

行政处罚听证报告当事人能不能签字 行政 处罚听证申请书(通用6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

影院场务工作总结篇一

全面负责运营部部门管理工作，根据公司整体的规划，建立院线公司系统运营制度，监督各岗位体系建设（岗位工作规范），监督指导所属影城的营运工作，确保影院运营体系科学合理；（卖品管理、设备系统、安全系统、人事系统、排班系统、训练系统、业务系统、财务系统、值班系统）

根据组织对相关从业人员业务能力提出的要求，有针对性的组织、安排对部门各级员工的培训工作，并根据培训内容制定部门考核计划，提高相关从业人员的业务水平，提高部门工作效率。（财务管理监督：存款核查；资产管理监督：盘点核查、维修采购审核及维保联系追踪；物料使用监督；营运体系运行核查，绩效考核监督）

受理院线公司系统的客户服务投诉，监督所属影城客诉处理解决方案。（危机事件监督、公关关系维护监督）

院线营销管理部职能工作内容简介

负责制定、完善公司系统营销管理制度；

根据公司整体计划，全面负责公司的市场监控与管理，并根据市场具体情况进行管理计划的调整，制定市场营销战略，以提高市场占有率和利润；（竞争对手分析、市场活动收集、市场环境调查）

负责管理公司系统营销策划、品牌管理、媒体统筹、销售管理、会员管理、电子商务管理、广告管理工作. 营销活动计划审核、活动效果收集及总结、每月经营数据分析、广告业务销售、团体销售监督、，卖品管理（人均消费、人流占比、客单价、供应商管理、进销存管理）

影院场务工作总结篇二

幼儿园的社区工作是幼儿园教育的重要组成部分，是做好幼儿园教育的基础保证。《纲要》指出：“家庭、社区是幼儿园重要的合作伙伴，应本着尊重、平等、合作的原则，争取全社会的理解，支持和主动参与，并积极支持，有利于帮助提高教育能力。”如今，无论是家庭活动、社区活动还是幼儿园本身的社会性活动，都可使幼儿从教育中获得的益处持续的更久。家长、教师、社会的群众为促进幼儿的发展，相互交流经验，取长补短，共同探讨教学方法已成为需要。“家庭、校园、社区一体化”指导思想不仅是幼儿园的办园特色，更是我们幼儿园工作的重中之重。

《纲要》指出：“充分利用环境和社区的教育资源，扩展幼儿生活和学习的空间。”因此，我们以社区基地为抓手，开设幼儿社区实践活动。一方面走出去，将优秀教育资源服务社区；另一方面请进来，将社区的有利资源用于幼儿园的教育教学。开展社区教育工作时我们在思想上，鼓励多交流；工作方法上，灵活多变，形成了一支有凝聚力的教师队伍，为做好幼儿园各项工作提供了有利条件。

2016年4月15日上午，中班年级组的老师带领孩子们来到了杏林小区的天天影城。本次活动让幼儿开阔眼界、更新对学习的新观念，了解现代电影院高科技的播放技术和电影播放程序，同时感受电影院现代电子技术带来的观影效果以及实践影城工作人员相关工作，增加幼儿的交流沟通能力和动脑、用脑能力，同时拓展幼儿的思维空间。感受世界一流影城的旋紧技术和员工奋发进取、积极向上的精神幼儿的收获。

幼儿的收获：

- 1、幼儿在社区活动中开扩了视野，扩大了知识面
- 2、幼儿在社区活动中大胆的与人交流，萌发了热爱生活及大自然的激情；
- 3、增强了幼儿探究了生活的兴趣；
- 4、幼儿获得了无尽的快乐。教师的收获

- 1、能主动地开发新颖有趣的社区课程；
- 2、能最大限度的发挥自己的公关能力，积极的处理好与社区的关系；
- 3、教师从社区活动中更加了解幼儿的个性及兴趣；面貌。

在今后的工作中，我们将进一步集思广益，不断拓展新思路，开拓新领域，继续深入地开展系列既有广度又有深度的共建活动，进一步拓宽孩子参与社会实践活动的领域和空间，实现社区、幼儿园和家庭教育资源、设施、场所的共享，构筑起加强未成年人思想道德建设的多功能实践平台。

影院场务工作总结篇三

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然流逝，回顾2020年的工作，很荣幸加xx这个大家庭，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入xx以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的宏观人就不那么简单，还有很多需要学习、明白、实践。恰好有这全年度工作总结的机会，对自己的工作进行全面的分析、总结，使自己更好的发现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为xx大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百分百得职责心和发奋。

售票方面，热情周到给客人带给售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。熟练规范的进行出票收银工作，正确清晰地记录本人售票数据，统一交给票审让其出报表。用心热情接听客人电话，向客人说[]xx[]演出的相关问题。根据系统座位图的预订状况，尽量满足客人对座位安排的要求。多站在客人立场上思考问题，尽量满足客人的合理要求，做好细致化服务。

其他方面工作，仔细阅读及填写交班本，注意是否有需要跟办的事情，每一天仔细做好区域内卫生工作，正因我们部门是直接对客服务，我们部门是公司对客的窗口之一，一点一滴都关联到公司的形象和文化，不管在硬件还是软件服务方面，都要做到细致化服务，留给客人一个很好的形象。除了对外，对内用心响应国家和公司节能减排的号召，按公司规定做好设备的开关操作，不浪费公司资源。

当然工作中还有不足之处：领会、应变潜质不足，遇到一些突发的、未经历的事情方面，表现为犹豫不决，不知所措；对领导安排的一些工作，领导处理一些事情方面，没有很好的领会和学习，总把自己固定在以往的经验之中；对客沟通方面不足，工作中缺乏工作了解，对一些黄山旅游景区和交通知识不足，正因我们客人主要是针对游客的，他们在买票之余，还会咨询周边的旅游和交通信息，这方面还有待加强学习 and 应变。针对以上工作中的不足之处，我会勤于学习，进一步提高对客沟通潜质，多向领导同事沟通请教，遇事冷静分析，沉着应对，更好全面的服务客人。做好本职工作同时、学习小结、计划，每月一小阶段，每季度一大阶段，并及时回顾总结，查找不足，逐步改善。只有这样才能更加优质地服务客人，服务公司。

以上是我2020年的工作总结，在以后的工作中，我会踏实工作，加强学习，多向身边同事请教，并及时总结经验和不足，发奋提高自己各方面工作潜质。同时，以踏实的工作态度，高昂的热情，投入到来年的工作中，做一名优秀的xx人。最后真诚祝愿我们公司在来年取的更加辉煌的业绩。

影院场务工作总结篇四

必要，自己看就可以，但实践过后，事实并非如此。前几次，客人进店的时候，我并没有跟在后面介绍，觉得他们如果感兴趣自然就会问我，但结果却是客人都离开了，这让我明白，等待是不可以的。于是，我也开始主动推荐介绍，只有这样客人才能真正的产生兴趣。也就是这样，我卖出了我的第一件衣服。这告诉了我，付出了努力，才回有回报。

通过沟通是对方产生兴趣，接受你的介绍，从而接受衣服。我记得大二时候，我们的礼仪老师说过，人也要学会包装自己，如果连自己都不会打扮，那么谁会放心把工作交给你？于是在卖衣服的过程中，我就跟顾客说了，说人也是需要包装的，同样的人，穿的衣服不同，档次也会不同，顾客听了也会觉得很有道理而接受比较贵一些的衣服。我把曾经学习过的知识运用在实际的销售当中，也是一次锻炼的机会，毕竟在以后的工作中，与人的沟通也是很重要的一部分。

四、永远都不要说没有事情做，要自己给自己找事情做。货架上缺货了，要及时从仓库运过来，摆放到指定的位置上。永远都不要等着领班的告诉我们货物太少了，要补货了，才想着去补货。等到他们告诉我们时就太晚了，我们的努力，我们的细心，我们的准备，我们的心血就都被他们的这么一句话给埋没了。所以，不要想着让别人告诉我们该干什么，我们要自己想着我们该干什么了！

五、服务态度是至关重要的。对于顾客，要永远保持微笑，要让顾客知道你很高兴为他(她)服务。我是作为一名销售衣

服的销售员，每一位顾客到这购买衣服，都是为了让自已开心，穿的衣服舒服。所以对于每一位顾客要有不同的说法，要为顾客选好舒适的衣服。

老顾客觉得这些衣服不错，然后推荐给他的朋友，利用广大的朋友圈，做到不少生意。所以说，结交到好的朋友，也是成功的关键。

虽然在这个炎炎的夏季是销售衣服的淡季，但是我也完成了基本的销售额。我以^{^v^}善用专业知识，增加社会经验，提高实践能力，丰富暑假生活^{^v^}为宗旨，利用假期参加有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我，这次的社会实践收获不少。做的这份兼职确实让我对这个社会有了更深的认识，对身边的人和物也有了新的看法。更是用发生自己身上的事证明了在课本上学到的知识固然重要，可是要是利用到平日的生活中并不是件很容易的事，能够让别人承认自己的知识和能力更是一件不容易的事。这些认识也许不是很深刻，也许不是太透彻，但在暑假中学到的这些东西对我以后的人生必定是有益而无害的。以后如果有时间的话，不管是在学校里还是在家里我都还会再做一些类似的兼职。虽然赚的钱是有限的，但是学到的东西却是无限的！

其实一个月的时间过得很快，在这个暑假生活中我过的很充实，虽然每天上班很辛苦，在工作中也遇到了很多困难，但我觉得自己过得很充实，很开心。在这其中遇到了自己从未有过的经历，让我明白用钱容易赚钱难！

今年暑假，为了在实践中增长见识，锻炼自己的能力，培养自己的韧性，找出自己的不足和差距，同时为了响应学校的号召，我利用假期的空闲时间在一家服装店做了为期两周的社会实践，我的工作服装推销员，也是卖衣服。在以前买衣服的经验中，觉得卖衣服也不是很难，就是为客人服务，态度好就可以了，但事实并非如此。记得第一天上班，出于

对初次工作的羞涩，总觉得无所适从，当看到其他的同事忙得不亦乐乎的时候，自己却帮不上什么忙，真的恨不得找个地洞钻进去心中无数次给自己打气说，有什么好怕的呢，但自己始终放不开，只好在门口招呼客人，以前逛街的时候，无数次经过专卖店，从来没注意那些站在门口的店员们是如何做好她们的工作的，可如今自己站在这个岗位上，亲身体会工作的滋味，后悔自己的当初，幸运的是，同事们对我挺照顾的，店长给我讲解了许多招呼顾客的办法，有什么应付不了的，他总是和我配合，把工作做好。其他的同事，他们都会详细地给我介绍了各种款式适合哪些人穿等等。中间我学到了许多经验，譬如要有耐性，要学会随机应变，顾客是我们的上帝，顺随他们的脾气，像还价等不合理要求要婉言拒绝，作为一个小店员还要勤快，要始终面带微笑等等。

在这10多天的工作中，既漫长有短暂，既辛苦又快乐。这次的实践使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。十几天的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。在实践中，我贴近了社会，丰富了社会经验，使自身对社会有了初步的感性认识，并且学到了许多课本以外的知识，受益非浅。第一：服务态度至关重要。做为一个销售行业，我们的目的就是把东西卖出去以换取利润，顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。这一点我深有感触，在实践的初期我就就是因为态度不够好，服务不够耐心而错过了很多顾客！在开始上班的时候，由于态度不好和缺少耐心，动不动就发脾气，常常一天下来一件衣服都卖不出去。在上班的第一天，我就遇到了一位顾客，我把店里的所有品牌逐一给他介绍，在介绍的过程中，他一直频频点头，我心里暗自高兴，原来卖东西不过如此！可等介绍完了我才知道自己错了，那顾客只说了一句都不怎么样就扬长而去了！我当时很生气，就冲他瞪了瞪眼，没想到被老板看到了，把我狠狠地批了一顿，一再向我强调服务态度的重要

性。后来又遇到了几个这样的顾客,但因为有前车之鉴,我一直努力保持面带微笑,再加上老店员传授的一些经验,我终于成功的卖出了第一件衣服!这样到实践结束的时候,成绩还很不错,老板直夸我进步快!第二:具有好的沟通能力。面对不同喜好、不同性格、甚至不同心情的客人,要先通过沟通是对方产生兴趣,接受你的介绍,从而接受衣服,虽然我的介绍不如专业人员,但在卖衣服的过程中,把曾经学习过的沟通技巧运用在实际的销售当中,也是一次锻炼的机会,毕竟在以后的工作中,与人的沟通也是很重要的一部分。第三:诚信是成功的根本。诚信对于经商者来说无疑是生存的根本,如果没有诚信,倒闭是迟早的,诚信,我的理解就是人对人要诚实,真诚才能得到很好的信誉。在现在的市场上,有很多假冒伪劣商品,很多商家也是这样发了大财,但这种方法万万不可的,这种只是一时的生意,以后就没有,用李嘉诚的话说:不是舒心的钱我不赚。我们都知道细水长流的好出,我们一定要有的诚信,搞好诚信了,自己的生意就像细水长流。所以说好的商家都必然是有诚信的。第四:付出才有收获。以前买衣服的时候,都会有服务员跟在后面介绍、推荐,总觉得没有必要,自己看就可以,但实践过后,事实并非如此。前几次,客人进店的时候,我并没有跟在后面介绍,觉得他们如果感兴趣自然就会问我,但结果却是客人都离开了,这让我明白,等待是不可以的。于是,我也开始主动推荐介绍,只有这样客人才能真正的产生兴趣。也就是这样,我卖出了我的第一件衣服。这告诉了我,虽然付出了不一定能有收获,但是没有付出肯定是没有收获的。

更好的为病人治疗。记得开始的时候我什么都不懂,招呼顾客的时候,面对顾客的提问我总是一问三不知,满足不了顾客的需求,让顾客心理产生了反感的心理,衣服自然也就卖不出了。找到这个问题后,我努力向其他老练的推销员学习,经过自己的努力,我也基本掌握了大部分衣服个方面的情况,这为我以后卖出衣服打下了良好的基础,所以说:成功总是留给有准备的人。

实践的日子,有喜有忧,有欢乐,也有苦累,也许这就是实践生活的全部吧!实践虽短,但是在这段时间里,我们却可以体会到了工作的辛苦,也锻炼了自己的意志力,同时积累一些社会经验和工作经验。让我对社会生活的认识有了进一步加深,在与人相处、沟通的方面有了更好的认识,加强了与人沟通的能力,使我在以后人际交往方面有了更丰富的经验。同时加深了我与社会各阶层人的情感,拉近了我与社会的距离,也让自己在社会实践中开拓了视野,增长了才干,进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。也让我明白要在今后的学习生活中表现得更好,更积极的参加社会实践,不断提高自己的综合素质。社会是学习和受教育的大课堂,在那片广阔的天地里,我们的人生价值得到体现,为将来打下坚实基础。这次的实践是一个终点,也是一个起点.我相信这个起点将会促使我逐步走向社会,慢慢走向成熟。

转眼间,大一已经过去,迎来了暑假,上大学以前,假期的时间根本不能由自己支配,而现在的暑假使我闲了下来。经过了一番考虑,觉得打工既可以充实假期,也可以为自己赚一些零花钱,是一次很好的社会实践的机会。在实践中增长见识,锻炼自己的能力,培养自己的韧性,通过社会实践,找出自己的不足和差距。经朋友的介绍,在一家服装卖场找到了卖衣服的工作。在以前买衣服的经验中,觉得卖衣服也不是很难,就是为客人服务,态度好就可以了,但事实并非如此。

卖衣服的工作看似简单,事实上并不是只有卖衣服,每天要整理、清点货物;还要保持店内的卫生清洁;还有最重要的是,服务客人,好的服务态度。在这10多天的工作中,既漫长有短暂,既辛苦又快乐。这次的实践,让我懂得,其实卖衣服是很不容易的,也是有很多技巧的。

一、付出才会有回报。以前买衣服的时候,都会有服务员跟在后面介绍、推荐,总觉得没有必要,自己看就可以,但实践过后,事实并非如此。前几次,客人进店的时候,我并没

有跟在后面介绍，觉得他们如果感兴趣自然就会问我，但结果却是客人都离开了，这让我明白，等待是不可以的。于是，我也开始主动推荐介绍，只有这样客人才能真正的产生兴趣。也就是这样，我卖出了我的第一件衣服。这告诉了我，付出了努力，才回有回报。

二、具有好的沟通能力。面对不同喜好、不同性格、甚至不同心情的客人，要先通过沟通是对方产生兴趣，接受你的介绍，从而接受衣服，虽然我的介绍不如专业人员，但在卖衣服的过程中，把曾经学习过的沟通技巧运用在实际的销售当中，也是一次锻炼的机会，毕竟在以后的工作中，与人的沟通也是很重要的一部分。

三、服务态度是至关重要的。有一句话叫做“顾客就是上帝”，的确，在服务类的行业中，对待客人要有好的态度，这样才能赢得客人的青睐。不论是卖衣服，还是当护士，只有周到的服务，文明礼貌，才会让对方对你放心，接受你的衣服或是治疗。

时候，我们是一起把衣服卖出去的，所以说，结交到好的朋友，也是成功的关键。

介绍，就好比我们要熟练的掌握各项技能，熟练操作，才能更好的为病人治疗。

总之，通过这次的打工经历，让我对社会生活的认识有了进一步加深，在与人相处、沟通的方面有了更好的认识，加强了与人沟通的能力，使我在以后人际交往方面有了更丰富的经验，也让我明白要在今后的学习生活中表现得更好，更积极的参加社会实践，不断提高自己的综合素质。

影院场务工作总结篇五

售票处在整个影院的运作当中占的位置越来越重要了，而售

票处的工作也很繁琐，事情很多。我将售票处的工作分为两部份，对内主要是通过排期与营运部，票务，机房进行配合工作，对外主要是通团体票，会员，广告来开拓市场，掌控整个影院的运作。

对内的工作很重要，如果排期做好了，将带领整个影院合理，流畅的运作。观众可以在第一时间买到影票，票务在销售影票时也会很顺畅，场务在整个影院的控制与管理方面也会很轻松。而排期这份工作，是一个综合性很强的工作，要求做排期的人员对以下因素有很强掌控能力：影片的针对观众群体，每个厅的开散时间，每天黄金时段的控制，当地消费者的观赏习惯，片间时间的控制等等。做排期还要结合影院的实际运行情况，参考前天的票房销售情况，每个厅和每个影片的上座率。要想熟悉做好排期，真的需要用心学习，需要时间来磨合。在这一点上，我做还有很大的进步空间。

另外是市场业务的开拓，团体票的销售，在影院整个票房中所占的比重很大，应该占在60%左右。所以，售票处的工作重心应该是团体票市场的开拓。

而团体票的销售目标客户群体主要分为两部份，一方面就是那些有代理功能的渠道销售方面，比如商场，超市，这些企业，本身有电影票的需求，有自己的消费群体，对电影票有自己的消化能力，自己有很好的消费通道。

另一方面，就是那些直接销售客户，如影院周边的大中型企业（阿里巴巴，苏泊尔，贝因美等），相关的政府部门（邮政，工商，税务，检察院，法院等），金融系统（银行，保险，证券等），这样的企事业都有自己的工会，员工福利都很好，企业的经济效益很好，有能力消费，也有这方面的需求。

会员也是一个影院发展的中流力量。通过会员的开拓，可以很好的宣传影院，可以形成很稳定的票房。会员的管理与维系，也是售票处的重要工作之一。同时，也要注意会员卡的

使用率问题，办了卡要用，要充值。针对会员要做相关的活动，调动起会员的积极性，扩大会员的权益。让会员介绍会员，会员推荐会员，形成一个良性的循环。

影院场务工作总结篇六

积极学习科学发展观精神，认真执行集团公司的各项规

章制度及下发的文件精神，学习“焦裕禄精神”，落实“一线服务年”活动等，学习《****年工作大纲》的具体内容，定期或不定期召开班组长会议和部门职工会议，学习和传达文件精神，法律知识等，并对工作定期进行总结，好的给予发扬，不正确的给予改正。抓好职工的思想教育和业务技能学习，促使职工提高思想觉悟和业务水*，端正服务态度，提高服务质量。部门人员齐心协力，心往一处想，劲往一处使，预防漏洞发生，使铁运工作顺利开展。

1、按照《****年度工作大纲》的具体要求，今年1-11，

共销售原煤 吨，其中末煤 万吨，粉煤吨，基本完成煤炭外运销售任务。各种费用严格控制，执行公司下达的分解分管指标管理。针对今年前半年煤炭市场疲软存煤较多，对此我们就想方设法，顶着压力，迎难而上。首先争取集团公司有关部门的支持，积极加强与新老用户联系，大搞优质服务，用真情打动用户；其次是采取有效措施，积极开拓煤炭市场，了解周边市场情况，征求用户意见，增大销售量。下半年市场发生变化，积极与地销公司搞好配合，力求达到用户满意；同时不断的了解煤炭市场行情，掌握市场动态，分析市场变化，给领导及时反馈信息，提出合理化建议。

外部市场开发。在今年4、5月份，煤炭市场发生一些

变化，市场需求下降，造成原煤库存加大，于此同时由于生产条件发生变化，煤质出现反复，这些问题给工作造成很大

压力；对此我们积极走出去开发市场，对山东枣庄、菏泽等地区实施了走出去、请进来的办法，进行了市场开发。同时对电厂用户利用多方关系进行深入瓦解，确保了新用户的开发，同时执行一个地区，一个厂家一个价格的销售方式，一年来共开发二十多家新用户，为销售外运工作打下了坚实基础。

2、完善制度建设，加强纪律约束。销售工作是企业对

外窗口，没有规范的制度和措施，会直接影响企业形象。年初我们针对部门工种多，环节多，岗位分散等特点，对岗位责任制、铁运公司管理办法、管理细则及有关人员的分工情况做了进一步的修订和完善。建立有考勤制度、注销假制度、请报车制度、材料管理等，要求部门人员都能够严格遵守。还制定有关的奖罚制度。以制度约束人，让人人遵守制度，按照分工各负其责，搞好本职工作。同时加强材料使用的跟踪管理，杜绝材料消耗漏洞，把好计划关，促进了材料消耗规范有序，增强成本意识，严格材料消耗，努力实现节能降耗。

3、今年以来，我们对装车班工作高度重视，为保证煤

炭外运工作顺利进行，在集团公司领导和相关部门的大力支持下，更换了已使用30余年的装车牵引铁牛机械，安装了新的装车牵引系统，圆满完成了铁牛机房导向轮延伸*直等，改造后新系统牵引力大，双速运行，节省时间，增加称重车辆两节，逐步解决划线计量不准的弊端，为保证销售外运工作奠定了基础。

4、为确保铁运工作顺利开展，保证专线畅通。一年来，

患。另外，我们分别在今年6月份和11月份对专线信号电缆和道口进行了更换及大修，在搞好本职工作的同时积极配合杜甫街道办搞好创建工作。一年来没有发生一起大小事故，为

保证专线工作有条不紊的顺利进行奠定了基础。

5、积极深入一线，做好所包对职工的思想教育工作，

经常参加所包队的安全生产例会，与职工同志们谈心，耐心倾听他们的真实想法，并进行耐心指导，解除他们的后顾之忧，使他们全身心的投入到安全生产中去，时刻提醒他们“安全第一，以人为本”的重要性。经常不断的下井体验一线职工的工作，并提出自己的合理化建议，为企业的安全生产做出自己应有的贡献。

今年本部门能够圆满完成集团公司下达的各项工作任务

放在第一位，为圆满完成各项任务打下了坚实基础。

虽然本部门在****年取得了一定成绩，但回顾这一年来

有自我满足情绪。结合到实际工作中，主要表现在服务意识不强，开拓市场能力不够，调查市场不及时。

针对存在的问题，我们将在以后的学习和工作中，认真反思加以改进，时时开展自我批评，扎实做好每一项工作，提高自身综合素质。

****年本部门虽然取得了一定的成绩，但与集团公司的要求还有一定距离。在今后的工作中，我们要学习好的经验，吸取坏的教训，经常了解市场信息，与新老用户保持联系，本着“想用户所想，急用户所急”的原则大搞优质服务。同时搞好党风廉政建设，坚持原则，做到“公*、公开、公正”，以最大的热情服务好用户，创造良好的销售环境，树立企业良好形象，力争在新的一年里，为集团公司做更大的贡献。

影院场务工作总结篇七

我于20xx年x月x日进入公司工作，现在已有1个多年头了。时光荏苒，岁月如梭。在运营的岗位上结识了许多的伙伴，大家能在一起工作就是缘分，我们彼此也非常珍惜这种缘分，大家都在积极努力让工作顺利地开展下去，下面让我来对自己做一个总结。

一、主要工作运营工作相对来说是比较繁琐和复杂的。

在这里不但需要学习场务等基础岗位，还要学习票房和卖品等现金岗位，工作当中发生任何事情都是有可能的。这就要求我们必须保持高度的注意力，稍微疏忽一下，就可能出现出错票，找错钱等错误，还要面对各种各样的顾客，每个顾客都是独立的个体，但他们又都互相联系着，一个客诉处理不好，就可能影响到其他的顾客。

进入运营部后我主要负责场务工作，场务相对票房和卖品来说就显得更加的琐碎，因为他不想卖品和票房这样的现金岗位，自己做好自己的事情就可以了，场务3d厅进散场通常都需要2个以上员工来完成，这就需要更好去协调他们的工作与分工，当然在这一年里我们出现过各种各样的错误，但我们没有气馁和放弃，我们不断的寻找着原因与问题，总是在第一时间就把问题及时的反馈与处理，以减少影城的损失。在运营部白经理和部门同事的耐心指导下，较快地适应了公司工作，逐步了解了部门职责，负责的场务工作的大致流程与要求。

二、入职——积极应对工作我曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从新员工到职员转变，较快适应了公司的工作环境。

在部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导

布置的每一项任务。不懂的问题虚心向领导和同事学习请教，不断提高充实自己，希望可以为公司的建设尽一份力。当然，也曾出现一些小差小错，通过领导的指正，让我学到了更多，也让我明白必须用更加严谨端正的心态去学习和工作。前事之鉴，后事之师。

这些经历让我在不断的反省和思考中逐渐变得成熟，在处理各种问题时考虑得更加全面。

三、自省——工作需要客观“关怀”工作真的没有自己想当然认为的那么简单。一份报表，只是简单的数据，却需要用心去体会其含义和正确的计算方式。

它的背后牵涉到了管理费用的收取和公司的产值，预示了公司新的发展前景。一份资料，虽然只是登记其来处去处，但是却是公司运营与管理必不可少的。

也曾少不更事和顾客发生过摩擦，但是通过领导对我耐心的指导，我渐渐的学会一些应对难缠顾客的方法。

自己的工作还有很多的漏洞需要去弥补，并没有想象当中的好，要建立自己的目标，同时也要清楚自身的优势与劣势。我很赞同白岩松先生的话：人要体现自己的价值，就必须具备自我的不可替代性。即必须要具备别人所不能的东西。

于是我开始思考，自己究竟具备什么

四、时间——环境是催化剂自己需要努力自我提升。

一个人如果希望自己获得认可，在工作中体现自己的不可替代性，那么就必须要不断提升自我能力，增创自我价值。也就必须具备至少某一项技能。

这是在运营的沃土上，让我逐渐认清了自己当前面临的严峻

形势和亟待解决的问题。然后从内心开始给自己一个定位，为了更好的工作，自己应该开始做些什么。

即使只是一颗螺丝钉，但是要正常高效的工作，也必须有大环境的协调运转做基础，小部门的人力物力财力充沛、资源融洽共享，才能促进企业发展。一年以来在运营的工作过程中，让我体会到了公司浓情厚重的企业文化，领导亲切朴实的人情关怀，同事随意大方的快乐相处，以及工作让人心浮气躁和坦然若出的鲜明快乐。我逐渐喜欢上了这里，也因为喜欢，所以会让我有更多完善自我提高自我的动力。我希望，自己能为献出自己的光和热。所以也自然会一如既往的努力！

影院场务工作总结篇八

人们生活水平的不断提高，对精神享受的要求也在不断提高。电影，作为一种精神粮食，如今的发展也是生机勃勃，从而带动一系列的产业链随之发展，电影院就是其中之一。

时光飞逝，转眼间20天就过去了，在奥斯卡大上海工作的这一段时间中，分别在票务，影务，卖品岗位实习，感受颇多，收获颇多。从几乎没有接触过电影院工作岗位的新手，到现在能独立地完成售票，检票，卖品。很荣幸有机会能融入奥斯卡大上海影城这个大家庭，我用乐观豁达的心态面对新环境、新领导、新同事、新岗位，将20天的实习变成一个良好的发展机遇，同时也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快”是我这短短20天来切身的感受。在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应了影城的管理与运作程序，努力做好本职工作。

回顾在影城的20天的工作，一切都是新鲜也处处存在着挑战，通过理论学习和日常工作积累使我对影城有了较为深刻的认识，现将个人工作总结报告如下： 一：在劳动纪律方面，遵

纪守规，遵守部门管理制度。

在思想方面，坚持一切从我做起，实事求是努力认真，以工作力求仔细为原则，积极主动做好本职工作。

在自身方面，我认真积累工作经验，注重专业影城理论知识的完善，以期能使自己的水平不断提高。

二，认真学习影城岗位职能，工作能力得到了一定的提高

(1) 影城票房岗位学习

一是准备工作，上岗前注意自己的仪容仪表，按规定时间及时开启led屏，领取备用金，对讲机，电影票，会员卡，影片宣传页等相关用品，不得携带私人物品，填写每日《票房日报表》，仔细核对排片表，确保影片场次与影城安排一致。二是售票工作，遵照票房六部曲售票(1问候顾客2询问顾客寻求3重复顾客需求4询问顾客是否有会员卡，优惠，5按公司规定出票，唱票，找零，递票6致谢道别)，熟练操作售票系统及简单故障的排除方式，熟悉每部影片的票价及兑换方式，态度和蔼热情大方，了解影城各项活动并主动向观众推荐，为顾客营造一个良好的观影环境，影城的售票工作分为现金售票，会员卡售票，优惠售票，严格按照影城规定出票。

常，关闭票房电源。最后经值班经理核对方可下班。

在票房的7天，体会到了服务人员的辛苦，也看到了辛苦过后顾客们的开心。

(2) 影城影务岗位实习

影务人员应有熟练地接待流程，规范的服务流程，参与影城整体运营值班，合理正确处理影厅出现的突发状况，熟悉消防器具的使用和各个消防通道。负责正常经营期间观影场地

的卫生保洁，每日观影场地的布置和物品的回收存放，接受顾客的临时咨询，为顾客提供细致、耐心的咨询工作。

一是开业准备工作，员工按规定标准整理仪容仪表，上岗前领取影务工作用具如3d眼影，排片表等填写《影务日报表》做好记录。开启厅门，检查各个消防安全通道，二是营业中影务工作，影务工作主要分为检票，检票是指观众入场观影时进行的票据核查工作，进散场服务，来访接待，巡厅。影务人员要做到举止文雅大方，态度和蔼，一个良好的礼仪规范包括站姿，手势及服务用语，卫生工作计划认真负责的逐一发放回收3d眼镜，在巡厅的同时应注意影片的放映质量和影厅的温度及室内温度，每个安全通道的正常使用。合理处理影厅突发事件如放映事故。

三是结业工作，最后一场电影结束后结束营业，进行厅内巡视，注意是否有未离场观众，遗留物品，将影城各个厅门锁闭并确保影城通道处于关闭状态，将各项领用物品进行回收登记。正确填写《影务日报表》。由经理核对确认，方可下班。在影务的认真学习很重要，关系到影院的正常营运。

(3) 影城卖品岗位实习

卖品是影城不可缺少的一部分，在卖品部应有熟悉的接待流程，全面的了解产品常识，专业的促销用语，注意自身清洁以及工作环境的清洁，各种半成品(杯装饮料，爆米花)的加工程序，严格遵循现金管理制度，账实相符。

一开业准备工作

二售卖工作

遵照卖品销售六部曲(1问候2记录点单3汇集点单4呈递5收款6致谢道别)，快速的接待，完整的服务，耐心的解答，微笑的面容，积极努力的完成卖品促销任务，熟练操作售卖系统及

常见问题的处理，以顾客的满意度最大化为宗旨，卖品部常处理的有货品的退换、饮料瓶盖兑奖、货品报损。卖品员工应将有问题货品清楚记录并通知值班经理。

正常营业中的交接-班，先将货品盘点，核对盘点数量、库存数量，发生差异的货品重新盘点，最终以实际货品数量为准。在不影响顾客的购买的基础下进行售卖，由另一位工作人员进行记录，交接完后并由值班经理核对。

售卖也应注意货品的陈列，其美观可激发顾客购买欲望，陈列时应整齐摆放保持正是货架的外层面达到饱和，不得陈列过期或已损坏的货品，将有标志的一面朝向顾客。

三卖品货品的领娶调拨。

根据当时售卖情况进行领货，领货时需填写《卖品领货单》，要求填写数量，货品规格，并签字确认，由值班经理负责进行领货，货品领至卖品部后，由申领货品员工进行核对，调拨完毕后，由值班经理打印调拨单。

四结业工作

最后一场电影开映后10分钟后结束卖品营业。将卖品部所有货品进行补充陈列，盘点，清洁设备(爆米花设备)，保持卖品部清洁，清点现金，退出各项操作系统关闭电源，并检查冷藏设备的运转情况，锁闭一切货柜，将卖品部门锁关锁。认真填写《卖品日报表》。

三结合实际，合理运用

通过在奥斯卡大上海影城的工作实习，分别针对票房，影务，卖品系统的学习，为今后汽车影院的营业做了很大的铺垫，我学到了很多的东西，同时也明白了很多的道理，影院工作人员应本着提供人性化的顾客服务为工作理念，将提供优秀的

服务，优质的产品，整洁的环境作为工作的重心，并且应具备影院员工的各项工作技能，工作作风，工作习惯，能够体验一个高品质影院员工应具备的专业素养，我相信这些对我以培训心得体会后的工作都将大有裨益。尽管有了一定的进步，但在一些方面还存在着不足。在工作中未能全面的考虑各方面的因素，不能很圆滑的处理各方面的关系；以及开创性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这都有待于在今后的工作中加以改进。通过这次学习，我要提高工作的主动性，注重结果，一切围绕着完成目标。

在我们这个服务行业里看重的就是服务态度，服务就是交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。在这点上我觉得我做得还不够好，自觉主动意识还不够好还须加强锻炼，我觉得我应该要做到以客人为中心，只有首先以客人为中心，服务客人，才能体现出自己存在的价值，才能得到客人对自己的服务，服务意识也是要以客人为中心的意识，只有拥有服务意识才能常常站在客人的立场上，急客人之所急，想客人之所想；为了客人满意，要做到尊重客人，礼貌待人，自我谦让。

把工作作为一种负担，才能全身心地投入工作，这样才能安于工作，有所作为。