

商场领班主要工作职责(实用9篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

商场领班主要工作职责篇一

尊敬的领导：

我认为我竞聘上岗保安班长一职我有以下优势：

一、队伍管理能力；

我长期在基层工作，非常熟悉保安勤务及班组管理，了解基层队员的思想动态，通过长期的基层班组管理工作实践摸索积累了一定的管理经验，在如何引导队员开展工作，如何协调队员、企业、公司三方关系方面驾熟就轻。

二、企业关系协调能力；

如何协调同企业的关系是基层管理必须面对的一个问题，我接触过的企业主管对我都有着不错的评价，站在公司队员根本利益前提下尽最大可能为企业主管减轻工作压力是搞好企业关系的法宝，我能坚持这种思想并使其更为完善。

三、军事训练能力；

我当兵出身，有着良好的军事素质，熟练掌握军事教官的“会讲解、会示范、会纠正、会做思想工作”的四会标准，对组织班组训练，提高队员的军事素质有一定的水平。

四、宣传写作能力；

我有一定的文学写作功底，曾在《--保安》等杂志上发表多篇宣传文章，对整理队伍管理工作材料，宣传保安业大好形势，促进队伍工作积极性，拓展保安市场有着积极意义。

五、熟练使用现代办公设备；

我能熟练使用各种办公设备，掌握word□e-cel等商务办公软件□photoshop□coreidraw等平面设计软件的使用，对提高工作效率和质量有很大的帮助。

六、调剂队伍文化生活能力；

我是个文艺爱好者，具备一定的识谱能力和乐器演奏基础，有组织参与文娱活动的热情和经验，能调剂队员业余文化生活，营造温馨的工作生活氛围。

七、对保安工作的热爱和对公司的忠诚；

最为重要的是我对保安工作的热爱和对胜杰保安的忠诚，自从部队来到公司，我便把保安公司作为自己的家，把保安工作作为毕生的事业追求。八年来经历不少动荡和诱惑，我始终没有放弃，借用《士兵突击》里的一句台词，“不抛弃、不放弃”是我的处世准则。

如果我能竞聘保安班长竞聘演讲稿，我将从以下几个方面开展工作：

一、选好副手。

班长管理工作千头万绪，单靠一个人不可能做到面面俱到，选好副手，依靠班长骨干开展工作是关键。班长工作的一项重要内容便是培养一批高素质的基层管理人才。首先在对骨干的选拔上应本着“任人唯贤”这一原则，严把思想品质关。在责任意识、综合素质、业务技能、管理水平、创新意识、

实干精神等方面都要进行考评，把优秀的骨干力量放到重要的工作岗位上去。平时注意严抓对骨干的教育培训与考核；勤开会，多谈心，随时掌握骨干思想动态；定期对骨干的军体素质、业务技能和工作成绩进行考核评估，优胜劣汰，给予适当的压力以保证骨干旺盛的工作干劲。

二、以主动出击代替被动工作。

“快半拍，高半节”是提高工作效率的有效方法，做什么事情都要考虑在前面，想领导之未想，做兄弟单位之不做，以主动出击代替被动工作。针对队伍中普遍存在的流失、睡岗、形象不整、内务脏乱等共性问题深入挖掘其产生根源，从根本上解决问题，做到标本兼治。要认真领会公司领导思路，制定各班组预期工作目标，高标准完成公司交给的各项工作任务。

三、只争第一。

四、以个人魅力赢取客户的信任。

在同客户的交流中时刻保持良好的个人形象，举手投足都要做到展现自身良好的涵养和素质。以诚待人，以信取人，让客户自始至终都认为在同一个有着雄厚实力、讲诚信守信誉的公司合作。要认真听取客户主管对保安工作的意见和要求，不失时机的同客户主管发展关系。巩固老客户，发展新客户，积极拓展公司业务。

五、掌握第一手材料。

班长的工作范围不应只局限在办公室或同客户主管的交流上。要经常下企业深入到队员中间，用心感受他们的疾苦，体味他们的欢乐；帮他们解决实际问题；对其工作进行指点；掌握队员的思想动态，有针对性的开展工作。

面对浩瀚的蓝天，鹰儿选择了奋飞；面对汹涌的巨浪，水手选择了搏击；而今天，面对至爱的事业，我选择了拼搏和创新！由衷地希望，我，能够成为大家的选择，因为我认为，对待这个工作我会做到更好！

我的竞聘书演讲结束了，谢谢大家！

商场领班主要工作职责篇二

一、保安工作也许不是我一生的追求，但是现在我既然选择了保安这个行业，我就会尽职尽责做好。

在这里我要感谢各位领导给了我很多学习锻炼的机会，这一年里公司领导让我在保安班长的岗位上锻炼物业保安竞聘演讲稿，为了使我适应保安管理工作公司领导经常帮助和鼓励我，为做好班长工作我认真学习保安、消防等专业知识，实事求是的做好每一件事，在实践中我敢想敢管，发现员工中存在对工作不够尽职的现象敢于批评指正，在履行保安班长职责的同时，还不断充实自己，尽最大的努力多学习一些关于消防、监控方面的知识。在日常的保安管理中，由于自己年轻心直口快，方法又不多可能挫伤了一些人的积极性，那段时间里自己也感到相当无奈。公司在实行管理层竞聘上岗后，领导也给予了很大的期望，让我担任保安队长一职，在做班长的工作中经历的事情也多了，看得多了，也从中学到很多的知识，同时还积累了一些经验，为我在以后的工作打下良好的基础，尤其是在遇到突发事件的时候不至于手忙脚乱，以不变应万变，在保安队长的岗位上工作，精神也很紧张，深感责任重大，平时就有许多琐事尤其是节假日、夜里、领导不在的时候，总会有一些事情发生。这就要很强的责任心。

二、下一步主要从以下几个方面展开工作

1、加强自身素质和业务学习，作为一个基层管理者要有高度

负责的责任心和过硬的业务水平才能胜任管理工作，带领队伍健康稳定的向前发展，保安是一个特殊的行业，从业人员要求也高，要求准军事化管理，怎样才能把这十几名不同情况的年轻人为我所用、来发挥他们的光和热呢？这是个有挑战性的工作，在任职之时为了能尽快熟悉岗位情况，理清工作思路，我给自己制定了详细的学习计划，利用各种学习方式，全面加强自身素质和业务的学习及专业知识的提升。

2、在小区从事保安工作一年以来，我深知其中的责任感有多重，而事故的隐患不是随人的主观意识而改变，正因为如此，作为一名基层安保管理人员必须时刻保持高度的警觉性和责任意识和大局意识，一年来我们在工作实践中逐渐建立健全部门的规章制度，创新管理措施及管理手段，稳步提升工作效率和工作质量。

3、加强员工培训，提升服务质量。部门员工多为九零后并且大多是第一次参加工作，自我约束力差，理解能力不强，工作执行力低，管理难度大，针对这一问题，为提高队伍的整体素质和形象，我坚决从源头抓起，不厌其烦的加大岗位培训力度，每天对员工进行有计划的学习和培训，同时根据人员不同情况，进行针对性的教育培训，使队伍保持稳定。员工的作风纪律、业务水平、服务质量和处理问题的能力有了明显的提高，取得了持续无事故的良好态势。

4、加大值班和巡逻检查力度，在节假日期间加强值班，对重点部位、敏感部位安排专人多转、多听、多看发现情况做到第一时间到位，及时处理，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态，在加强值班的基础上进一步调整加强巡逻检查密度，保安人员24小时巡逻检查园区四周死角。

5、层层布置、层层落实保安队长竞聘演讲稿、在开展工作之前把工作布置后主抓各项工作落实情况，争取把每一项工作落实到实处。

6、对员工加强管理，对每个队员严格考核，为提高保安队伍的整体素质，要多讲、多做工作，让每一名队员知道保安工作的重要性，特殊性，使队员从根本上强化自己的服务意识，并对员工提出严格要求，严格执行公司的规章制度，做好本职工作，配合经理对每一个岗位进行绩效考核，有功必赏、有过必惩，进一步提高队员的工作积极性。

7、做好队员的思想工作，关心爱护队员，了解队员的思想、工作、生活等情况，及时发现问题，做到政治上关心、思想上信任、工作上教导、生活上体贴。

8、不断提高队员的业务技能，要有计划的组织队员学习训练，检查督促队员管好、用好安保器材和消防器材，使其保持良好的工作状态。

9、加强园区内消防安全和车辆管理工作，确保园内消防通道畅通，车辆有序停放。

10、坚持查岗查哨制度，掌握人员在岗情况，做好考勤工作和保安人员调配。发现问题及时解决，重大事件及时上报。

现在的工作离公司的要求同事们的期待还有一定距离，工作中还有一些不尽人意的地方，特别是保安的整体服务意识，素质做的还不够细，不到位，我会吸取教训，总结经验，不断学习，在新的岗位上，在公司领导的正确领导下监督下，进一步加强小区的安保及队伍的素质，使每项工作落实到实处，做到防患于未然，确保安全无事故，是小区广大业主有一个良好舒适的生活环境。

以上是我的述职报告，请公司领导和同事们监督审查。

商场领班主要工作职责篇三

尊敬的各位领导：

大家好！

人们都说，真诚的友谊来自不断的自我介绍。我叫何鹏飞，来自遥远大西北。我确信勤奋认真是我工作基础，严肃塌实是我工作的准则。从我自身来讲，无论是工作能力还是综合素质可能还不是最佳人选，但深深知道人往高处走，只有不断挑战自我，战胜自我才能实现自己的人生价值。再次非常感谢公司能给我们提供这样一次超越自我的机会，今天我要向着领班这一岗位冲刺。我很欣慰。

我心目中的好领班，我认为，她应该有、也必须具备超强的六个方面：

- 1、个人思想强。
- 2、专业技能精。
- 3、沟通技巧活。
- 4、作风纪律严。
- 5、完成任务好。

我认为，作为一个领班，她所起到的作用是巨大的。这样她不仅仅是一个传达主管各项意图的桥梁，做好主管的左右手，她也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人。她还需要具备超强的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领她们提高各项业务知识和专业技能。能在她们有任何困惑和难题时教她们如何解决。当然，对公司的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解。要有一定的执行能力和解决问题时果断的思维方式，等等。

如果我能竞聘上领班这一职，我将做好以下几点：

1、努力提高自身的学习能力。增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。

2、在提高自身的同时也要带领其他的家人们一起进步。定时组织一些培训课程，涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要。及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、一个企业的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。现在的客人已经不单单要求吃饱就好，他们对服务的满意度有了更高的要求。怎样才能做到公司倡导的人性化服务呢？那就是一定要把顾客当朋友看待。想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有你真正把他们当朋友看了，你才能真正的做到微笑服务。这样，你的服务做到位了，产品也能达到顾客的要求，业绩自然也就提升。怎样跟顾客做朋友，怎样做好顾客的朋友，这也是我需要跟她们共同学习的地方。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

公司的发展势头迅猛。只有公司这个大家庭发展了，我们才会有更好的提升自我的平台。现在有一个这么宽广的给我们施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺！相信我总会成功的！

谢谢！

商场领班主要工作职责篇四

尊敬的各位领导，各位同仁：

大家下午好！我是□20xx年有幸来到厦宾这个团结温暖的大家庭，和在坐的各位同仁共同渡过了一段非常愉快的工作旅程。今天在这里要衷心感谢酒店领导给我这次公平竞争，展示自我才华的机会。

在这一年多时间里，从卫生岗到接待岗，经历了许多，从刚开始时的懵懂到不断的成熟。这一切都有酒店的各位领导对我工作的关心和鼓励，让我有不断发展的空间。同时也让我学到了许多关于管理方面的知识。从最开始一个服务员的心理定位上升到了一个基层管理者的认知。当然还有每天朝夕相对的同事们，有了大家的帮助和支持，使得我在厦宾的这一年过的很充实很开心。

这次我要竞聘客房领班一职。首先，作为一个领班，我认为他所起到的作用是巨大的。他不仅仅是一个传达主管各项意图的桥梁，做好主管的左右手，他也是一个能把员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同时他需要具备良好的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领自己的员工提高各项业务知识和专业技能。能在他们有任何困惑和难题时教他们如何解决。还要对酒店的各项企业文化和规章制度熟知并理解。更重要的是要有高效的执行能力和解决问题时果断的思维方式。

作为酒店管理专业毕业的我，在学校经过三年的系统专业学习，让我对酒店业有了一个全面的认识，学习和了解一些酒店业的管理理念，使得我对这个行业充满向往，带着这份对酒店业的热忱来到了厦宾。万丈高楼平地起，在这一年多的基层实践中，通过自己的努力，打下了很坚定的客房操作技能，无论是清理房间还是对客服务，我都能轻松应对，也有了一套自己的工作方式。由于从业不久，可能本身还存在许

多的不足，但我相信我还年轻，只要有对工作的热情及激情，我相信我能够胜任领班这个职位！

如果我能竞聘上领班这个职位，我将做好以下几点：

1我的工作方法

我想“笨鸟先飞”大家都明白这句话的意思，虽然开始很艰难，但是我会努力提高自身的学习能力。增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。在提高自身的同时也要带领其他人一起进步。定时对员工进行一些培训，从最基本的操作技能如铺床到灵活的处理一些日常的对客服务。和大家一起在工作中学习，学习中工作！

2提高自身的服务意识

一个酒店的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。《五星大饭店》这部电视剧里说到“服务是一门艺术”，服务不简单的只是体力劳动，它是需要技巧和用真心去做的。在服务行业有句老话“顾客就是上帝”。现在的客人已经不单单要求吃好住好，他们对服务的满意度有了更高的要求。因此我将不断提升自己的服务意识，在宾客的满意与惊喜中实现自我价值。同时做为一个领班，也要服务好员工的员工，达到顾客和员工都满意的双赢成绩！

3精益求精的工作态度

海尔创始人张端敏说过“能够把简单的事情天天做好就是不简单，大家公认的非常容易的事情，非常认真的做好它就不容易”。领班的工作看似繁琐，细小，但做好它却不容易，我会投入200%的激情到工作中去，随时做好迎接困难的准备。以精益求精的工作态度做好自身的工作！

4勇于承担责任，不掩饰自己的错

在工作中如果我做错了的（包括给员工指导错了的），会勇于承认自己的不对，勇于纠正自己的错误，不强调客观找借口，更不把责任推给别人。员工工作上出了错，也不一味地责怪，而是从管理者的角度多找原因，分析自己应负的责任，从中汲取教训，加以改进。即使是因员工的错误而受到上级的批评，也不把怨气发泄到员工身上。

最后，我想说在这一年中，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开酒店和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。再次感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。谢谢！

人只有不断挑战自我才会有进步、有发展。请给我你们的支持，虽然我不能撬动地球，但这会是我更加努力工作的动力！我将会不负众望，为厦宾的发展奉献自己的绵薄之力！

商场领班主要工作职责篇五

今天，我参加竞争的职位是宾馆领班一职。我能参加这次竞选，心中百感交集，首先要感谢各位领导多年来对我的教育和培养，感谢与我同舟共济、朝夕相处的全体同事对我的帮助和信任。

竞聘该职务我有如下优势：

首先，我深知这项工作的重要性。领班是最基层的管理者，不仅要领导下属员工，而且要面对顾客，领班要为员工提供指导，以实现日常工作的目标，监督下属员工的工作，领班又是管理部门与员工之间联系的桥梁，领班必须站到企业第一线，当好自己下属的领头羊。

第二，我有奉献的精神。在单位工作的6年里，我将青春与热

忱投入到自己所从事的平凡岗位上，履职尽责，努力工作，在单位的发展历程中发挥了我应有的作用。

第三，我发自内心对单位事务的热爱及强烈的责任心。“热爱工作才能成功”。工作6年来，我目睹了各位领导和同事为了宾馆的发展而付出的艰辛，心怀对单位教育培养的感恩，我有责任也有义务为了单位的发展尽一份自己微薄的力量。正因为有着对单位执著的热爱，我将“感恩的心”化做“责任心”。

成绩属于过去，激情成就未来。如果我竞聘成功，我将摆正自己的位置，积极思考，推进工作；团结同事，融洽相处；遇到矛盾问题，主动承担责任，把问题解决在工作范围内，推动工作迈上新的台阶。

第一，在平常的工作中，要求别人做到，首先自己要努力做到、做好，要求别人不做的，首先自己不做。我认为在制度和规范面前，只有自己做到了、做好了，才能要求别人做到、做好。”在工作中从关心员工工作和生活入手，经常进行换位思考，设身处地为员工着想，取得员工的信任，在宾馆处处营造“家”的氛围，尊重每一位员工，除此之外，我觉得我们还要人性化管理，工作上严格要求员工，生活中也要解决她们的困难。

第二，当好“服务员”。做好与顾客的沟通联系，认真听取顾客意见，不断改进服务工作。我将带领工作人员坚持把客人利益放在第一位，通过“阳光服务”、“真情服务”、让客人有宾至如归的感觉。

第三，当好“协助员”。协助经理主管的助手带领本班人员按质按量交办的任务。同时密切协同楼层，洗衣房，餐厅工作，做好部门与部门之间的联系交流，事半功倍的开展工作，化解矛盾，做到职能明确，，责任明确，不推脱。

第四，当好“管理员”。现场管理是首要工作。首先注重企业文化内涵，与其说客人到酒店是去住宿、吃饭，还不如说去寻求一种精神上的享受。所以在管理过程中注入更多的情感要素，并通过“身教”强化管理效果。我想，当好管理员，首先应管理好自己，只有这样，才会树立坚定的工作信念，形成良好的工作风格，同时，也才会更好地有利于自身的成长。

第五，做好员工培训。主要包括职业素质培训和安全培训。其中英语培训是关键，我的目的是让班组成员都会说常用的服务英语。安全培训方面，我将继续强化班组成员安全意识，开展“三五分钟”教育。使员工“随时、随地、随人、随事”都能受到教育，不断增强安全意识和职业道德观念，提高遵章守纪的自觉性。

第六，厉行节约，控制好成本。懂得废物利用，我们要节约每一滴水、每一度电，从而大大降低费用和成本支出。

我只是想向各位领导展示一个真实的我。我相信，凭着我个人素质，我的爱岗敬业，脚踏实地的精神，我的工作热情，我的管理经验，我一定能把领班的工作做好。如果各位有疑虑，那就请给我一个机会，我决不会让大家失望。

谢谢大家。

商场领班主要工作职责篇六

尊敬的各位评委老师，亲爱的家人们：

大家好！

“夜空因繁星而美丽，人生因相遇而美好”。

首先，在这里感谢x总为咱们公司建立了竞聘体制。90管理系

统的’导入，让我看到了公司给咱们基层管理员一次成长、励练、学习的机会，我不想错过这次学习、励练与成长的好机会，所以我参加了咱们总店的竞聘，我的竞聘岗位是楼面主管。

我叫xx今年25岁、于xx年7年从事酒店工作。工作期间x经理曾教导我“欲学做事、先学做人，欲学管理、先学吃苦”在咱们公司的这段时间里，我既学到了怎么做事，同时也在学怎么做人。

如果我竞聘成功、我展开的工作重点将会从以下几点做起：

一、执行经理指令、具体落实各项工作。一身作则、身先士卒、起表率 and 模范作用。

二、当好一个负责人、经常观察分析楼面的情况、调整好员工的情绪、安排好轻重缓急的事物，时刻做到“与时消息、与时偕行、与时俱进”。

三、推动90管理系统方案、顺利实施。

今后我会更努力做好员工与酒店连接的桥梁与纽带，以团结协作、互帮互助为准则，充分发挥咱们总店的凝聚力和战斗力，在者我自身也会不断学习、不断去充电来弥补自身的缺点、发挥自身的优点。我坚信在刘总的正确带领下，我们艳阳天旺角必再创辉煌。

在此感谢领导给我这次演讲的机会，请相信我能胜任这个工作。

谢谢！

商场领班主要工作职责篇七

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好！

在市场竞争日益激烈的新形势下，我们*****商场适时调整经营方针，在内部进行人员调整，这是商场管理层的英明决策和对新形势的正确把握。作为***商场的一名员工，我深感振奋，也很受鼓舞，没有理由不积极响应，也没有理由不主动参与！

下面，我将我竞聘的条件、优势和态度向大家作一汇报。

20多年的商业生涯，使我深深懂得，干商业工作不仅要有激情，要熟悉商业知识，更要会分析市场，掌握顾客心理，还要了解竞争对手的基本情况，做到知己知彼，才能在激烈的市场竞争中处于不败之地，抢占先机，赢得主动，这是做好商业工作的最基本的素质。如果我应聘成功，我将协助各位领导，依靠全体店员，把本人在20多年商业生涯中积累的经验灵活运用到*****的经营实践中，围绕“增加销售”这一中心，做好五个方面的工作：

一是在特色管理上，要注重商品专营的特色、引导时尚的特色、购物环境的特色、商品陈列的特色等，通过众多的单体特色，打造出独具个性的营销特色。

二是在职工管理上，重点做到人性化，通过各种途径，不断向他们灌输先进的经营理念，提高业务素质、规范服务行为，通过他们的一言一行，向顾客展现出广隆的美好形象，进而集聚人气，形成别具一格的核心竞争力。

三是在顾客管理上，本人将进一步强化“顾客就是衣食父母”的理念，并将之贯穿于工作的全过程，真心实意为顾客

提供热情、到位的服务。通过对商品分类与摆布等情况的了如指掌，主动为顾客做好店内引导、商品说明等工作，同时要努力营造良好的购物环境，全面提升服务层次和服务质量，以满足顾客不同层次的需要。

四是在商品管理上，要尽可能丰富商品品种，要把缺货作为营业的最大敌人，视商品质量为商场的生命，进一步完善《缺货登记制度》，在缺货醒目处设立“缺货告示”，告此商品的下次到货时间，以方便客户到时购买。

五是在商品损耗管理上，要进一步强化手段。往往一个商品的损耗，至少需要5-6个商品的销售毛利才可弥补，因此我将把商品损耗管理作为门店节流、创利的重要环节来抓，从根本上提高商场的管理水平。

尊敬的各位领导、各位同仁！

虽然我到*****的时间不长，但我已深深地感受到*****这个大家庭的温暖，看到了*****的发展前景。我也确信，我对商业工作充满激情，精力充沛的我，渴望拥有一个能够实现自我价值的舞台。如果这次条件够不上，我将继续努力，在原有的工作岗位上更加努力地工作，更加刻苦学习，做一个合格的*****人。如果大家相信我、信任我，能够给我一次机会，我将在新的岗位上勤勤恳恳工作，认认真真做事，清清白白做人，不辜负领导和同志们的希望和重托，将自己的每一份光和热都融化到*****的事业中去，脚踏实地地干出一番事业。

最后，我希望，能用你们的信任和我的努力作支撑，共铸*****商场明天的辉煌！

谢谢大家！

商场领班主要工作职责篇八

大家好!我这次竞聘的职务是工程部领班。

衷心感谢酒店给了我们大家这次公平、公正竞争、展现自我的舞台和施展才华的机会。

我们只有平时严格要求自己，不断提高自身业务素质，才能把握好每一次展现自身才能的机会，从而实现自我价值。

酒店的产品是安全满意优质的服务，而服务员是参与产品生产并直接将之送出的载体。服务员工作是酒店接待中直接面对顾客服务的窗口，面对不同的顾客，服务人员的整体素质是决定酒店在经济市场中占有份额量的决定因素。酒店之间的竞争，往往是员工综合素质的竞争。只有不断提高现有服务员的综合能力，培养优良的职业道德和奉献精神，服务工作才能优中更优。只有不断加强对服务员的思想道德建设，才能提高酒店在市场上的竞争力。

工作期间，本人一直勤奋学习，刻苦钻研，通过学习掌握了较为扎实的理论与实践基础。现代酒店为适应人们日益增长的需求，已不再是仅仅提供住宿的场所，而是从衣食住行、视听娱乐，到运动健身、商务购物、医疗美容等，应有尽有，设备设施日趋完善。一个现代化的酒店设备设施费用已占总价的1/3还多。另外，酒店对设备的依赖程度也日益剧增，一旦设备出了故障，服务就要受到影响，几乎无法由人来代替。做好酒店工程管理，是酒店经营取得成功的关键之一。

作为酒店工程领班应做好以下几点：

4、熟悉各幢房屋的分布状况，房屋内外结构，附属设施各水、电气、消防系统的管线走向，分布状况以及管线主控制位置，以及设备的性能和使用状况。

5、加强学习业务知识，能识读施工图纸。绘制施工图，领班必须具备熟练的施工技能。

7、管理好、使用好酒店的设备，使设备处于良好的技术状态，设备保持优质高效、低耗、安全运行，是领班的首要责任。对管辖设备要严格做到设备干净、机房干净、工作场地干净不漏电、不漏油、不漏气、不漏水，使用性能良好、密封良好、润滑良好、坚固良好、调整良好。

在熟练自己专业的基础上，学习水、土建等基本知识和规范操作、争取做到一人多能，适应酒店维修工作的需要。

只有酒店员工个人素质及业务技能的提高，才能够使企业进步，并且最终形成有效发展的深厚的内在动力。”酒店工作者素质高低，不仅关系到自身的前程，而且也关系到整个酒店的服务质量。

从刚毕业时只具备基础的理论知识的我，在工程部近6年的工作使我各项技术都得到了加强与提高，6年工作酒店内的各类电器如洗衣房设备，厨房设备，客房设备的工作原理及维修保养方法我已非常熟悉，酒店内各配电室及酒店的电力布线走向，冷热水控制系统及供水管道走向，排水系统及走向，电话交换，网络交换电视控制系统及线路走向我都已是谙熟在胸。现在我主要负责酒店电视系统的管理。

我仅从工程节能降耗方面谈创新思路，计划从以下几方面入手，促进能控的制度化和程序化，努力把能耗成本保持在合理的水平：

- 1、对各部门进行空调、水电设施的使用和节能常识的培训。
- 2、优先维修改造造成能源浪费的设备。
- 3、工程部在日常巡检过程中对节能情况进行监督。

4、准确抄录各种能耗数据，按时进行分析，根据发现的问题不断采取节能措施。

5、在设备的选购、维修和运行管理中，积极采用有利于节能的新技术、新材料。

6、进一步完善设备运作管理规范，技术档案的建立、管理和设备维修、检查、保养记录工作，善于总结经验教训，学习新技术应用新技术，逐步用新技术、新工艺对设备进行改造，使设备系统更加完善。制定并不断优化能源计划与节能项目。协调能力，是化解矛盾的能力，是聚分力为合力的能力，是变消极因素为积极因素的能力，是动员群众、组织群众、充分调动人的积极性的能力。

7、建立精干、高效的工程服务队伍

8、做好能源控制管理，提高所有人的节能意识。制定必要的规定和制度。采取必要的技术措施。

9、做好耗能设备的维修保养，使其经常保持良好的性能状态。

10、对主要耗能设备如：空调系统、供热系统的运行状况进行分析，制定出利于节能的运行程序。

11、在保证酒店营业所需的前提下，尽可能减少耗能设备的使用。

个人认为自己据有良好的综合协调能力，但要做好酒店管理需要良好的综合素质和多方面特需能力，如文字表达能力，落实能力、行政能力、综合协调能力等，但从个人现状、现实需要和酒店职能特点上看，要特别提升的是解决、处理复杂矛盾和问题的能力。

我一定以此为新的起点，进一步加强学习，积极参加培训，

更加注重实践锻炼，以本部门工作更加出色的实在成绩证明成效，为酒店的工程管理做贡献！

商场领班主要工作职责篇九

尊敬的各位领导，各位同仁：

大家好！

我是xx□20xx年有幸来到xx这个团结温暖的大家庭，和在坐的各位同仁共同渡过了一段非常愉快的工作旅程。在xx的这段时间里，我学到了很多的东西，今天在这里要衷心感谢各位领导给我这次公平竞争，展示自我才华的机会。

首先，我要说说我选择xx的原因，在我刚来xx培训的第二天，当时许建华经理给我说过一句话，我不希望你在xx一辈子，但我希望你在xx的一阵子可以帮助你一辈子，在座的各位有很多人都听我说过这件事吧？当时听到这句话时，心里很激动，可以说，让我有一种想马上进入xx的激动心情。所以，我选择了在xx□接触xx以后，我才发现□xx是一个能学会很多东西的地方，是一个培养人才的地方，可以说，是他的这句话，让我留在xx学到了这么多，我才有了今天这次展示自我的机会，也可以说，他的这句话，改变了我，将影响我一生。

在xx的这几个月时间里，从刚开始时的懵懂到不断的成熟。非常感谢各位领导对我的栽培，让我有不断发展的空间。同时也让我学到了许多关于管理方面的知识。从最开始一个服务员的心理定位上升到了一个基层管理者的认知。当然还有每天朝夕相对的同事们，有了大家的帮助和支持，使得我在xx的这几个月里过的很充实很开心。

当时大家叫我竞聘领班时，心里很犹豫，认为自己还不能胜任领班一职，当时何平领班叫我竞聘时，我说过一句话，一

只鸡，在一群鹤当中怎样展现自己的风采呢？回到宿舍，跟同事说起这件事，同事跟我说，不要把它当着是一次竞聘，把它当做是一次锻炼自己，提升自己的机会，不管有没有竞聘上，但可以让自己学会一些东西，可以更好的突破自己，所以，我选择了竞聘领班。

这次我要竞聘楼面领班一职。首先，作为一个领班，我认为他所起到的作用是巨大的。他不仅仅是一个传达上级领导各项意图的桥梁，做好领导的左右手，他也是一个能把员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同时他需要具备良好的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领自己的员工提高各项业务知识和专业技能。能在他们有任何困惑和难题时教他们如何解决。还要对酒吧的各项企业文化和规章制度熟知并理解。更重要的是要有高效的执行能力和解决问题时果断的思维方式。

在xx的这几个月里，让我对酒吧业有了一个全面的认识，学习和了解一些酒吧业的管理理念。万丈高楼平地起，在这几个月的基层实践中，通过自己的努力，打下了很坚定的服务技能，无论是清理台面卫生，还是对客服务，我都能轻松应对，也有了一套自己的工作方式。由于从业不久，可能本身还存在许多的不足，但我相信我还年轻，只要有对工作的热情及激情，我相信我能够胜任领班这个职位！

如果我能竞聘上领班这个职位，我将做好以下几点：

1、我的工作方法

我想“笨鸟先飞”大家都明白这句话的意思，虽然开始很艰难，但是我会努力提高自身的学习能力。增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。在提高自身的同时也要带领其他人一起进步。定时对员工进行一些培训，从最基本的操作技能如铺床到灵活的处理一些日常的对客服务。和大家一起在工作

中学习，学习中工作！

2、提高自身的服务意识

一个酒吧的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。《五星大饭店》，相信在座的各位有看过这部电视剧的人吧？这部电视剧里说到“服务是一门艺术”，服务不简单的只是体力劳动，它是需要技巧和用真心去做的。在服务行业有句老话“顾客就是上帝”。现在酒吧的客人已经不单单要求喝好玩好，他们对服务的满意度有了更高的要求。因此我将不断提升自己的服务意识，在宾客的满意与惊喜中实现自我价值。同时做为一个领班，也要服务好员工的员工，达到顾客和员工都满意的双赢成绩！

3、精益求精的工作态度

海尔创始人张端敏说过“能够把简单的事情天天做好就是不简单，大家公认的非常容易的事情，非常认真的做好它就是不容易”。领班的工作看似繁琐，细小，但做好它却不容易，我会投入200%的激情到工作中去，随时做好迎接困难的准备。以精益求精的工作态度做好自身的工作！

4、勇于承担责任，不掩饰自己的错

在工作中如果我做错了的（包括给员工指导错了的），会勇于承认自己的不对，勇于纠正自己的错误，不强调客观找借口，更不把责任推给别人。员工工作上出了错，也不一味地责怪，而是从管理者的角度多找原因，分析自己应负的责任，从中汲取教训，加以改进。即使是因员工的错误而受到上级的批评，也不把怨气发泄到员工身上。

最后，我想说在xx的这几个月中，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开各位领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。再次感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事

们对我的肯定和关心。谢谢！

人只有不断挑战自我才会有进步、有发展。请给我你们的支持，虽然我不能撬动地球，但这会是我更加努力工作的动力！我将会不负众望，为xx的发展奉献自己的绵薄之力！

再次谢谢大家！