

# 最新安全生产心得体会个人总结(优质6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店领班试用期工作总结篇一

### 一、实习目的

会计是实践性很强的学科，作为未来社会的会计专业人员，应该培养较强的会计工作的实际操作能力。在经过两年半的专业学习掌握大量理论知识的前提下，将理论联系于实践，加深对工作流程和工作内容的了解，提高运用会计基本技能的水平，达到学以致用目的，争取做到既锻炼了自己的实际操作水平，又培养了分析解决实际问题的能力，认识自身的优势和不足。同时了解社会，接触实际，学会为人处事和沟通，为成功走上工作岗位做好准备。因此，作为一名会计专业的学生，我怀着一种美好的憧憬，于20xx年2月开始了相关的`专业实习。希望能帮助到大家！财务出纳试用期转正工作总结转眼间，进入公司已经快6年了。

20xx—09—07

上班的第一天，在会计的监督下，前任出纳和我做了交接工作。我将移交事项（主要就是库存现金、银行存款、出纳凭证、日记账、收款收据、印章）逐笔登记在移交清册上，然后逐清点清，最后三方签字盖章。随后，前任出纳又将保险柜的钥匙及工作台、室的钥匙交给我，并教我使用保险柜。在基本掌握之后，我立即更改保险柜密码。之后，梅姐教我

使用单位的财务软件。首先修改了口令，然后才正式开始学习。虽然不是我在校期间学习的用友、金蝶软件，但处理起来大同小异，当初基本功学的很扎实，所以没多长时间就上手了。

接下来的几天，薛姨安排我浏览公司以前的凭证，并观察梅姐工作，了解工作的大致内容和过程。因为在校做过大量的练习，基础打得很好，所以根本就不愿意细看。也许正是因为这种自负的心态，才会在以后工作中出现问题：超市为购买裤子的顾客提供免费免裤脚的服务，开凭证时我不是不会，只是不知该记哪个会计科目。只好硬着头皮去问，薛姨虽然没说什么，但自己总要有觉悟。于是我又把以前的凭证拿出来，仔仔细细的看了一遍，熟悉企业账户的设置及使用，对于特殊的明细还专门做了记录，如进场费、摊位费等归属；“营业外支出”账户在不同时期明细的使用等。

经过近一星期的观察，我终于“修成正果”，开始自己着手处理工作。一天工作的开始就是发放备用金，根据总额按不同面值和币值的比例发放到收银员手里，并由收银员在领用单上签字。而一天工作的结束就是晚上营业结束后收钱。超市有一个进销存的软件，和收银机的系统连在一起。先打印出当天的收银汇总表，收银员来交钱，首先清点数目，检查有无假币，然后开“xxx欢乐买收据”，出纳和收银员签字。交款完毕，和收银员收银汇总表进行核对，检查金额是否相符，短款由收银员负责赔偿。根据收据和汇总表做日销售损益表，填制记账凭证，登记账簿。一天的工作就此结束。

一早一晚的时间就是坐在办公室，随时为收银台兑换零钱和处理相关业务。每天都有经济业务发生，都要填制记账凭证，都要登帐。日记帐看似简单，但真正操作起来很容易出错。为了避免出错，我登帐时都是加倍的小心再小心，帐登下来一点错误也没有。月末结帐，每一帐页要结一次，每个月也要结一次，计算下来，还是按计算器按到手酸。我会先用铅笔写结果，然后再计算一遍，如果两遍结果一致，且账实相

符，再往帐簿上填写。帐结完之后，我通常会把本月的帐从头到尾再算一遍。最后再用每一账页的合计数通过“上期期末数+本期借方发生额-本期贷方发生额=本期期末数”验算一遍，以确保计算正确。

月末还要集中录入凭证，先进入速达会计软件的录入记账凭证的界面，录入摘要，然后选会计科目，并在相应的会计科目的借贷录入金额，最后再检查各个要素准确无误后保存。录入期间，我发现了自己的不足，就是会计科目编号的识记。在录入科目时，如果你记得编号，直接输入即可自动显示。而我并不熟悉编号，只好按部就班，通过会计科目按钮一步一步找，很浪费时间。不过还好，公司业务不复杂，录入一些凭证后，我就记住了常用科目的编号，录入速度有了很大的提高。

实习期间，收款业务只涉及收银和出售会员卡，因此最常接触的应属付款问题。因为款项一旦付出，发生差错是很难追回的，难以追回的由我负责赔偿，所以在办理付款业务时特别的谨慎。支出每一笔资金的时候，我一定要知道准确的收付金额，明确收款人和付款的用途，对于不合理不合法的付款我是坚决不予以支付。付款时最重要的就是审核单据手续是否齐全，而重中之重就是查看签字是否齐全：首先要由店长清点核实货物，并签字，表明货物核实入库；然后，由经理签字表示同意付款；最后由会计签字确认。三个签字缺一不可。

公司的付款一般都是以现金结算，所以我都要求收款人当面清点确人。

每个月我都要定期将银行存款日记账与银行对账单核对，并作出银行存款余额调节表。这份工作是通过科脉x启谋软件完成的，将银行记录和银行发来的对账单输入到银行对账单库中，确定对账的科目和方式，按对账条件进行筛选，并将筛选的记录送入银行日记账未达账库中。最后在银行对账单库

与日记账库之间进行记录的自动核对和核销，自动生成银行存款余额调节表。

3x15消费者保护日后，经理下达命令：超市进行全面盘点。单位采取见货盘点方式，各卖区长负责统计填写商品盘存表，我和梅姐轮流监察。盘点后，将盘存表输入财务软件生成盘存单，然后和后台库存表进行核对，电脑系统自动生成盘点损益表。结果少了价值好几十万的货物。经理大发雷霆，三天两头开会，最后决定责任到人，以后轮岗查小票，一个月盘点一次。

盘点产生的紧张气压一直延续到发薪日。每次核算工资，我都要忙一两天。单位实行点名制，早晚各一次，从而核实迟到、早退、请假的次数，在计算工资时扣款。此工作由店长负责统计汇总，之后由我据其核算工资情况：首先，要明确基础工资，基础工资据其工作时间的长短而有所增减。所以第一项任务就是整理员工上班期限。通过速达软件进入入职表，查看员工进入公司的时间和上交押金的情况（未交押金的员工不论工作期限一律按最低薪酬1200元/月）。押金情况没有记录要通过资金来源系统在“其他一员工集资”中查找。我将入职时间和押金情况整理在excel表中，保存并打印一份备案，方便查阅。其次，根据收银员当月各自的收银总额按n%的比例计算提成。然后，根据店长统计的情况核实代扣款项，并核算应代扣代缴的保险和个人所得税金额。最后，登记工资发放表，核算出净发金额。我按正确要求填写现金支票去银行提取现金，根据工资表的人员姓名，将实发工资款和工资发放清单放在每人的工资袋中。工资发放要求谁领谁签字，代领的签代领人的名字。

## 酒店领班试用期工作总结篇二

2019年是我们xx大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，

年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在2020年里取得更大的进步。现将2019年的主要工作总结如下：

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

1、收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

2、对客户服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

3、交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

4、员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。

对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

## 酒店领班试用期工作总结篇三

### 一、市场拓展总结

由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点一明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、

费尽了口舌，结果我们没有找到或只是找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的打开营销局面。

点？在所有人的思考下，想出了狼具有团结合作、纪律性强、忠诚、有毅力、暴发性强等10多种优点。在很短的时间想出这么多的优点，不是一个人能做到的，说明要完成一个制定的目标，个人的思维和能力是极其有限的，集思广益是达成目标一个良好的方法。

三、本周学习了客人投诉的内容及处理方法，酒店投诉的主要内容包括三项：设施设备投诉、服务质量投诉、其它投诉。处理客人投诉的方法：首先要向客人致歉，安抚客人，争取客人的谅解，第二、认真聆听客人的投诉，及时处理问题，第三、不找任何理由为自己开脱，第四、处理投诉以客人利益为出发，同时也要维护酒店利益。

客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作，防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

断完善，服务接待工作日益完美。

四、学习餐厅管理。城市便捷酒店餐厅只给住客提供早餐，不对外营业，管理相对简单。

1、厨房出品，分为9个系列21个数量：一、粥类：2种，二、饮料：2种，三、主食：2种，四、点心：4种，五、小菜：2种，六、凉拌菜：2种，七、热菜：3种，八、水果：1种，九、粗粮：3种，保证早餐品种齐全，适合大众化口味，能及时供应。

2、成本的控制，每个客人的早餐标准是4.5元内，我们既要保证客人能吃得营养丰富，同时也要控制早餐成本，尽量买一些价格便宜又方便存放的时蔬。

3、卫生管理，客人吃的各种饭菜、餐具炉具、餐厅的桌面、地面卫生，都必须符合酒店规定的标准。

4、服务质量，虽然只做自助早餐，很简单的收票、收台、及时通知厨房出品等几个环节。但由于餐厅员工素质不高，劳动强度大，很多服务礼仪如果培训不好，就可能引起客人的投诉。比如问客人要餐票时有两种说法□a□你的餐票呢□b□请出示你的餐票。当客人打包出餐厅时，服务员为了维护酒店成本，会和客人说□a□我们酒店是不能打包的□b□你好，我们是自助餐厅，如果你没有吃饱，可以继续吃。很显然，后面的处理方法会比前面的处理方法要好，客人容易接受。如果服务员不懂如何处理问题的时候，要及时通知经理，以免因为一点小事情处理不好而得罪客人。

5、经营氛围的维护。按时开关灯，开空调、开电视、随时调整

好客人坐乱的桌椅、保持自助餐台的整洁等，给客人创造一个温馨的用餐环境。

6、客人需求和客诉管理，做为店长，要每天在现场查看用餐情况，通过观察和询问的方式，了解客人的对早餐品种及口味的需求，在成本控制范围内，做适当的调整，以满足绝大部分客人的需求。对服务员不能处理客人投诉，及时给予处



理。

7、关键时刻管理。也就是现场管理，通过一段时间的观察，我们可以很确切的知道用餐高峰期在什么时间段，在这个时间段，店长一定要在现场协助餐厅服务员，用自己的行动告诉服务员应该怎么做，不能再充当指挥者，此时的行动比我们平时的培训有用得多。这种管理方法适用于任何部门。

五、酒店经营分析，通过学习酒店经营分析，了解到城市便捷酒店90%以上的营业收入来自客房，会员卡收入、商品销售收入、服务收费收入等，只占酒店收入很少的一部分。如何提高酒店整体收入，必须在客房销售上大做文章，除正常的全天房销售外，要在钟点房、日房、午夜房上多想办法，分析各个时间段的客人需求，推出合理的价格，提高客房利用率。在保证完成酒店下达的经营指标时，还要千方百计提高revpar□才能为自己和酒店员工拿到更多的经济收入。

控制的费用项目上细化管理，在房价不能提升的前提下，要节约成本，从管理中要效益，具体有以下几方面：

1、充分利用现有人力资源，在业务不忙的时候，通过部门之间交叉培训，既能提升员工工作技能，又能在酒店各部门业务繁忙的时候可以随时调动相关人员帮忙，实现人员精简化。

2、餐饮材料管理。买方便存放、保鲜期长、易清洗、价格优惠的时蔬，联系本地质量有保证的蔬菜供应商和点心店，长期合作、大批量的采购往往能得到较优惠的价格，同时要不定期的进行市场询价，做到心中有数，以免被供应商欺骗。

3、水、电、汽、油等能耗的控制，制定严格的规章制度，做到人走关灯、关电器、关水、关气等，杜绝长明灯、长流水现象，要细化到各岗位如何控制成本，如客房：打扫住客房客人不在房间，要切断电源，如厅餐：客人未吃完的鸡蛋或点心，要放回原处供其它客人食用等，做到人人有节约意识，

个个会成本控制。

4、易耗品费用，客人如需要增加日用品，原则上控制一个房间可多增加一套的原则，多出则要收费，同时防犯客人或员工偷拿的现象，要有严格的进、出仓登记。如：按工作车标准配备相应数量的日用品，同时严格按照当日做房表统计的数量将日用品发放到各楼层等。在做房的过程中，收集客人用过但可以卖的日用品、矿泉水瓶等，可作为员工活动的经费。

## 前厅工作总结

来城市便捷酒店已经14天了，一直是从事营销拓展和前厅业务知识培训两大块内容，从事酒店行业以来，对前厅经营氛围的管理、客源渠道管理、收益管理、客人投诉等大的管理工作，我是比较了解，唯独对酒店电脑系统细节操作这项，是我的薄弱环节，比如：如何办理客人预订、接待入住、换房、联房、退房结帐等电脑上的操作程序，我已经忘记得差不多了。城市便捷酒店每一句服务用语、前厅规范的操作程序、每一项电脑输入步骤，我都做详细的记录，以一个良好的心态虚心的学习。通过自己的努力，今天第一关考核终于成功了，对学习前厅精细化的管理迈出了成功的第一步。虽然取得90分的成绩，通过了考核，但郭店助也指出了我的不足之处，接待服务用语不够流畅，忘记介绍客房特色，客人入住的时候没有主动推销会员卡，在客人没有会员卡的情况下，没有向客人说明退房时间是中午12点，还给了客人早餐券，这些都是会员才能享有的权利。知道了自己的不足，学习和工作当中更要努力避免犯类似的错误，细节决定成败。

## 酒店领班试用期工作总结篇四

本人自20xx年5月29日入职，做为酒店总帐会计在日常工作中，严格执行酒店财务规范的要求认真履行岗位职责，起到了一定的监督和带头作用；在逐步熟悉酒店运行机制后，本人提出

合理化意见同时，也配合财务经理完成部分重要工作的调整及细化：

一、配合财务经理，逐步修改完善财务制度，制定报销程序、宴请程序等的酒店内部工作规范，方便今后工作顺利高效的进行。

二、配合财务经理制定新会计科目，完成财务软件二次初始化的工作。虽然此项工作量较大，但我能主动加班加点，在保证酒店正常财务工作的进行的同时顺利完成软件二次初始化的工作。

三、为今后准确高效的完成财务工作，独立编制财务报表模板，做到每月系统中自动取数生成，极大的方便了会计月结工作中报表编制工作的进行。

四、因酒店刚开业不久，总出纳岗位人员流动较为频繁，为保证工作规范性、正确性，降低差错的出现，及时制定总出纳工作流程，亲自盘点总出纳库存，防止长短款出现。并指导编制总出纳日报现金银行日报表，方便了解酒店每日现金银行收支情况及酒店可用余额。

五、7月工资表由人力资源部转交财务部制作，及时与人力资源部沟通，确定合理的工资计算方法，指导工资员制作工资表、工资盘，为正确及时的工资发放奠定了基础。

六、采购部划转财务部管理后，协助财务经理完善采购程序，规范采购报销制度，为酒店合理控制资金使用情况，做到资金利用最大化。

七、及时向集团请款，缓解财务资金紧张情况。

八、酒店开业至今，外币兑换一直以总出纳个人名义兑换，其中不仅存在较大安全隐患，且不利于提高酒店对外形象。

发现此问题后，主动联系外币兑换事宜，并用以前经验培训出纳外币识别及突发事件处理。

九、每月月结完毕后，辅助经理做好财务分析工作。以上是我个人工作情况总结，在今后工作中，我将更加努力工作，加强专业学习，进一步提高自身能力，全心全意为酒店服务。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 酒店领班试用期工作总结篇五

20\_\_年，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.现将主要工作总结如下.

### 1. 加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内

外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

## 2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

## 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

## 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工

工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

## 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的`重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

## 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

## 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规划为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识到，从而认真的投入到工作中。

## 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工做我们总是不折不扣的完成。

当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20\_\_年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

酒店领班年度工作总结范文