

# 2023年领班工作心得与体会 领班工作总结 (通用9篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 领班工作心得与体会篇一

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉xx年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，郟西店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。武商为我们每个员工供给了展示自我的平台，在那里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人仅有不断的总结过去，才会有新的发展和提高，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感激公司领导给我供给这次总结的机会，能够让大家一齐分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为xx年的工作做好充分的准备和规划。

在武商这个平台我一向坚持着一份火热的.工作热情，心态也是以平和为主。我深深的明白，作为一名卖场的管理人员，坚决不能够把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作活力。虽然自我做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着武商的形象。

作为人商郟西店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为

核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。员工制度管理：顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自我，身先士卒。把管理好自我放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

销量目标管理：就是根据实际情景，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的进取性去认真思考要经过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失殆尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自我下去。工作中还有很大的不足，对于自我的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自我还应当多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，我们仅有不断的学习，不断的提高，不断的提高，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，仅有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。

## **领班工作心得与体会篇二**

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自我的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量

有了新的提升,现将半年来的工作情况总结如下::

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作□20xx上半年客房领班工作总结。在新的工作环境中,各项工作几乎都是从零开始,尽快理顺工作关系,融入新的工作环境,是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作,本着实事求是原则,做到上情下达,下情上报。本酒店的会议接待任务比较重,上半年多次接待了海关的重要宾客,但由于客房服务人员因种种原因经常短缺,这就要求自我强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,力求周全,准确避免疏漏和差错。

提高业务水平虽然我的职务只是一名领班,但要做到优秀,自己的学识,能力等还有一定距离,所以总不敢掉以轻心,向书本,向领导,向同事学习,这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步,在管理能力,协调能力及处理问题等方面,有了进一步的提高,保证了楼层各项工作的正常运行。

本人能认真地开展工作,但也存在一些问题和不足,主要表现在:第一。我毕竟到嘉海工作才半年多,许多工作我是边干边摸索,以致工作起来不能游刃有余,工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细,如在查房上,设施设备卫生检查上,不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1. 积极认真配合主管,搞好楼层的日常管理工作。
2. 加强学习,拓展知识面,借鉴同行业的优缺点,灵活运用自己的实际工作中,优化工作质量。
3. 加强对设施设备的检查和维护保养,给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。
5. 对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。
6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

## 领班工作心得与体会篇三

一，厅面现场管理工作。

- 1，员工的礼貌培训。需要定期对员工进行礼貌日常锻炼，特别是对于前台收银员、区域看位人员进行礼貌培训。通过一套行之有效的培训体质，促进员工之间做相互监督，共同进步。
- 2，班前检查工作。坚持员工的仪容仪表，对于仪容仪表不符合要求的员工，要求重新整理仪容仪表。上岗期间如果发现仪容仪表问题，立即后也应该及时更正，尽最大可能确保员工在每一名顾客面前展现最佳的仪容仪表。
- 3，严抓定岗定位和服务意识，提高服务整体质量，针对服务人员在高峰时间进行合理调配，建立以领班或助理为中心的负责体系。
- 4，促进效率服务，要求员工只要有客户需要，就立即为客人服务。
- 5，材料管理，物品从大件到小件分类管理，需要做到一切有章可循，有据可查的，有人执行，有人监管，有人督促，有

人记录。

6，公共区域的卫生管理。要求保洁人员看到有异物、脏物就马上清洁，定期进行酒店清洁打扫工作，确保餐厅、走道、大厅不存在卫生死角。

7，做好高峰期应对工作，高峰期因为客户比较集中，往往会出现客人排队现象，不是客人会表现出不耐烦情绪。这就要求酒店餐饮领班提前做好高峰就餐准备，从而减少了客人的等待时间。

二，对员工的日常管理工作。

1，新员工作为餐厅工作人员的重要组成部分，能否迅速融入团队，调整工作心态将直接影响到酒店的服务质量。

2，工作期间，我主要是注重新员工的成长，时刻关注新员工的工作态度，让新员工保持良好的工作状态，不时组织新员工进行学习，工作发现不足，给予弥补和培训。每月进行定期安排员工做思想工作，交流工作心得，发现问题，解决问题。

3，结合工作实际，加强培训，目的是提高工作效率，使管理更加规范化。

三，工作中存在的不足。

1，在工作过程中有时候存在不注重细节，工作安排不合理等情况。

2，部门与部门之间缺乏沟通，经常出现沟通疏漏点，知道最后才暴露问题。

3，培训过程中的互动交流环节较少，缺少了员工的参与积极

性和活力。

## 领班工作心得与体会篇四

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的工作得以顺

利进行。

## 领班工作心得与体会篇五

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠

运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

## 领班工作心得与体会篇六

岁月如梭，转眼间来饭店已有6年多了，升为领班已有半年多。回顾在这几年的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格要求自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这几年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升。现将在这一年工作情况总结如下：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作。

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质。要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1. 有些工作不够认真如查房、设施设备及卫生检查不是十分到位。

2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家?还队员工松懈。

3. 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计划:

1. 积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2. 加强设施设备认真检查和维护, 给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3. 对客房卫生质量要严格要求, 合理安排好计划卫生。

4. 加强节能检查, 多给员工讲节能知识努力第二次检查

5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教, 提高员工业务水平。

在接下来日子里?我要认真勤奋工作, 改进不足之处发扬优点?教好每一个员工为饭店创造更高的价值。今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴, 推举我当选酒店客房领班, 酒店客房领班作为主管、经理的助手, 我会认真、妥善地安排具体工作, 严格要求自己做好本职工作, 积极努力协调客房相关各部门之间的关系;为经理分忧, 为酒店创造效益。

在这里, 我就下一年的工作计划制定如下?

一认真学习、努力提高自身素质。作为酒店客房领班, 我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此, 我需要学习相关工作知识, 清醒地认识自己。不仅要加强自身修养, 加强实际工作能力, 还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二积极进取, 使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己

的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三细节决定成败。?要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。以上就是我担任酒店客房领班年度的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。

## 领班工作总结范文9

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

## 领班工作心得与体会篇七

xx酒店客房部下半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮忙下完成了各项工作，在取得了必须的进步同时也存在着一些不足：

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每一天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的潜质。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的状况，由领班组织员工进行现场培训和指导。针对一段时刻以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上半年以来住客率高，个性是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的状况。在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一向好评。个性是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，个性是8#楼的整体硬

件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑。在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了必须的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的明白。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人带给个性服务，节假日为客人带给特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断发奋，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了必须的黄金周接待经验。

2、5月份以来福厦动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时刻的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作带给了指导。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时用心推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入。同时用心协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不一样的接待工作均提前做好预案工作，以基本构成惯例，取得了良好效果。

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

1、关爱员工计划的推行，消息祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度。

2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队的凝聚力。

3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了必须的激励作用。

4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

1、岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在必须的怨言和误解，在工作量安排上存在必须压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要应对的一个严峻考验。

2、培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工理解度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工用心性不高，觉得是剩余的不乐意参加的状况。同时岗位的培训创新不足，形式仍然比较单一。

3、卫生质量下降，存在ok房不ok住客房卫生也不能保证的状况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高。

3、专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

4、员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的状况屡次发生。由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不带给的状况。

5、员工合理化推荐创新不足，大家参与的用心性不高，目前还没有员工提的合理化推荐被采纳。

6、明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉。

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

1、着重加强质检的奖惩力度，针对每一天的质检状况进行张榜公示，做到有奖有罚，构成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有必须的压力，化压力为动力。

2、每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量。同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人。

- 3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量。
- 4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力。
- 5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能。
- 6、对新员工的培训和考核继续跟进，除了一对一的“师徒制”以外还要对他们进行阶段性的专题培训，如解决问题的潜质，服务意识的提升等，起到检验跟班效果和增进沟通和了解的机会。
- 7、设立岗位教练，对适合的人员进行考核，由人力部或部门颁发证书，对熟练员工起到激励作用的同时也能提高他们带新员工的潜质。
- 8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解必须的压力。
- 9、继续做好500问和案例的培训，通过不一样的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和潜质。
- 10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不一样年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声。同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

## **领班工作心得与体会篇八**

20xx年南湖加油站在师分公司领导的亲切关心和大力帮助下，以强化内部管理为重点，以提高积极效益为中心，确保加油站安全生产无隐患为目的。一年来在分公司各位同仁的帮助下，在南湖加油站全体员工的积极配合下，南湖加油站在站容站貌、规范服务、以及员工素质都有了较大改善，内部管

理水平得到全面提高。今年南湖加油站的主要工作有以下几点：

今年师分公司加强加油站数质量管理，油品统一购进，密度统一执行。严把数质量关，给加油站的经营提供了良好的保证，同时也树立了兵团石油质优量足品牌形象。

进入20xx年，南湖加油站在师分公司提供数质量保证的基础上，积极投身开拓市场中，千方百计挖掘潜力客户，拓展市常“高法”有78辆车，一直在长行加油站加油。我站从20xx年就看上一这家客户，他们不仅量大，而且是事业单位，在应收款上没有风险。我站先后登门拜访20余次，但都没有谈下来。可我站并没有因此放弃，我站开始寻找认识“高法”的朋友帮忙，在方方面面的努力下，“高法”已有来我站加油的意思，但担心我站的油品质量，担心司机套取现金。于是我站把兵团石油的数质量管理，以及油品进站没有中转环节，在经营管理中我们会帮助用油单位管理司机，使用油单位节约成本的管理方式向“高法”作了详细地介绍。用我站细致的管理工作终于打动了该客户。通过一个月的试运行，“高法”对我站的油品质量、内部管理、员工的服务都非常满意。最让该客户高兴的是，在我站加油后，每月油款比以前降低了5000元。“高法”的车队队长对我说：“我就是喜欢和兵团人打交道，兵团人实在、讲诚信。”

当与客户签完协议，不过是表示完成销售的第一步，而真正的成功是保持住已有的客户。今年我站一方面积极开拓市场，另一方面建立健全客户档案，构建客户诉求，依托市场调研、电话联系、登门拜访等方式，做到客户的信息及时更新，客户的需求及时回应，客户的抱怨及时处理，形成紧密融洽的客户关系。在加油现场，我站员工熟记来我站加油的记账客户。在加油操作中我站一直坚持现场办公，司机加油、付款、开发票不用下车，坐在车里就可以全部完成，把最大的方便留给客户。我站就是凭着兵团人特有的吃苦耐劳的精神，赢得客户的信赖和赞扬。

一个加油站的管理水平不仅仅体现在销售量上，应该反映在多方面、多层次。因此，我站在20xx年，根据管理需要，进一步建立健全各项规章制度和奖惩管理办法，并坚持严格按制度办事，做到制度面前人人平等。以规范化管理为基础，以创新求发展为目的，在管理中牢记“管理创造效益，细节决定成败”的管理理念，全面理解规范管理的内涵，增强忧患意识。从细节入手，确实抓好加油站的规范运营。

今年是南湖路加油站和南湖北路加油加气站合并的第一年，而我站最大的困扰就是员工队伍不稳定。于是我站把充分调动广大员工的积极性、主动性和创造性作为出发点，建立完善的培训、学习、岗位练兵制度，提高员工的实际操作技能和综合素质，树立起“兵油人”的现代形象。我站每周选定一个项目进行岗位练兵，每月办一次综合性岗位练兵，培养员工自觉学业务、钻技术的良好风气，促使员工苦练基本功，真正提高操作技能水平和职业素质。树立“以站为家”的凝聚机制，“以站为校”的学习机制和“以站为荣”的激励机制。努力提高员工以加油站为大家庭的高度责任感，激发了员工的工作热忱。南湖加油站是兵团石油公司在乌市建的第一座加油站，备受总公司领导和分公司领导的关注。今年兵团石油总公司的高层领导，中油集团的高层领导多次来南湖加油站参观指导工作，并亲切地询问加油站的内部管理情况、销售量情况以及员工收入情况。高管领导在肯定南湖加油站工作成绩的同时，也指出了工作中的不足之处。南湖加油站就存在的问题进行整改，并增加绿化带。

20xx年南湖加油站在坚持规范管理的同时，推行“以人为本”的管理方式，在生活上关心员工，想员工所想，急员工所急。南湖加油站大部分是年轻员工，有些员工家不在本地，为方便员工的日常生活，今年我站又添置了太阳能淋浴器和两个电暖气，解决了员工夏天洗澡和春秋季节营业室温度低的问题，让员工确实感受到兵团石油的亲情无处不在。

为提高员工的凝聚力，南湖加油站员工过生日，南湖加油站

会给员工买生日蛋糕，集体会餐。在“春节”、“五一”、“十一”等节假日，举办各种文体活动、知识竞赛等活动。在丰富员工的文化生活的同时，也增强了员工之间的友谊之情。

1. 今年南湖加油站一直执行管理人员带班制度，带班人员除了要打扫所属的卫生片区外，还要给员工做饭，加油高峰时帮助加油员加油，晚上遇到来油时卸油，并处理一些紧急情况。

2. 牢固树立“安全第一”思想，落实加油站的各项安全管理制度。

3. 抓好员工的劳动纪律、消防安全、安全知识的教育。

4. 每周组织一次安全检查，落实隐患整改，确保加油站的安全。

5. 在日常工作中落实安全责任制，经营作业的安全管理、设施、设备的安全管理，安全检查。做到“以防为主，防消结合”。今年我站未发生一起安全事故。

1. 今年南湖加油站未完成分公司下达的销售指标，其主要原因是：

1). 开拓市场的力度不够。

2). 因应收款的问题，我站先后剔出了一批信誉差，回款不及时的客户。

2. 精细化管理工作做得不够好，各种文本填写不够及时和完整。

3. 员工队伍不稳定，给服务工作带来了一些负面影响。

4. 管理人员的服务意识还有待提高。

5. 设施、设备的维护和保养工作做的不到位。

1. 加强市场开发力度，积极开发新客户，努力提高销售量。

2. 增强管理服务能力。

3. 严格控制应收款，不再发展红字客户。加强帐务帐表管理，做到及时、准确、完整。

4. 加强员工的思想教育工作，制定完善的考核制度和岗位练兵活动。

5. 健全应对突发事件的管理机制，培养员工应对突发事件的能力。

6. 加强设施、设备的管理，定期对加油站的设施、设备进行保养和维护。

7. 在管理上推行5s管理方式和5s服务法，把管理工作做精做细。争取来年取得好成绩。

20xx年走了，带走了一些失落，带走一些遗憾□20xx年来了，带着憧憬，迎着曙光，满怀着一个美好的希望，在这白雪皑皑的季节里，让新年的钟声传递南湖加油站每位员工心底最美好的祝愿吧——祝愿兵团石油公司的明天更美好。祝愿兵团石油农十二师分公司的各位领导和全体同仁们工作顺利，幸福安康。与大家在一起是我们南湖加油站全体员工不变的诺言。

## 领班工作心得与体会篇九

x年x月x日加入的x物业有限公司。在此工作,从一名队员到现

在的保安部主管,不能说好,也不能说满足,只想把事情做得更好,做到锦上添花的好,也想使自己有更好的发展,积累更多的经验。

往事如昨日,在此的日子里,领导的关怀和教诲,同事的关心和帮助,还有自己洒下的汗水,付出的艰辛以及收获的喜悦,都是甘露和沃土,它造就了我的刚毅、勇敢和执着,给予了我很多的人生启迪和生活激情。

这一段经历将延伸到我慢慢的人生旅途之中。多年以后,当我再次翻开这充满了青春活力和晶莹汗水的篇章,你会看到一幅幅五彩的画卷迎面而来,一个个鲜活的面容浮现在我的面前,我会从中获得一份慰藉,一缕回忆,一瓣馨香,几多感动和鞭策。

回忆过去,展望未来。怎样管理好本部门工作呢?要达到管理好部门工作的目的,就必须有明确的目标。而公司要求的目标是:以高标准,严要求确实训练一支“招之能来,来之能战,战之能胜”的高素质队伍。像黄总要求的一样:有军人的气质,有军人的素质,来迎接新的挑战。而招来的保安一般都是才从学校步入社会或者是一些没事做的社会青年,很少能招到几个受过正规培训或者训练的人。因此要达到目标除了必须加强培训和训练外,还要从计划、组织、激励等方面着手。

一,计划。

1,计划工作的划分与计划工作的管理。

计划工作的划分主要是指:将计划要完成的工作分配到最适合的班或者个人。主要采用三种方法:

〈1〉由上而下的方法:将所要完成的工作层层向下划分,直到每人。使每人都明白自己所要完成的工作。

〈2〉由下而上的方法:先将全部必须完成的工作划分给每人

担任,再将工作任务并到各个班,然后集合各班的工作,就是部门要完成的工作。

〈3〉按流程划分:针对某项工作的流程顺序,从工作开始到全部完全成,逐步考查每项基本工作,并使每个步骤的工作确实有人承担。

计划工作的管理主要是指:将分配到班或者到人的工作进行管理,确保其完成得更好。主要采用三种方法:

〈1〉按计划的内容管理:某项工作由谁领导,就由谁作出计划,并按照其内容完成好此项工作。

2)由下而上的方法:先将全部必须完成的工作划分给每人担任,再将工作任务并到各个班,然后集合各班的工作,就是部门要完成的工作。

〈3〉按流程划分:针对某项工作的流程顺序,从工作开始到全部完全成,逐步考查每项基本工作,并使每个步骤的工作确实有人承担。

计划工作的管理主要是指:将分配到班或者到人的工作进行管理,确保其完成得更好。主要采用三种方法:

〈1〉按计划的内容管理:某项工作由谁领导,就由谁作出计划,并按照其内容完成好此项工作。

〈2〉按计划的类型管理:各层的计划由其负责人制订,但下一层次只能按上一层次的内容制订而制订。

〈3〉按计划的阶段管理:计划制订后,每个阶段均应有专人负责。

在计划工作时必须注意的问题:1必须把工作分配给最适合的

班或者个人做。2应力求管理上的方便。3应有助于工作的协调。4必须考虑人员的需要和满足。5尽量减少费用。6分工要公平公正,有利于人群关系的发展。

## 二, 组织。

### 1, 集权与分权管理。

〈1〉 集权管理:也称“独裁式”管理,指把本部门的所有权力集中于部长一人,包括人员休假、请假、日常生活管理等,对所在部门所有人有招聘与解聘的权力。这种管理适应才建立的部门,在没有培养好副手和下面的人之前,就必须这样做。

〈2〉 分权管理:是指权力不限集中于部长一人,队长、班长也有一定的决定权。这种管理适应以成型的部门,可以充分体现民主,队员也会觉得被重视。但只能说是适当分权。

集权可以控制部门人员以部长为核心的团结一致,统一指挥,更好的更有效率的完成工作,到条件成熟的情况下实行适当的分权管理,有利于调动队员的积极性和主动性。考虑有关因素,以决定集权和分权的程度,才能明确组织结构,确保上一层在下一层的性。

### 2, 组织的运用。

〈1〉 制订各种工作制度:是指具体规定工作的起点到终点应经过的中间部门,以使各部门的工作能按照一定的次序与方法进行,同时,集合全体组织、协调一致地执行工作制度。

〈2〉 制订各种工作方法:是指以人或部门为基准,制定工作的方法,使各级人员对于职务与责任都有明确的观点,并且有完善的执行工作的标准方法。

〈3〉 制订监控方法:是指常观察监督和控制自己管理范围内

的事务或工作,并予以协调统一,以使发现问题及时解决,使各项工作顺利进行。

#### 〈4〉 表册记录和汇集

报告:是指建立适当的表册以作记录,记录是一切报告的根据,汇集报告是监控事务或工作的依据,是意见沟通的重要渠道之一。

在组织运用时,除上述四项具体方法外,还应注意部门与部门之间的合作与协调;非正式部门的引响等.

### 3, 组织管理.

不管是什么组织,其管理的目的均在于使组织内部每个人都能克尽职责,每个部门都能发挥其功能,并能彼此协调工作,共同达到组织的目的.

如何才能有较好的管理?除了必须考虑个人的各种要求与工作环境及物质条件外,精神方面的东西也不能少,多交心,多鼓励,多搞有利于团结的活动,尽量不使其员工感到无聊.最主要的是多在员工身上花时间,培养感情或想办法对付问题.属于组织社会环境方面的问题,就应遵循以下几项原则:

#### 1统一目标做好协调工作:

本部门目标明确后,必须让每个班,每个人都了解本部门的总目标内容,了解自己的作用及与其它部门,其它部门人员的关系,不能只为了达到自己的目标而影响大局.

#### 2谋求任务的一致:

在本部门班以下人员,可能同时接到好几个不同部门主管或经理的任务指挥,如果这些指令相互抵制,将使他们不知如何是

好,因此发号施令的主管或经理应当先彼此协调好,间接部门主管或经理是跟直接部门主管协调,由直接部门主管执行,在不违背大目标的原则下谋求任务的一致.

### 3权责相称:

一般正式的部门对于工作人员的权责都有明确的划分,权力和责任不但需要明确的划分,而且要力求相称与公正,否则不仅影响职工的工作情绪,还可能没有充分的权力,使某些人无法完成好自己的任务.

### 4划定管理范围:

一个部门的主管所能影响的部属人数有限,不宜将管理的范围过于扩大,应根据工作的性质,主管的能力,部属的训练,上下沟通等实际情况,而划定一个适当的范围.

### 5良好的意见沟通:

意见沟通有上情下达,下情上表的作用,同时是提供资料的渠道,也是部门做决策的工具,因此凡是阻碍上下沟通的情况,应尽量避免.管理的层次分得太多,有碍上下层意见沟通,但层次太少,则又可能扩大各层主管的管理范围,因此两者之间应取得均衡,应听取直接主管的见意.

### 6适当授权:

部门规模扩大,业务活动繁杂与专业化之后,应当建立授权制度.这是因为业务繁杂后,高层次管理人员无法应付全盘事务,管理所需要的知识日趋专精,一个主持人不可能对各种知识均能通晓,同时现在职工都希望被重视,参与管理.授权不但可以满足职工的成就欲,也可激发其工作潜力,提高工作积极性.

### 7必须具有弹性:

组织管理应具有一定的弹性,不能墨守成规,一成不变.才能适应内外不断变化的情形.

8节约费用:

组织精干而有效,不能因为人设事或者因人设机构,规定几个人干就几个人干.

其它如专业化\有较控制\多培训,多实训也可以做为原则考虑.

三. 激励.

1, 正面的激励.

1激励可以调动人潜在的积极性,出色地去实现目标,不断提高工作绩效.像部门中的人员有好的\中等的\差的之分,可以通过各种激励办法,使其表现好的继续保持积极行为,表现一般的和表现差的人,逐步地转变为主动的为部门多做贡献的成员,促使更多的人自愿为实现部门目标而奋斗.而激励的对像要求也是多方面的,要满足这些要求就必须采取多种激励的办法,包括多给钱\权谊和关心\尊重,好的工作条件,有趣有意义的活动等等.

2通过激励可以把有用的,部门所需要的人留下来或吸引过来,并长期为该部门工作;通过激励可以使在就职的职工最充分地发挥其技能和才能,变消极为积极,从而保持工作的有效性和高效率.

2, 反激励.

是通过经济处分,间接影响其升职或者其它手段来达到目的.

总之通过以上三方面的管理,可以搞好人员的管理,发挥其积极因素,通过领导的行为与影响力,引导和激励人员来实现本

部门目标, 为公司发展尽职尽责。