

门店年终总结新年计划 新年工作计划(模板5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

门店年终总结新年计划篇一

以科学发展观为指导，遵照学校工作计划，突出教学中心地位，在“落实课程政策、加强过程管理、提高服务水平”狠下功夫，全力打造教学质量品牌，为办人民满意教育做贡献。

二、工作目标

- 1、执行国家课程政策率达到100%。备课组、教研组建设形成特色。
- 2、非毕业年级：人均分、及格率、优秀率在全区“保三争一”。
- 3、毕业年级：完成学校下达的各项升学人头指标；满分、华一、实验、洪高、省示范、市示范、普高、一次性合格8个层面的上线比例在全区保三争一；单科各线上线比例在全区保三争一。

三、全面落实课程政策

按国家、省、市、区教育行政部门颁布的有关政策精神制定课表，开全课程、开足课时，为提高学生综合素质服务。

1. 优化音乐、体育、美术、劳技、信息等学科教学。

2. 抓好专题教育（七年级“可持续发展”，八年级“法制教育”，九年级“心理健康”）；校本课程《书法初步》进课堂；科技兴趣活动铺开。

3. 科技（环境）教育、信息教育、心理教育等实行专人专管，扬特色、上水平，力争在全区乃至全市有一定知名度。

四、切实加强过程管理

（一）确立“有效教学”工作主题

以“有效教学”为中心，狠抓“有效课堂”和“有效落实”两个基本点，从操作层面研究和解决有效备课、有效授课、有效作业、有效辅导、有效测试、有效诊断和有效整改等重大问题，建立严格的教学质量监控标准和保证系统。开展“英格教学工作模式”的调研、提炼和论证工作。

（二）备课组职能建设

备课组作为学校教学基层组织，应认真履行教学研究、教学管理两大职能，从源头上保证教学优质有效。

教学研究：集体备课活动实行四定（定时间、地点、主题、中心发言人），确保每周一次，学校干部现场检查记载，活动质量和次数与绩效工资挂钩。启动“教案学案一体化”试点工作。备课组长及成员应该努力在专业有所建树，成为教、学、考专家。

教学管理：备课组要经常检查教师常规教学落实情况，及时纠正教学不负责、不严谨、不落实的违规行为。坚决杜绝“未备课而上课”现象，原则上每一份教案必须经备课组讨论通过方可在课堂实施。备课组长要对学校教学管理直接负责。

（三）教师教学常规管理

采取集中检查、学生评教、推门听课等方式，加大对“备、教、改、辅、考”的监控力度。常规检查学期组织4次，并进行优秀教案评比展示；学生评教活动1次，对突出问题进行个别反馈和全校反馈；推门听课每天2节。常规教学落实情况与绩效工资挂钩。

（四）学生学习常规管理

学生学习常规管理对提高教学质量、促进学生终身发展意义重大。教师应该在学生学习的各个环节如听课、整理笔记、完成作业、订正纠错、课前预习、课后提问、查漏补缺等建立严格而科学的规章制度，督导落实，常抓不懈，训练学生养成良好的学习习惯和优秀的学习品质。

（五）九年级教学工作管理

七年级：熊志勇 八年级：汪子清、袁新军 九年级：胡兵、卢建飞

语文教研组：张新华 数学教研组：卢建飞

英语教研组：胡兵 理化教研组：汪子清

政史教研组：袁新军 体艺教研组：熊志勇

五、努力提高服务水平

教务处工作人员应遵守学校规章制度，热爱本职岗位，增强服务意识，加强业务学习，努力提高服务水平和工作质量。

1、实验室、图书室、微机室、阶梯教室、403多媒体室管理人员要健全管理台帐，加强养护工作，随时经得起突击性检查；积极创造条件满足一线教学需求，提高各功能室的使用

率。劳技室、音乐室、美术室、体育器材室管理好教学用具和器材，保持室内整洁。

2、认真、严密组织期中期末考试和毕业年级月考工作。

3、做好课本、辅导材料、练习资料等的订购、发放和管理工作。

4、超前计划，做好因学校工作临时或依惯例变化而

门店年终总结新年计划篇二

20xx年xx电信分公司在省市公司各级领导的关心支持下，在全体员工的奋力拼搏下，按照省市公司的`各项工作部署，以绩效考核过百分为主线，认真承接省、市公司的七个跨越，切实做好“内强素质、外树形象”基础管理工作。在竞争激烈、地方经济不景气的严峻形势下，各项工作稳步推进，取得了较好的成效，现将20xx年主要工作总结如下：

今年□xx分公司在面临省公司收入确认方式发生重大变化、致富通发展已趋于饱和、收入增长计划达xx%的情况下，确定了以收入为核心、以存量保持和欠费追收为支撑、以增量发展和重点转型业务为拉动的总体工作思路。一年来，通过全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

20xx年，xx分公司始终以收入为主线，多方面开展各项工作，取得了一定的成绩。至xx月，主营业务收入完成xx万元，完成年计划xx万元的xx%□同比增长xx%□其他业务收入完成xx万元，完成年计划xx万元的xx%□同比增长xx%□总收入完成xx万元，完成年计划xx万元的xx%□同比增长xx%□超进度xx%□经营收入计划完成率排全市第三名，是主营收入正增长的四家公司之一。

xx月初召开电信工作会，分解下达收入，发展计划，讨论相关办法（到xx人、到xx月）。

- 1、“春分满堂”营销活动取得好成绩。
- 2、“二季度正向拼搏战”圆满完成。
- 3、三、四季度“跨越计划”稳步推进。
- 4、重点转型业务发展稳步推进。
- 5、宽带私接整治持续推进。
- 6、聚类营销虚拟团队，每周至少外出营销一天。
- 7、推广酒店完美联盟，上半年发展xx户xx部电话□xx部宽带□xx月前完成商务领航xx户发展计划。
- 8、以收入为核心，做好局域网上网用户的整治。

1、在分公司各部门支撑下我的e家、宽带、小灵通发展居全市前列，局域网上网用户的整治取得了较好的效果，但新业务发展乏力。

2、在政企部支持下电子政务进入试运行，平安城市已勘点制定出方案。

- 1、“我的e家”专席。
- 2、针对性寄送宣传资料。
- 3、“尊享e8”体验点。
- 4、上门推广“商务领航”。

5、电瓶车广告。

6、差异化服务开展。

7、三项服务、营业服务、关注细节。

1、“我的e家” e8发展较好，目前有xx户，占家庭宽带客户xx户的xx%□

2、已启动商务领航两版套餐的推广工作，目前已完成xx月套餐签约计划xx户。

1、制定《20xx年欠费追收管理办法》。

2、加重绩效考核。

3、派单。

4、晚上集中催费。

5、上门催收。

6、提前提取准欠费户电话催。

7、人工双停。

欠费呈逐月下降趋势，至xx月隔月欠费率为xx%□

1、抗雪灾、迎奥运全体动员。

2、城乡adsl扩容完成，尊享e8提速实现。

3、电子政务接入、培训工作开展。

- 4、新城电信设施规划完成。
 - 5、电信淹没指标复核（比屏山多500万元）。
 - 6、移民局等5个单位光纤上网完成。
 - 7、c网资产清查工作完成。
 - 8、公路建设光缆杆路维护力保畅通。
 - 9、进线室、配线室、油机房等整治。
 - 10、电缆防盗，破获一盗窃团伙。
- 1、成立整改实施领导小组。
 - 2、制定实施方案。
 - 3、3月13日召开全体员工大会动员。
 - 4、分阶段实施、检查、整改、考核、通报。
 - 5、上级领导多次现场检查指导帮扶。
 - 6、动用2万元保证执行整改到位。
 - 7、10月进行企业文化“十字诀”细则学习考试。
 - 8、11月开展了“我为c网献策”演讲活动。
 - 9、每天早上编号点名早会。
 - 10、每周四晚7点周会。
 - 11、安全生产常抓不懈。

12、党建、工会等

基础工作齐头并进。

1、营业厅、大楼、各办公室现场整洁有序，服务提升、员工主动营销能力增强。

2、装移修及时率、障碍历时达标，客户满意率上升了3%。

3、水、电、油、办公用品有效控制，同比下降15%。

4、员工心态平稳、充满信心，后进人员进步了，各项工作有效推。

5、收入发展全市靠前列，隔月欠费率创历年新低至xx%□

6、安全生产警钟长鸣，无事故。

7、成功参加美食节、灾后重建等活动，地方影响力增强。

8、重新被命名为“县级文明单位”。

1、根据市公司方案，参考兄弟公司拟订方案，并通过员工大会讨论通过。

2、在方案中加强了派单完成量考核，重点在收入、发展、欠费等方面进行分解。

3、制定□20xx年绩效考核方案□□□kpi指标分解》、《岗位说明书》。

执行情况：

根据工作业绩有效拉开收入档次，做到奖勤惩懒、任务明确，职责明确。

- 1、理念：和谐企业，快乐工作。
- 2、岗位微调（2月底），优化。
- 3、实施“十字诀细则”开展“三到家”活动，“四心行动”□xx电信、“九自问”、“十具备”。
- 4、丰富活动（座谈会、三八节活动演讲、考试、合理化建议等）。
- 5、员工食堂工作（中午做饭难问题）。

门店年终总结新年计划篇三

根据公司□20xx年工作总结与计划》中提出的客服部20xx年工作计划和存在的诸多问题,我部门经过开会讨论提出以下计划和措施:

- 1□20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料,做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。
- 2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费,贴催费通知、电话通知、短信通知,营造缴费氛围。
- 3、四月份伴随着暖气停暖,各项维修开始进行,在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。
- 4、狠抓团队的内部建设,工作纪律,严格执行公司的规章制度,继续定期组织部门员工做好培训工作。
- 5、定期思想交流,每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会,规范客服人员服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习,对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案,对无档案、和档案不详细的业主进行走访,借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)□20xx年物业费收缴率仅为70%,其中有各种维修问题的影响因素之外,收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单;

20xx年我小区物业费收缴率低,大部分收费员采取的方法是电话催缴,上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行,调整收费员的上班时间,确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理;

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显,但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务,但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了,后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议:制定月收缴计划和每天走访的户数任务,工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究,合理科学,对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足,工作武断、奖惩记录不清,没及时掌握收费员的思想动态,没有及时发现问题,更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触,部分收费员的动力明显不足□20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题,发现问题及时沟通,用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢,起着联系内外的作用,客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作,今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降□20xx年我部要做好员工服务管理工作,每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检,使客服员保持良好的服务形象,加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训,提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想,并将该思想贯穿到了对业主的服务之中,在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度,对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致,接报修记录不详,巡视区域、路线单一,不仔细,没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准,认真执行,严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事,每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案,大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足,有新的问题,有老的顽症,但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

门店年终总结新年计划篇四

新的时期也已到来,新年的钟声敲响了。学生会的工作也将

面临新的挑战。这新的一年我必将我学生会的. 工作和成果推向新的境界。

有其型而神不足，校学生会现在已具备团队的具体框架。各部门之间的协同合作的机会太少，虽各司其职但不能团一致，齐头并进。

更应充分发挥秘书处的衔接作用，所以新的一年。更好的让各部门联系起来，加大各部门信息收集整理工作。思考各部门的合作发展方式。各例会上不仅要总自身工作。更要来探讨如何与其他部门协作，如何使团队的力量全部发展起来。

进行队伍建设的培训，普及团队知识教育。校学生会例会上进行团队理念的阐述，计划性的进行队伍建设的培训。真正让学生会的每个成员领略带队伍建设的重要和团队合作产生的巨大效应。秘书处可以策划，安排，总每次培训的过程。

1负责好学生会内部的制度化建设、协调好内部关系

2组织好全校学生干部的素质培训

3以保证学生会工作的正规化与系统化。做好各项活动的策划工作。

4建立表格制度，继续负责社团管理工作。社团管理更加制度化。

门店年终总结新年计划篇五

宁海温泉大酒店明年的总体经营思路是：在力争完成集团公司下达的各项经营指标的情况下，推行“三本”（人本、文本和成本）管理，努力树立温泉大酒店崭新的品牌形象，以达到经济效益和社会效益的双赢。具体计划分为如下几个方面：

第一个方面：以努力提高宾客满意度（四星级酒店要求达到90%，明年的指标定为92%）为中心，力争做好每一次对客服务，提高宾客的忠诚度，建立酒店优质的服务品牌，从而提高酒店的经济和社会效益。

要做到这一点，首先要让全酒店员工树立高度的宾客意识、服务意识和质量意识。为此酒店总经理室会在明年协同、督促和指导质检培训部对每一位员工再次进行酒店意识的再培训，运用生动的案例教学结合服务学理论，将这些意识深刻印记在员工心中。这样在酒店内形成“一线员工尽力做好对客服务，二线员工尽力为一线员工的对客服务提供保障”的良好风气和意识，以优质高效的服务抓住宾客的心，赢得顾客的回头和忠诚。今年8月起我们的酒店意识培训工作已经在重点抓了，明年我们还要抓的更深入，更有力度。为此，我们在明年会增强培训部的力量，将质检培训人员由1名扩充至3名，使员工从进店的第一天起就受到良好的酒店意识的培训，并使这方面的培训长抓不懈、常训常新。

要让宾客满意，赢得他们的回头和忠诚，了解宾客和有针对性的服务与关怀宾客是至关重要的。具有良好的服务口碑的酒店都非常重视宾客档案的建立和充分的运用。他们在宾客档案的建立和运用方面具有良好的硬件保障（电脑网络和内部通讯系统）和强有力的管理措施（软件支持）。目前我们酒店在这些方面做得还很不够，客史档案很不健全，酒店的回头客还没有感受到应有的关怀、亲切和尊崇。明年我们要以营销部为龙头，充分注意尽可能详细的收集和建立客史档案，并以良好的信息沟通渠道和强有力的管理与激励手段让每一位员工都记住回头客的客史资料，尽一切可能地为宾客提供有针对性的投其所好的个性化服务。

餐饮服务部门宾客是逗留时间最长的且对服务感受最深的地方。所以餐饮服务质量的的好坏强有力的影响着宾客对酒店整体服务质量的评价和宾客的满意度。优质的餐饮服务也是凝聚人气的重要方面。所以从今年8月份我接手酒店管理以来，

一直非常注重餐饮菜肴的创新、菜肴口味与质量的提高、菜肴价格的实惠性和餐饮服务质量的提高，并注重与宾客感情的联络。让新来的厨房班子成立菜肴创新研究小组，主要研究特色土菜创新，力争打出“土、特、新”的餐饮菜肴品牌。也有一些菜肴获得了宾客的认可，如“双色麦饼”、“温泉麦虾汤”、“脆酱萝卜”、“棕香仔排”、“金牌牛头”及其它农家菜等。对于重要团队的餐饮接待服务，我都亲自过问和跟踪，并在营业高峰期走动巡视，及时发现并纠正和反馈问题，餐饮的服务质量比以前也有了较大的起色。重要团队，总经理室都亲自带营销人员和各部门经理前去敬酒，与客人联络感情，并真诚的听取客户的意见。这些做得好的方面，明年要继续保持。餐饮服务目前也还存在一些问题，一是周末和节假日生意较好时，因人手缺乏或新员工熟练程度不够，有时会产生上菜速度慢和服务质量不到位的问题。这要靠进一步加强培训、吸引和留住优秀的熟练餐饮服务人员，稳定餐饮从业人员队伍等手段解决。总之，明年餐饮菜肴方面还要继续走“土、特、新”的路子，以充分的人力资源、坚持不懈的餐饮培训和良好的激励管理来提高餐饮服务质量，以“敬酒与征询宾客意见并举”的方式来联络感情并切实根据宾客意见来改进餐饮服务工作，以提高酒店的餐饮服务品牌，进一步为酒店积聚人气，提高酒店的经济效益和美誉度。

前厅是宾客抵达酒店的“第一站”，也是酒店的信息服务中心，还是收集宾客信息资料和宾客意见的最佳地方。搞好前厅服务与前厅管理非常重要。良好的前厅服务能给宾客产生良好的第一印象；有效的前厅管理能够建立完善的客史档案，并运用客史档案为宾客提供个性化的服务。以前，酒店前厅与客房合并为房务部，由事务较多的房务部经理直接管理而兼顾不周。而前厅缺乏合适的前厅经理。明年年初，酒店会招聘到位一名优秀的前厅经理，并高薪引进金钥匙一名，共同抓好前厅的培训与管理工作，开展一系列的优质服务活动，营造亲情服务和金钥匙服务等个性化服务的氛围，让宾客感到我们的个性化服务也温暖如温泉。

要为宾客提供优质的服务，提高宾客满意度和忠诚度，工程部、保安部、财务部、采购部、行政办公室等后台保障与职能管理部门为一线部门服务的意识、服务的水平与质量也至关重要。这些部门对一线部门的良好服务是一线部门对客人提供优质服务的先决条件。故而抓好这些部门的服务意识、服务能力和工作绩效应该是先行一步的。以前，工程部的领导班子没有执行力，部门领导布置给下属工作，下属却推委拖拉或敷衍了事，有部分员工存在着混日子的心理，工作责任心和酒店意识不强，做事效率低下，。这种“人浮于事”和效率与士气低下的运作状态严重地拖了酒店营业的后腿。后来我们果断地撤换了过去的工程部领导班子，大胆起用新人，对新的工程部实行工作量化考核，并协助工程部实行内部工作责任制考核，实行“能上能下”的用人机制。经过一段时间的改革和运行，工程部的执行力强起来了，工作效率明显提高了，拖后腿的事情没有了。明年我们对后台保障与职能管理部门要继续实行这种工作量化考核责任制的绩效考核体系，促进这些部门持续提高工作绩效、服务意识和服务质量，为酒店的营业提供强有力的保障。

第二个方面：按照四星级酒店的标准和要求，推进酒店的制度化（文本管理）和规范化建设，提升执行力，优化内部管理，形成稳定的质量管理体系。

“没有规矩无以成方圆”。新的领导班子自今年8月份接手酒店的经营管理以来，对原有的管理制度进行了清理整改和查漏补缺，着力按照四星级酒店的标准和要求完善管理制度。新出台的管理制度有：

管理人员折扣权限、人员选聘和录用工作程序、班车司机考核办法、中层管理人员工作完成考核制度、营销员提成管理办法、财务报销制度、中层管理人员岗位职责等。明年我们要继续梳理酒店现有的管理管理制度，并按照iso9001中质量文件的编拟原则对现有制度逐步调整和完善，使制度建设科学化和规范化。明年制度建设的重点是绩效考核制度的完善、

兼职营销人员的提成方案、全员营销奖励办法、薪酬制度的调整和完善等。为提升制度的执行力，每个制度在出台时都标明制度的执行部门和负责监督制度执行的机构，并写明违反制度的处理办法，以加强制度的严肃性，有利于制度被严格的执行下去。

要提升酒店的执行力，培育有执行力的酒店文化，完善的绩效考核制度和赏罚分明的激励制度是必不可少的。这些也是我们明年制度建设的重点。明年我们的绩效考核体系建设的总体思路是：建立以明晰的岗位责任制为基础的、以平衡积分卡〔bsc〕和360度考核等考核方法为指导思想的，以目标管理和关键绩效〔kpi〕考核法为方式的绩效考核体系。每个员工明晰的岗位职责的确定和部门间明晰的部门职能的划分，是有效的绩效考核体系的基础。明年我们要在员工岗位职责和部门职能的明晰化方面继续努力，特别是要将人力资源管理的职能从以前的行政人事部门中独立出来，成立专门的专业化的人力资源管理部门，重点抓好员工培训与发展、绩效考核、薪酬与激励这三个方面的工作（这一直是我们酒店管理的薄弱环节），提高酒店人力资源管理的水平，吸引和留住酒店的核心人才，增强企业的竞争力。

平衡积分卡的考核理念是企业不一味的只追求利润而是注意企业与员工的同步发展，它的考核内容分为：财务指标（营业额、利润、成本等）、客户满意度、内部管理质量、员工的学习与发展等相互平衡的四个方面。明年我们对部门和部门管理人员的考核将遵循平衡积分卡的考核理念，考核重点侧重于营业或管理业绩、管理与培训能力和客户满意度的测评。对于主管或领班等基层管理者则侧重于工作态度、工作效率和管理与培训能力的综合考评。对于员工，我们的考核重点侧重于服务意识、工作态度、工作能力和工作效率。

规范和完善的制度，强有力的执行力，有效的激励体系，加上完善的质量检查、跟进和控制体系，酒店的管理必定会上规范化、科学化的轨道。

第三个方面：在壮大营销人员队伍、以培训提高营销人员的综合素质、优化营销人员的激励制度以及发挥营销人员积极性的同时，改变营销策略，采取多元化促销手段，加强营销力度，提倡全员营销，努力增加酒店营业额。

在新的领导班子接手管理酒店以前，酒店营销部只有内部接待3人、外销员2名（且局限于宁海本地）、县府vip接待专员1人和营销部经理1人等7名成员，外部营销力量相当薄弱，其营销力度也就可想而知了。明年酒店将改变单一的营销策略，采取多元化促销手段，加强营销力度，提倡全员营销。