

# 2023年酒店店长述职报告(优秀5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 酒店店长述职报告篇一

xx假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20\*\*年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20\*\*年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20\*\*年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

- 1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。
- 2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理自20\*\*年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

□

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20\*\*年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a[]b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定xx会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处

理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20\*\*年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

## 1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资

成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的`作用。 通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《xx之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

## 酒店店长述职报告篇二

尊敬的各位领导：

大家好！

按照酒店领导的工作安排和本职的一些想法，一年来，主要负责做好以下几项工作，现向酒店领导汇报。

一、加强了所属员工思想教育，强化责任意识，明确管理分工，逐步提高人事管理水平和效率。

人事部门属酒店的职能部门，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性较强，因此要求所属人员要有一定的综合素质。现在人事部共有人员x人，含人事部经理x人，其它x人分别负责劳资、后勤及人事、培训两个部分。在对部门人员工作进行了明确分工的同时，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。

二、认真做好酒店的定编、定岗、定薪工作，降低人员成本的同时，提高工作效率。

经过与酒店高管及各部门经理的考察研究决定，重新调整酒店的人员编制，现将酒店人员编制总数定在xx人，现有员工xx人。

三、认真做好酒店的招聘工作，及各类档案资料的管理工作。

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行。对之前应聘资料进行整理及筛选，重新筛选出适合酒店工作的人员通知来店试用，除此之外，在酒店高管的带领下，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，合理分配人员，采取末位淘汰制，在不断提高员工基本条件及综合素质的同时，确保工作效率化。重新完善各类档案资料的管理工作制度及流程。要求每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，保证相关部门对酒店的档案资料的检查中，不出现问题。

四、员工餐厅、员工超市和员工宿舍管理。做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提。

将员工餐厅、员工超市重新划分隶属关系，人事部首先在调整开餐时间，改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，将原来开餐的时间及次数重新调整，原来早、午、晚一日三餐，增加一餐(夜餐)后，调整为一日四餐。经常检查员工餐伙食质量，计划在不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则。通过了几日的观察，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，将用餐部门划分区域，这样既保证了用餐人员

的秩序，又减轻了员工餐厅工作人员的劳动量。同时教育所  
属员工养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和  
环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。  
其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情  
况按照部门为单位合理分配宿舍，定期检查宿舍卫生，教育  
员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。  
规范员工超市采购流程，与财务部配合对超市货物进行盘点，  
建立台账，将每日收入及时交送财务部。

## 五、全面接收总经办的工作。

在与各部门紧密配合的同时和组织召开各种会议，做好各类  
上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、  
活动顺利开展。同时认真做好各岗位之间人员调动工作，接  
待的大型宴会时，充分调动合理利用人力资源，确保接待工  
作顺利完成。配合其它部门做好酒店服务业的信息搜集、分  
析、调查、研究工作，积极提出改进意见和建议，并以口头  
或书面形式及时向酒店高级管理层汇报，为酒店高级管理层  
提供决策依据。在对外联系方面(现已接手食品药品监督管理局检  
查、酒店印刷品的整理、标牌、宣传单等的制作)，做好有关  
方面的来访接待和来信的处理工作，处理好酒店与各级政府  
部门和社会各界的关系，参与策划酒店内的重大活动，加强  
与新闻媒介的联系，提高酒店的知名度。

## 六、计划工作

1、学习并熟练掌握酒店的薪资待遇、用工政策、福利待遇、  
部门用工标准等，为招聘人员、服务好员工做好基础性的准  
备和保障。

### 2、员工招聘

a□选人：酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、  
新沂市人才网、电视滚动字幕(或短信群发的形式)进行发布



招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

b□用人：用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位。根据应聘人员的意向和人员的具体情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工的实际情况和应聘职位相吻合。

c□备人：建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

d□留人：现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的主要原因，以确保员工合理安排。

### 3、后勤的保障

没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。重点加强员工宿舍的管理，为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。

a□加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理—后勤主管—宿管员—宿舍长”四级管理的网络。

b□加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。

自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈—由部门负责人督导—通报批评—罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

d□规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

e□增设培训教室，如有条件增加员工活动室为员工创造了一个良好、安全的休闲娱乐环境。

上情下达和下情上报，及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

a□完善制度，向实现管理规范化进军。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的酒店管理制度的运用便迫在眉睫，为了进一步完善酒店制度，实现管理规范化，将重新修订《员工手册》使员工“有法可依”。

b□加强培训力度，完善培训机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前酒店各部门人员的综合素质普遍有待提高，根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为员工带来帮助。另外新员工入店培训是必不可少的，对入职的员工进行酒店历史、基础礼仪礼貌、安保消防、安全生产、员工手册的培训，对员工进行思想上面的引导，让员工从根本的思想认识和心态上对酒店有一个很贴切的认识和了解，以保证在工作中树立正确的思维理念、服务理念及工作理念。另外各部门的相关技能实操培训也必须定期进行，并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

c□协助部门工作，积极主动听取各员工建议及意见。

继续配合各部门工作，协助处理事件处理。即将到来的一年是酒店拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以积极主动听取各员工建议及意见是人事部工作的重心。只有员工能高高兴兴的服务于我们的顾客，我们才能更好更快的发展壮大。

述职人□xxx

2021年x月x日

## 酒店店长述职报告篇三

尊敬的领导：

自酒店开业以来至今已接近一年时间，在这段时间里感谢领导对店内工作支持及关心。现对这一年的工作总结如下：

本年度实现营业收入xx□营业成本xx□综合毛利率xx□营业费用

为xx□

各项工作已步入正轨，服务水平不断提高。开业到现在不到半年，生意红红火火，客户好评不断。对每天例会流程进行规范，固定流程和口号，对集体凝聚力等不断渗透。

部门激励机制的完善：

1、各部门根据不同的岗位制定不同的提成方案。有效的调动了员工的积极性。

2、实行了意见卡制度，对每桌客人的满意度进行调查。根据顾客满意度对员工进行奖惩。完善部门例会制度，每天晚上8：40—9：00组织部门日事日清会。总结当天问题，安排明日工作。

严格劳动用工制度，新员工入职前三天为试工期，符合条件的择优录取，不符合条件的一概不收，不讲情面，保证招工质量。同时深入员工内部，积极发现和培养人才，制定员工内部晋升制度。目前，已从内部提升领班一名，得到其他员工的普遍认可。

根据顾客需求增加新菜品，菌菇类、海鲜类新增菜品较多。

1、推出了赠送爆米花服务。凡进店客人均可免费得到爆米花一份。

2、为客人举办生日宴会。根据意见卡收集的顾客资料，由专人负责电话预约，为生日当天进店的客人举办生日宴会并赠送鲜花一束，蛋糕一个。

3、给客人套衣套服务。防止客人衣服上弄上油渍，保护客人的财产安全。

- 1、部分菜品上菜速度不稳定。
- 2、对客服务质量还不够高，员工个性化服务欠缺。
- 3、员工不够稳定，新员工较多。

总结过去，展望未来，我们将继续发扬优点，改正不足，进一步提高管理水平，为打造一支学习型的、快乐型的餐饮服务团队而努力！

述职人□xxx

2021年x月x日

## 酒店店长述职报告篇四

尊敬的店长：

大家好！感谢各位对我的信任，把ca一个全新的舞台交给我演艺□ca开店5年了，我也伴随ca成长5年了。相信没有谁比我更了解ca□我一定不负重托，把ca做的更好。我来ports也7年多了，对公司服务态度和素质都得到了很大的提高。店面就是我们服装品牌展现的舞台，而我和所有的时装顾问就是舞台上的表演者，我们的表演影响到总个ports的前程。所以我深知我肩负的责任。既然公司给了我发挥的舞台，我就有责任 and 信心把其演艺得更有活力。

1、时装顾问是主要表演者，所以我们要熟知专业的产品知识，对ports品牌的发展史和对本品牌服装的独特之处深入了解，比如风格、质地、起源、设计。这点就好比一个人的个性，个性的突出就显示了本服装的独道之处，而在众多的服饰中脱颖而出而立不败之地。也会增加顾客对本品牌的信心。每一个时装顾问必须对所有的商品了解透彻，从质地，布料性质到款式特点、流行趋势都能跟据顾客的所需用言语表达出

来。

2、时装顾问的形象是不可忽视。个人素质包括专业礼貌用语、服务态度、服饰搭配，身体的语言，眼神的交流等，激起顾客的购买欲，服饰的搭配更能显示服装的完美，这样的连带销售赢得更多的空间和商机，通过服饰巧妙搭配把顾客气质涵养和个性体现得淋漓尽致，从而也能给我们的品牌起到宣传效果。这样两全齐美的事何乐而不为呢！

3、店面的陈列非常重要。以审美的角度在视觉方面来吸引顾客，相信第一感觉。留住顾客的脚步，就多了一次交易的机会，我们不能忽视这一小小的停顿。

4、售后服务的跟踪也是个重要环节。我们不光以销售而销售，而要注重其连锁反应，就如同生物链一样从金字塔的顶端开枝散叶，顾客的口碑胜过任何一种宣传效果，所以售后服务由其重要，通过顾客的购买过程的了解，迅速掌握其资料，包括其人对服饰的喜好的风格、色调和体型、尺寸、所购物的款式、日期、甚至到她的个人资料都以表格的形式加以记载，这一点要跟踪到我们每一个去完善。这一道程序可让我们更好的记住顾客，也可对其的售后服务提供资料，定期或不定期，在节假日或新货上市转季之时给与温馨信息。也能更能有效的掌握顾客反馈意见和发展动态。也能帮顾客在穿着过程出现的某些烦恼得以专业解决，如洗涤、储存等。另一方面我们对顾客的了解也能提高她们对我们的信任和对本品牌信心，使其认为物有所值，当她们再次光顾之时也有一见如故，有种老熟客的感觉，使其更有一种被重视的心态，加上我们的热诚，在选购时也就更随意和开心。所以我准备建立一个客户qq群。

5、另外，我们的管理体制以后会更完善，人性的管理，严格的要求，以积分扣分制的形式来约束制度的施行更有效温柔至刚，也更人性化也更能调动其积极性。具体方式还须我们沟通协商定制。以上是我对任职的一点点和建议。希望在以

后的工作中能与同事们携手同行，共同努力把销售做的蒸蒸日上。

申请人□xxx

时间□xxxx年x月x日

## 酒店店长述职报告篇五

尊敬的公司领导：

回想几年前，由于刚生完小孩，整个心思都放在小家伙身上，每天的生活也是围绕着他，照顾孩子的过程辛苦忙碌，但是更多的时候，我还是觉得自己的生活单调乏味，离开工作的日子里，觉得自己离这个社会也很远……孩子慢慢长大，我终于又有机会重新回到忙碌充实的工作中。这样的机会我很珍惜，一步一个脚印，我由最初的一名导购员成长为如今的店长。

刚开始，我很担心自己是否有能力挑起这个担子，担心销售额上不去，担心工作太忙没时间照顾孩子……我甚至打了退堂鼓。可是领导却很信任我，相信我能行。我自己也开始鼓励自己勇敢地试试，看自己到底有没有这个能力。今天的我，很庆幸当初没有放弃。一路走来，我不断挖掘自己身上的潜能：与不同阶层的顾客交流，外出学习先进的经验，带领本店的员工搞好销售。

近一年来，我经常在工作中反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应服装店发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在服装行业立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟才三十岁，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，

下让职工满意，我系统的学习了服装行业的相关知识，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的能力。

作为一名店长，我要引导员工按正确的方向进行工作。我认为店长的工作，一方面要严抓管理，另一方面应该发挥指导、配合和策划的专长。

管理应该理为先，理的不是制度、不是流程，而是心态，是包括工作和生活在内的员工心态。培养员工的心态应该以企业文化为基础，实际情况为主，客观环境为辅，培养员工的自信、自尊和明确的自我认知度；培养员工团队协作精神和集体观念，加强员工和各部门负责人之间的相互协作和配合；培养员工永不满足的学习心态。我要他们不仅要掌握本区域相关知识，也要知晓相邻区域的服务常识。企业文化不是要把我们的思想本位化，而是把这个品牌形象充分本土化，和当地文化更好地融合。所以我要培养员工换位思考、打破思维定势的意识，加强相互学习，才能取长补短，相互辅助。就店长工作而言，对内要指导工作，制定任务，监督应运，分析应运中存在的问题，对出现的问题及时解决，提供必要的帮助；对外要不断加强宣传，追求更高的美誉度和认知度。

女装店长更要做好承上启下的桥梁作用。店长的首要任务是领导团队完成公司所下达的销售指标；他更是一个中间人，是整个店铺的关键人物，是组织内部沟通的桥梁。优秀的店长会善于发现工作中的问题，并及时解决；他还是一个优秀的培训老师，员工的榜样，能够指导员工出色地完成各项任务；他还要善于激励，做员工的拉拉队长，挖掘员工的内在潜能，激发员工的工作热情。

总结过去是为了更好地面向未来。在今后，我将继续克服困



难，勇于开拓，把金利来的工作搞好，带领大家努力完成好公司下达的工作任务。