状，公司决定对超市软件进行全面升级，春节集训后迅速安排了连锁超市业务与财务以及信息部相关人员到外地进行了实地考察，对连锁超市经营模式以及超市所使用软件进行了解。在3月初对超市软件升级做了前期大量准备工作后于3月底对业务系统全面切换；切换后运行到现在基本达到了我们的预期要求；原系统无法解决的问题，现已基本解决。如：不同门店可以制定不同的售价、同一商品可以实现不同供应商不同进价等。我们利用软件的先进功能，对进销存各个环节提高了分析能力和加大了管理手段。如：通过价格带分析确定每一个价格带在销售中所占比重，这样能确定每个门店周边消费水平，为门店组织商品价格定位提供了比较有效的参考数据。（城南新区店在今年5月份时通过价格带分析后，发现6—10元销售比重占到全月销售的27.40%，门店与业务协商后，从中天街调拨一批特价为9.80元的卷提纸（中天街销售已趋于疲软），两天即抢购一空。

通过大半年的正常运行，连锁超市软件升级工作已在全体连锁超市同仁的共同努力下，取得了圆满成功。

为了使连锁超市财务管理工作更加正规化、制度化、科学化；针对超市财务管理薄弱环节及部分店长微机操作能力较弱等现象，我们规范了各门店电脑操作流程，相应出台了各种管理制度，并汇编成《关于规范东方连锁超市商品流转重点环节的管理规定》的制度来进行规范；并严格按管理规定执行，

特别对以下几方面加强了控管。

3) 所有堆码端头按地理位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间及扣收费用等情况，通过用堆码端头申报表近一年的管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

2、销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限时限量促销活动，活动结束后电脑自动生成退补单扣收。

3、及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自己无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

4、搞好盘点工作。严格加强平时对商品进货出货工作监管，要求各收货员和收银员必须按条码收货和出货，加强防损人员防损意识，做到严禁赊销，一经发现赊销严格按公司制度进行处罚；凡是团购挂帐者，在盘点前团购款未收回者，将团购欠帐挂团购经办人个人欠款等，严格保证盘点时做到帐实相符。通过对商品进货出货管理，现在门店盘点工作大有改观，刚开始每月盘点基本都是通宵并且盘点效果不明显，有时还要几天进行查询核对方可报帐且帐实还不一定相符，通过加强管理，现在当天晚上盘点当天即可上报盘点结果。坚持每月对各门店进行定时或不定时抽盘，对抽盘结果出入较大的，及时请示上级领导后对该门店进行监盘。

5、加强对经理个人往来帐务清理。原先所有外地自采商品都挂在经理个人商品采购借款，造成帐目不清、库存积压过大等现象；针对此状况今年上半年对所有从外地采购都从个人采购借款中分户，分户后对付款和商品退换货都带来了极大方便，使帐户余额一清二楚。

6、加强对超市物料包装管理；超市物料包装使用是超市一大头开销，如何管理好物料包装，就是如何节约了公司的费用，今年8月份在刘总的指导下，对超市物料包装使用微机管理，视同商品按进销存进行控制。

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

（一）作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的xxx私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和

视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2) 认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

(3) 注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

美发工作总结的句子 员工工作总结篇三

，在后勤工作中起着重要作用。

1、遵循职业道德规范，保持强烈的工作责任感。干一行就要爱一行。我首先明确自己的工作职责，遵循职业道德规范，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，随叫随到，牺牲节假日，克服困难，圆满地完成任务，确保不因自己而影响单位工作的正常开展。

2、恪守“安全第一”的原则，确保行车存车安全。为了保证车辆行驶中的安全，我严格遵守处里的《驾驶员管理制度》不开快车，不酒后驾车，不私自出车等。当天不出车时，立即入库存放，下车后上好方向盘锁，锁好车门，开启防盗报警等。认真做好安全防范措施，消除安全隐患，时刻提高警惕，严格遵守规章制度，杜绝了任何安全事故的发生。

维修，以确保车辆在行驶中不出现故障，增强安全性。另外，我还认真学习汽车知识，掌握汽车的基本结构和工作原理。在行车中发现异常，尽量找出故障并及时排除。

4、科学驾驶，节约油料。为了节约燃油，我注重科学驾驶。行车前搞清地形路线，少跑冤枉路，行车中做到不急加速，不急刹车，不强行超车。避免不必要的高速行车和在高档位上的低速驾驶，充分保证了行车的经济性。

美发工作总结的句子 员工工作总结篇四

第一节 员工招聘与录用

我们服务业最为重要的是服务态度、服务品质，一个美容院、发廊无论您拥有多么优秀的技能，多么豪华的装饰，若服务态度、品质跟不上，顾客也会选择放弃，直接影响店面收入。

为了预防此类事情的发生，在招聘录用员工时应注意以下几方面问题。

一、用工原则

年龄、自身素质、笑容，要有和蔼可亲之感，性格外向为佳，长相一般即可，注意观察应聘者是否热爱本行业，不要盲目招受不适合您事业发展的员工。一些发廊、美容院有时在“人手不够”的因素下乱招人，这样就会产生“所用非人”形成了病急乱投医的效果，对您事业发展不利。

二、选择最佳时间最佳地点招聘员工

一般每年中高考结束后两个月是招聘员工的最佳时间，在很大一部分人即将投入到就业市场前，去学校选择一些优秀人才，给予完整技能、服务训练，在这种有计划、有目的培训之下，人才流失就不会存在了。由于学生还未踏入社会，他们就象一张白纸，您画什么，那他就接受什么。其次在全国美容、美发职业培训学校挑选适合的人选也是一条道路。最后，招聘老员工，从中挖掘人才，为我所用。

三、注意观察

应聘者尖指适合美容美发，方指适合休闲。右脸大于左脸及公共关系适合。

四、一般录用比例

若您在100人中挑选，一般情况录取率为22%。

第二节 员工技能培训

发廊、美容院是以技能为主的服务，技能的好与坏会直接影响您的创收效果。随着科技年代来临，流行的变化很大，信

息传播极快，顾客需求随之而不断改变，经营者应把新信息、新技术及时传递到员工心中，把新技术及时教会他们。其实员工在这方面兴趣很大，因为对员工本人的现在、将来都很有用。大家都会主动参加，还应及时选派优秀员工到先进地区学习（不定期）。在这行业中称之为“充电”。

第三节 员工服务培训

一、站姿、坐姿、仪表

正确的站姿应是：双脚以两肩同宽自然垂直分开（体垂均落在双脚上、肩平、头正、两眼平视前方挺胸收腹）

正确原坐姿是：双脚靠拢，双手放置膝盖上左右均可，腰直挺胸。头部不能左右斜。

仪表：要求整洁，每天上班前化妆给人感觉清秀，发妆随时应注重打理，服装要求得体。

二、微笑

微笑是世上最美丽、最受欢迎的语言。美容、美发业一个好的微笑会给顾客留下深刻印象。是您服务成功的关键，更是您建立消费群体的有力武器。微笑的到位也意味着引导消费的成功。

一般培训是每天让员工站在镜子前练微笑5分钟，其次让员工相互对练微笑。经过半个月后，员工一定会露出满意的笑容，请员工记住：“我们不能控制自己的长相，但我们能控制自己的笑容”。

三、态度

员工的服务态度是服务中最为关键的一环。没有好的服务态

度直接会导致顾客的流失，会让我们整体形象和素质在顾客心中产生不良影响。有这样一句话：“我们不能改变天气，但我们能改变自己的心情”。心情因各种原因可能产生不愉快，那么在为顾客服务时，一定会流露给顾客。也就是说员工的坏心情会直接通过服务转移到顾客身上，那样态度就谈不上热情、周到了。作为顾客是拿钱来消费，来享受的，一旦态度差：“顾客是我们的上帝”、“顾客至上”的服务原则体现在什么地方呢？因此要常教育员工不要把任何不愉快的心情带入发廊、美容院；不要把您的不愉快心情，强加于顾客、同事身上，给别人带来不愉快，要让员工明白热情、良好的态度是我们共同生存之本。

四、技能

态度是根的话，那技能即是本，二者缺一不可。技能好与坏也会直接影响业绩。无论是美容还是美发中任何一项技能都极为重要。要让每位员工清楚知道他的技能服务环节和企业有着紧密关系和联系；要让员工知道，企业是多么需要他。一般培训首先是集中起来统一手法、技巧进行正规培训，经考试合格后上岗，其次是根据不同特点专门指定人进行有目的训练，再次是让员工了解，掌握更多的有关信息。把优秀员工送到更先进的地方去“充电”，让员工将掌握的新技术运用到顾客身上，为您产生效益，同时使员工自身得到了提升。技能提高训练每月可进行理论、实践各考核一次，促使员工不断努力提高自己的技能。

五、接待技巧

不能正确掌握接待技巧，再好的服务、技能等于零，顾客还是不回头，因为不对路。在顾客进门一瞬间，员工就得细致观察顾客心态及档次，员工应站在店内45度地方。在顾客进店前应及时把门推开，侧身喊一声“欢迎光临”，千万注意不要把顾客的路挡住。首先是由员工领座、倒茶，随后很小心地问顾客需要什么服务，在服务中要学会与顾客拉拉家常，

问问工作，谈谈他身上的亮点，如眼睛、手表、服装、皮鞋等等，多用赞美、佩服的语气与顾客沟通，在介绍服务时注意运用专业语言，在顾客心中，您是专家，就像病人上医院看病一样，此时您就是最好的医生。当顾客很烦，对您语言过重时，员工不能露出不满表情，婉转不失体态把话题引向别处。培训员工接待技巧最好方法是：模式演练。

六、沟通技巧

好的沟通技巧会使您及员工都得到意外的惊喜。一个顾客本只想剪一下头，员工沟通好顾客很可能改变主意，也许是烫、也许是、也许是染；一个普通顾客只要重视他，沟通到位，也许变为您长期固定的客人。在沟通中一定要给顾客灌输我们这里最好的东西，包括技术、产品、服务、环境，我们做的将是别人所没有的’服务。一定用“肯定”性的语言，不能运用“可能、也许”非肯定语言。让顾客达到“放心”，员工的沟通就到位了。一般培训沟通技巧有几种办法，多让员工看交际艺术、处事艺术、为人艺术、社交艺术等有关方面的书籍，其次带领、鼓励员工多讲，多谈心得，不断修正。提高员工的沟通能力，需要一定时间，再就是帮员工写出一些基本沟通语言和方法，让员工与顾客进行沟通。把沟通技巧入到考核员工范畴中去，让员工主动努力学好沟通技巧。

七、自信

树立员工自信，是培训员工重要环节。假如自身就不自信，在给顾客介绍时吞吞吐吐，说不清楚，或者是不敢面对顾客，从而使顾客产生多虑。要敢于面对顾客，具有“我是最好”、“我们这最好”、“我的服务一定会让您满意”心态，那就需要把员工培训成一个自信人。就需要带领员工参与公益活动；组织员工进行演讲比赛，唱有斗志、上进的歌。让每位员工都能组织每天一次的倒会，让每位员工当一天“经理”，上班前在店门外做体操等等均是培养、树立员工自信的好办法。

八、真诚关心顾客

当顾客进入店内后，顾客变为客人，员工应象对待亲人一样对等顾客，把客人带进的物品提包、帽子、大衣等物安排到顾客能看见的地方，让他放心、给他安全感，应是特别注意的一些小节，在店前备一些公用伞，伞借他后，他会很快奉还，备一点针、线，解决顾客因裂线、掉扣产生的不便，这样员工就能很好为顾客解决尴尬，一定能在顾客心中留下深刻印象，从而给您带来更大的收益。

九、培训员工顾客至上“十不要”

- 1、不要认为有比你顾客还重要的人。
- 2、不要忽视顾客需求。
- 3、不要忘记未来。
- 4、不要害怕重新创业。
- 5、不要永远听信顾客。
- 6、不要认为“顾客至上”很容易做到。
- 7、不要忘了做到“顾客至上”需要时间。
- 8、不要给顾客出难题。
- 9、不要和顾客争执。
- 10、不要忘了顾客永远是对的。

十、培训员工“十点”工作原则

做事多一点 微笑多一点 脑筋活一点 嘴巴甜一点 效率高一点

点

说话轻一点 肚量大一点 仪表美一点 行动快一点 服务好一点

十一、八条服务标准

客人进门问声好 安排落座端饮料

轻声细语问需要 主动倾听沟通好

翻查资料供参考 产品特点详知道

引导服务最重要 下次服务还找我

十二、接待客人九大用语

(1) 欢迎光临

(2) 对不起

(3) 请稍等

(4) 让您久等了

(5) 请这边来

(6) 是、明白了

(7) 实在不知说什么

(8) 请原谅

(9) 谢谢

十三、员工七大服务要求

- (1) 永远保持微笑
- (2) 明白、声音干脆、清楚、亲切
- (3) 动作忙而不乱、随机应变，应付突出事件
- (4) 永远站在顾客立场着想
- (5) 永远不要在客人背后议论客人
- (6) 记住客人的名字
- (7) 和同事之间也要用普通话

第四节 员工管理

管-理-员工是一件很复杂的工作。中国有句古言：“人上壹佰，形形色色”。各人有各人的思想，各人有各人的行为，一个成功发廊、美容院的管理者要了解员工需求，包括经济收入，工作能力，日常生活等。要解决好员工后顾之忧就必须很好处理下面一些问题，让员工全力以赴的去工作，去创造价值。

一、签定合同

- (1) 甲、乙双方名称、姓名。
- (2) 培训时间。
- (3) 培训费是否合同期满后退还。
- (4) 工作期限

- (5) 福利、待遇。
- (6) 甲、乙双方义务及权利。
- (7) 乙方在甲方任何工种。
- (8) 甲方在什么情况下可以解雇乙方。
- (9) 甲、乙双方在什么情况下可以终止合同
- (10) 任何一方违约，怎么处理、赔偿。
- (11) 怎样续订合同
- (12) 解释权属于何方。
- (13) 签定合同年月日
- (14) 签名、盖章。

二、规章制度

规章制度是管-理-员工绝不可缺少的重要环节。规章制度建立的好与坏，直接影响对员工管理的好与坏。要做到任何事情都有章可循，要人人做到严格遵守规章制度，把规章制度变成常规是一件较难的事。疏向导入是美容院、发廊建立健全完善规章制度的目的。使员工自觉遵守制定的规章制度，按照有关规章制度准则去做好自己份内外工作。规章制度大体分为以下几种：奖罚、考勤、卫生、考核、人事、财务六种规章制度（需根据自己实际情况而制定）（具体见员工守则）。

三、店长人选

店长人选极为重要。她（他）是贯彻、落实、执行美容院、

发廊经营方针、政策、目标、制度等的具体监督者。在挑选店长时一定要慎重考虑。一般情况有二种，一种是既懂技术又懂管理，另一种只懂管理不懂技术。前者比后者更合适，二种情况等遇均不同，前者高于后者，在选择店长人选时最后重要一条是懂管理，能和员工打成一片，把员工思想、动态及信息及时反馈给老板。店长本身具有一定素质，能独挡一面，并能动用他自己思想为您创造价值。处事公证，办事认真，能尽心、尽力、尽职工作，思想敏捷，在老板与员工之间起到上传下达的目的，简言之起到“磨心”作用，那您的人员就算选对了。在考虑店长人选时切记：请铁起用家族人，原因很简单，不好管理，无法施压，家族人员在员工面前会自然而然流露出一定的优越性，员工会对此产生反感。

四、授权

授权、权利的下放，在有严格规章制度下，美容院、发廊老板应把财务、人事等一切日常工作处理权下放到店长身上，让店长感到老板非常信任他，他会努力去工作。老板只能以董事长、技术总监、顾客身份，检查店内一切事物，发现问题及时与店长沟通，让店长及时去修正、改进。店长则应把员工管理分成组，选出组长，组长去管理各自的员工，店长应充分把奖、罚、卫生、请假等权利下放在组长身上，一旦出现问题店长应及时与组长沟通，让他们及时改进。组长又把工作上一些小问题授权给具体员工，让员工感到企业需要她。一般情况下，一位组长只能管理六个人，这样形成层层负责，大家都会做的开心。老板此时完全可以腾出手来，去设计、规化发展新的连锁及企业目标，创造更大的利润。完全可以腾出手来，去设计、规化发展新的连锁及企业目标，创造更大的利润。

五、展示企业目标

给员工展示企业目标，让员工了解企业未来发展，使员工对企业充满信心，这也是管-理-员工思想的一个环节。在管-

理-员工时应时常把美容院、发廊企业发展目标从微观到宏观一一讲解给员工，并给员工设计未来，让员工认为在此工作有很大的前途。

在一般情况下，先绘制宏观发展目标图，如未来美容院、发廊彩色图纸，并把它设计的非常豪华和美观，然后挂在员工能看见的地方。然后绘制目前企业发展经济坐标图，让员工一眼能看出现在业绩情况，及目前企业走向。总之，展示的目的是增加员工信心，让员工安心在此努力工作。

六、与员工交心

- (1) 认真倾听员工想法；
- (2) 让员工充分发表自己的见解；
- (3) 不要在人多地方与员工交谈，私下最佳；
- (4) 与员工谈一些他（她）感兴趣的话题
- (5) 不要只谈工作，可以多谈谈生活、家庭环境和社会经验；
- (6) 站在员工角度为员工设计未来；
- (7) 要让员工信任你，与你谈真心话；
- (8) 告诉员工，员工提的意见，我们会很好考虑和解决；
- (9) 告诉员工外面的新信息和情况；

总之一定要肯定、赞美员工，同时也可婉转指出员工不足之处。那么员工很快就会改变自己的不足，并且成为朋友。一旦员工感觉您对员工不错，那么，他们今后工作中一定会站在您的角度考虑问题，去开展工作。

七、减少官僚管理

官僚即主观，通常发廊、美容院老板，总是认为自己做的一切都是对的。听不进员工、下属提出的忠恳意见，最后导致大家都按老板错误思想去做，影响了业绩，员工又产生不满情绪。要管理好员工，就必须减少官僚主义，深入一线了解顾客、员工需求，解决、协调出现的工作问题，经认真分析、思考、权衡后再做出决定，减少官僚主义是您赢得员工积极性，增加利润的关键所在。一旦官僚主义形成，员工都不给老板提合理化建议，任其发展，后果不堪设想。

八、鼓励团结协作精神

美容院、发廊靠某一个人的力量和智慧，不可能发展很好，必须依靠整体力量及大家共同的智慧。团结协作精神是您管理-员工的主题。在分工较细的美容院、发廊，可以有意安排一些属于员工本职工作内容以外的事情让员工去做，同时安排别人做属于他范围内的事情，员工间相互得到体验，这种团结协作会让员工之间产生亲切友好感，消除他（她）们在工作中产生的磨擦和误会。在友好的气氛中一起共同工作。注意一点：要求在工作中提倡团结、协作精神，告知员工团结的力量，协作的结果。这种团结协作精神只有一个目的，大家整体利益得到增长，与人与己都有利，这也是充分发挥“我为人人，人人为我”好的工作作风。

九、应知员工需求

了解、掌握员工需求，解决员工后顾之忧，是做老板必须具备的基本素质。

一旦了解员工需求，您就可以很好分析员工在想什么，在做什么，员工需求成不成立，员工的需求我能不能满足，能不能解决。但值得老板注意的是：千万不要在未考虑好之前，冲动地给员工承诺什么，一旦承诺，员工会很在意，如您不

能兑现，员工对您的信任度会直线下降，从此您在员工心中是一个失信的老板了。时间一长，那么员工会考虑跳槽、更换工作环境、改行等想法，当员工付诸实施时，也就意味着您的人才流失。洞悉员工需求，尽量在不违反原则前提下，也就是您利益和大家利益不受到很大影响时，经认真考虑、分析后，找到恰当机会和地方与员工沟通并满足员工需求，不能满足的一定要耐心解释不能满足需求的充分理由，让员工心态得到平衡。

十、卫生管理

一个美容院、发廊的卫生质量直接影响整体效益。卫生管理不可忽视。组长负责将具体卫生辖区分布到每位员工身上，每天上班做卫生一次，随时保持店面清洁，每周大扫除一次。定出具体的卫生检查，监督、奖励制度，店长应每天随时检查并提出不足，以便改进，对出现未做、拒做、忘做的情况及时处理并进行罚款，以达到教育大家的目的。一般情况下，镜子、招牌、用品、地面、摆设是重点，垃圾随时清除。要求员工自身卫生也应有相应措施，如夏天每天必须换工装，春、秋每天三必须换工装，员工必须每天化妆打扮等等，总之监督、落实是关键。

十一、召集倒会

- (1) 店长问候员工，如“各位小姐、各位先生早上好”。
- (2) 集体宣读企业理念，如“我们做的最好，因为我们加入了×××发廊、美容院”（树立信心）。
- (3) 店长询问昨天业绩、出勤、劳动纪律、顾客意见等情况。
- (4) 表扬昨天业绩最好的员工。
- (5) 指出存在的问题及解决办法。

(6) 今天工作安排重点。

(7) 请员工提出想法。

(8) 高唱有激情的歌一首。

注意要在愉快的气氛中结束倒会。

十二、帮助员工设计未来

(1) 您今后的发展一定会超过我；

(2) 您今后的店面一定要比我的大和漂亮；

(3) 有可能在您工作期满后我们共同投资开一家分店，你来管理；

(4) 你一定能成为一流的美容师、发型设计师；

(5) 你这么年轻不可能给别人永远打工，自己今后一定要开店。

当您设计制定的目标观点，被员工认可，您应马上指出，员工现在最需要什么。缺少经验现在正在积累、缺少管理现在正在积累、缺少技术现在正在提高、缺少资金现在正在积累。当员工明白自己自身缺什么的时候，也就是他为此而努力安心工作的时候，这在本行管理中称之为“宏观假定”。这种美妙的“宏观假定”远景，在运用时一定要注意其巧与妙的结合利用，才能达到您想象的目的。

十三、薪奖办法细则

本通则适合美容院、发廊任何部门的薪奖办法。

薪奖通则：

- 1、各部门薪奖办法包括底薪、全勤奖金、工作奖金、销售奖金，其他部门依需求另增加其他奖金或津贴。
- 2、所有奖学金氏计算艾以实际收款额为准。
- 3、各部门均有三种责任额，包括：基本现任额、成长责任额，目标责任额。

（一）底薪

- 1、美容助理a级（有经验但需要重新学习者）起薪600元。实习助理b级（完全没有任何经验者）起薪400元。
- 2、美容师a级（有2年以上经验者不必学习）起薪1200元□b级（有1-2年经验仍需学习者）起薪1000元。
- 3、店长a级（有美容美发经验懂得管理者）起薪1500元，另有提成面议□b级（无美容经验，但懂得管理）起薪1200元，另有提成面议。

（二）全勤奖金：每月100元，一个月朋三次迟到、早退者则不予发放。

（三）工作奖金：

- 1、每服务一位客户，基本提成10%，未达成基本责任者则没有提成，达成成长责任额者提成15%。达成目标责任额者提成20%，另有达成资金××元。
- 2、三种责任额每秀公布一次目标。工作奖金当月只发放60%，另外40%与秀奖金同时发放，离职者的奖金不能发放，但列入“本店福利基金”留下于年初、终统筹运用。

（四）销售奖金：美容院、发廊所有产品均有10%的销售提

成，但必须超过基本责任额，（美容助理不在此限）美容师必有工资的两倍当做基本现任额，达成工资四倍时另加发50%，于每月肿发放奖金。

（五）团体奖金：

1、本店达成当月责任目标时，另提拨2%为团体奖金，达成成长责任额时另提拨3%为团体奖金，达成目标责任额时另提拨5%为团体奖金。

2、当月团体奖金预留30%为年终奖金，20%为季奖金，10%为特别奖金，发给当月表现优秀的本店任何员工，其余40%由本店所有人员平均分配。

（六）成长奖金：每月公司笔试一次，以60分为标准超过的分数每分以0.5元计算，（例如考100分，则下个月增加底薪20元）， $(100分-60分) \times 0.5=20元$ ）考试不合格者下个月扣60元。每月以上类推。

其他：如有未尽事宜，经董事会研究后，由总经理修改公布！

十四、罚款常识

1、迟到早退1分钟扣x元，迟到5分钟以上扣xx元，迟到10分钟扣xx元。

2、旷工一天扣xxx元。

3、卫生未做一次扣xx元。

4、未化妆一次扣xx元。

5、未喊“欢迎光临”一次扣xx元。

- 6、工装未穿一次扣xx元。
- 7、未给客人到茶一次扣xx元。
- 8、用品、物品未放指定位置一次扣xx元。
- 9、站姿、座姿不美一次扣xx元。
- 10、与顾客、员工吵架、骂人一次扣xx元。
- 11、不维护企业利益，向外泄露商业机密一次扣xxx元。
- 12、私用、私拿企业物品一次扣xx元。
- 13、超过规定时间吃饭一次扣xx元。
- 14、不服从工作安排一次扣xx元。
- 15、贪污公款一次扣xxxx元。
- 16、拾到顾客物品不上交一次扣xxx元。

以上奖罚必须分明，形成以制度管-理-员工，而不是人管人（见奖罚单）。

1、全体员工按照本店编排表，准时上下班、休息，不得迟到、早退、旷工，病、事假应办理请假手续，上班时间衣冠整齐干净，有工作服者一律穿工作服，工作服要整洁，工作证佩戴在左上胸，女士化妆，刘海儿不宜超过眉毛，鞋跟不宜太高。上班前不吃刺激性、有异味的食物，保持口腔卫生。

2、热情接待顾客，面带微笑，耐心回答客人的询问。以许的态度为顾客做好接待工作，存放手袋、物品等事宜。

3、做好客人进来的接送工作，要做到“一带二送三介绍”（即带位、送茶、介绍产品、发质知识）。

4、掌握顾客情况，对异常顾客要留心观察，发现问题要及时报告。

5、上班时不得会见亲友，不准打私人电话，严禁在工作场所内吸烟、喝酒、吃东西、追逐打闹、玩牌、打麻将，严禁赌博、搞色-情-服-务或色情中介，不提供“三陪”服务和“三陪”信息，以及做其他与工作无关的活动，离开工作场所必须要征得主管同意。

6、不准私片带他人进入工作地点，不得私自将本店物品带出本店或赠予他人，更不能有偷窃行为。

7、服从上级指挥，如发现物品损坏或出现故障要及时报上级处理，联系维修，以免影响工作。

8、工具使用前后必须清理干净，摆放整齐，工作地点不得摆放与工作无关物品，设备用完后，必须放回原处，并清理干净。

9、工具使用前后必须清理干净，摆放整齐，工作地点不得摆放与工作无关物品，设备用完后，必须放回原处，并清理干净。

10、全体员工要团结一致，各尽其职，献出真诚服务，做好本职工作。

11、工作要认真负责，力求准确无误地完成工作任务，如遇有疑难问题要报告上级，请示处理，因责任心不强，不按服务规范操作而造成的人为错误或影响发型效果，当事人要受到经济处罚。

12、洗头、吹发、电染操作过程中，要做到多问、多观察、多学习。

13、结账时要礼貌待客，对客人应付的现金清点后要复述一遍，防止出错单，跑单现象。

14、及时处理客人或同事遗留的物品，并向本部主管报告。

15、每一位员工有责任保持本店环境的整齐、清洁，不得随地丢烟头杂物，同心协力劝导顾客自觉遵守，维护本店正常秩序。

16、按规定交接-班，如违反规定造成损失，要受处罚。

17、热爱本店，宣传本店，自觉维护本店信誉。

18、服从分配，团结协作，不拉帮结派，不惹事生非，主动做好本职工作。

19、敬业，积极进取，努力学习专业知识，不断提高业务水平和工作能力，提高服务质量。

20、工作时间不打私人电话，不长时间会客，上班时间一律不准接电话，紧急的私人电话则由同事接听转告。

21、在工作岗位服务要热情、礼貌、周到，接待客人或与客人和同事交谈要用敬语，上班要按本店要求的标准进行服务，接送客人有道谢声，工作出现差错和失误要有致歉声。

22、工作时面带微笑、有礼貌、负责任、诚实、细致、讲效率、说到做到，对工作推诿，不拖拉，接待客人要善始善终，交接工作要清楚。

23、穿工作服，佩工作卡，保持整洁，保持口腔卫生。

- 24、切实服从上司的工作安排和督导，按照要求完成本职工作。
- 25、不得顶撞上司，不得无故拖延、拒绝或终止上司安排的工作，如不满可向上一级投诉，寻求合理的解决途径。
- 26、如要工作中出现意外情况，上司不在又必须立即解决时，应电话联系或自己妥善处理。
- 27、有合作精神，做好本职工作的同时，还要为同事创造条件，注重服务质量，使客人对服务无可挑剔。
- 28、养成节约用电、用水、节约使用产品和易耗品的好习惯，爱护公物，看到将要坏的地方立即通知维修。
- 29、对仪器、用品应严格按照标准操作规程使用。
- 30、搞好区域卫生。
- 31、不因自己心情而影响工作质量。
- 32、保守本店 经营机密。
- 33、服从文化、工商、公安、消防等部门的管理、监督。

发廊主管日/月工作流程

日日常工作

- 1、提前15分钟上班，检查自身仪容仪表后到门口迎接员工上班。
- 2、迎接下属上班，确认当天员工出勤状况。
- 3、开晨会（公布昨日营业数据，激励员工，）。

4、带领员工完成卫生区域工作（包括：灯光、空调、音乐、供水系统等），并检查达标情况。

5、监督下属完成个人形象整理，并进入待客状态。

6、检查灯光、空调、音乐达标，供水、供电系统正常。

7、巡视营业耗材存货状况，货架摆放是否干净整洁。

8、审核昨天收入账单及存银工作是否到位，业绩表格查阅。

1、午餐期间站牌的监控。

2、监督执行各项规则制度，监控员工纪律状况。

3、监督各工种服务流程体系达标，现场纠正服务状况。

4、协助下属现场销售，促进成交。

5、突发事件的协调沟通。

6、现场接待顾客10人以上。

1、晚餐期间站牌位置的监控。

2、晚餐后对店容店貌及下属仪容仪表的检查。

3、现场接待顾客10人以上，现场顾客满意度调查10人以上。

4、早晚班员工工作交接。

5、超时顾客的妥善安排。

6、当天各项营业数据统计的跟进，现金检查核对的监控。

7、清场、检查供水、供电、电器安全消防的隐患排查

月日常工作

1-5号

- 1、上月的工作总结以及问题的分析解决。
- 2、协助总经理上传上月各类数据报表。
- 3、对员工上月综合绩效进行充分评估，并拟定本月学习培训计划。
- 4、每月目标分解到个人。

6-27号

- 1、监督并带领下属达成个人目标。
 - 2、物业、工商、税务的缴费及共关。
 - 3、新员工招聘培训计划的落实。
 - 4、下属晋升工作的培训及考核。
 - 5、电话回访顾客满意度达到100人以上。
 - 6、顾客档案建立，达到本月总客量15%。
 - 7、根据客户消费群体的分类，制定邀约返店方案并落实。
- 1、本月目标达成情况统计，激励下属最后冲刺。
 - 2、对本月经营状况的不足进行总结分析。

3、拟定下月营业目标。

4、对所有数据审核无误之后上传至分部

美发工作总结的句子 员工工作总结篇五

从20xx年x月x日到公司报到距今整整一年了。跨越到陌生行业，即便热情如我，依然难免茫然，默默告诉自己，这是机遇也是挑战。可做的便是专注一颗心，观察、探索、学习、酝酿，在付出中收获，在工作中成长。面对领导每一句建议和批评，还有同事们热情的笑脸、帮助的双手，心怀感恩。尊敬领导、善待同事，让我用最快时间融入了这个年轻的集体，期望在工作上用最短的时间成熟和独当一面，成了我工作一年以来的目标。我将这x个月的工作一一回顾，期望借总结的镜子看清来时路，让未来更顺畅而圆满。

通过与xx□xx□xx等市场的电话联系初步了解各市场的基本情况，在x月份经销商会议与xx月份媒体采访人员见面会更加了解这个充满霸气的xx营销模式和参与者的与众不同。因为对市场的不了解，刚刚到公司的时候总是很小心的与市场沟通。

平时通过注意大区与市场的沟通方式，也向有经验的同事学习如何将调查的事物更好地得到市场的认可并很积极的配合，总结所有经验逐步地在与市场沟通中熟悉、了解。在市场方面对自己满意的地方是学习理解新鲜事物较快，和市场的`交流上顺畅，通常能给客户留下良好的第一印象。不足的地方则是缺乏对市场细节的学习和研究，处理相关问题缺乏经验。

接下来计划将所负责市场的基本信息包括人口数、专卖店地址□20xx年xx年的销量和广告投放情况进行更细致的了解与分析，通过与大区 and 部门优秀同事学习沟通工作经验，更好地了解市场、更有效地沟通市场并得到市场的信任和理解。

对点经理和部分经销商的了解主要是通过电话沟通。自己很自豪的认为在沟通方面不存在障碍，但在第一个月特别抵触。从来没有接触过通过电话沟通的形式来完成工作，对不知道性格秉性的经销商、店经理逐一的通过电话进行沟通，了解市场情况，每次打电话之前都要纸笔记录沟通的内容。

通过一年的语言沟通接触，从开始xx不理不睬到现在的“谢谢”，从xx对公司的种种埋怨到现在“我们随时沟通”，从xx□xx只答应不作为到现在的“有事您说话”种种对话告诉我，我的沟通是有进步的，起码得到了他们的认可。在沟通的同时，将优秀市场营销技巧介绍给其他市场如自贡为了更好的维护老顾客办的xx介绍给xx□xx的《xx□赠送模式介绍给常德，种种的使用效果通过点经理热情的电话声音告诉我，我的沟通是必要的，我的存在是必要的。

接下来计划将经销商进行分类，根据经销商和店经理对市场和公司的配合程度程度有计划的进行拜访沟通工作，定期对进行回访沟通，了解经销商在经营过程中存在的问题和对公司产品、服务、政策、广告等方面的意见和建议；接受到的好的意见和意见传递给其他待发展的市场；向大区学习管理市场的方式和技巧并将市场方案逐步渗透，让经销商或店经理了解市场方案执行意义并与市场共同了解学习市场方案实施的过程并在实施过程得到自我的提高。

办公室工作是我工作的重要部分之一，承担者公司与市场的沟通桥梁。一来整理市场的各种信息、给市场提供各种帮助和各市场与公司的各种事物与财务往来，二来是配合区经理做好采购、和数据提供，还有就是虽然琐碎但却都很重要的工作。在这些工作里要的就是耐心、细心和专心。我控制着我急躁的性格一项一项地完成着看似循规蹈矩的工作。通过这一件件小事也看到了自己很多的不足，如月报中会出现填写错误、调查数据与现实的出入和一些本应该主动去承担的事物。

市场专员工作总结4工作地点、环境的转换，还有工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力却带给了我前进的号角，累中也融进了收获的快乐。做一份市场专员半年工作总结来汇报自己半年来的工作。

工作态度要严于律己，不断加强自己作风建设。到公司以来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则。作风是公司一个形象问题，不能因为个人原因让客户说广源的作风有问题，把广源当成是自己的家，荣辱与共。在工作中要用自己的行动规范自己的一切言行。努力强化自己专业知识，做好各项客户服务工作。坚持跟踪的原则，对客户都要跟踪有结果，努力提高沟通水平。在这一个月里，虽然遇到不少的困难，但是只要积极想办法去解决，思想乐观，还是可以学到很多知识。

每天外出见客户时强化自身形象，提高自身素质，对自己坚持严格要求，不要因为自己一个人一片天地就懒惰，忘记工作，忘记自己的工作职责和工作任务。我们对工作要心中有度，有责任。对待客户一定要以诚相待，办事处的工作最大的规律就是“无规律”，因此，我要正确认识自身的工作和价值，正确处理工作中的苦与乐，得与失、坚持甘于奉献、诚实敬业，特别在业务锤炼过程中一定要有总结和反省，当日工作当日毕，业务讲效率，公司可能养闲人，但是不希望闲人是我。所以一定要努力，一定要学习，争取早日突破有成绩，经过这么长时间的学习和锻炼，我在工作上已经取得一定的进步。

市场部作营销管理心结构调整及专业分工细化新生部门，市场研究工作新制定主工作职责，公司整体营销策略及售项目销售提供专业参考意见及决策支持。工作范围仅局限于项目调研及市调报告，经本人建议领认改进并丰富各种专业报告表现形式及结构，丰富容涵盖面并相应提升专业性及读性，增加深化报告种类。领及同事起重新搭建市场部工作架构，理顺工作流程，并不断报告模板进行改进提，使实现流程化、

专业化，使市场部市场研究工作逐渐步入轨。

市场部市场研究方向工作主要包括三部分：例行性工作、临时性工作及专题性工作。例行性工作主要包括售项目定期销售分析报告(周报、月报)、四城市房地产销售市场月度宏观报告、北京市房地产市场月度宏观分析报告、市场动态监控等；临时性工作主要包括竞品项目调研、竞品项目调研报告、竞品项目卖点分析等；专题性工作主要包括撰专题性研究报告、课题性研究报告等。

还需要领导和同志们关心帮助支持。下半年将一如继往好好工作，并努力查找克服自己的不足，争取更大的进步！