

# 2023年图文店店长工作总结 年终的工作总结报告(模板9篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 图文店店长工作总结篇一

时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20\_\_年就伴随着新年伊始即将临近。现就本年度重要工作情况总结如下：

### 一、思想认识方面

报业服务处办公室的1大功能就是服务功能，我个人的职责是这1功能的最终体现者，主要任务是为服务处领导、各部门和员工做好服务工作，确保服务处各项工作正常开展。所以，20\_\_年工作总的指导思想是“强化服务功能、增强服务意识、提高服务质量”。

20\_\_年对工作的思想认识有所提高。我的工作比较庞杂凌乱，甚至有1些琐碎。但其重要性却不容忽视，尤其是在后勤保障方面，有的事情虽小，但其影响面很大，缺少打印纸或墨盒更换不及时可能1份重要档不能及时出稿。这些事情可能简单，人人能做，但我认为不是每个人都能把它做好，我对自己的要求是既然重要，没有理由不把它做好。

### 二、办事效率方面

思想上认识明确，行动上当然有所表现，工作效率对每件工作都很重要。但我之所以把办事效率单独作为1条来总结，是因为工作效率对我这方面工作非常重要，有的事情是高效率

才能彰显它的价值和意义。为提高工作效率，我的方法是日常性工作未雨绸缪，偶发性事情高效解决。确保服务处工作不受影响或少受影响。

### 三、主动性方面

许多工作只有积极主动，才能从容自如，要不然会疲于奔命，忙于应付。份内之事，不要领导交办，更不要领导催办。领导交办的事，不推不拖，各部门和个人的事情同样不推委、不敷衍，能解决及时解决，不能解决及时汇报。

1、在5.12地震期间与服务处领导积极与业主开展地震相关常识与沟通，做到每日向集团报告房屋有无异常情况。

2、在创全国文明城市期间积极与锦江区房管局物业管理极配合与支持，得到外界对新闻物业一致好评。

### 四、工作实绩方面

#### 1、创优工作

(1)服务处的创优工作在公司相关领导的指导\_，通过不断完善、积极整改，对不足之处进行整改，在整改过程中，使我1个从未涉世物业的人在报业服务处创“国家示范”中，从学习到理解变成掌握最终进行协助，同时也从中学到物业行业在工作要求是细致化、流程化、标准化，对各项档要求均要熟练掌握然后在从实际中去教会员工。特别是我自身1开始对创优理解不深，以至在做的过程中很多地方无从\_手，最终工作脱节。

(2)积极学习公司、服务处关于管理新措施、新规定、新办法，对各项管理办法、工作手册深入学习。

(3)在后期迎检过程中对“汇报材料”印刷厂家进行罗列筛选，

最终以在行业较低的价格印出我们需要的产品；“汇报视频短片”

## 2、后勤保障方面工作

(1)对打印机、复印机、传真机、计算机等办公设备的维修与维护。服务处建立几年来，部分易耗资产逐步进入老化期，设备问题影响正常工作，部门报修报主任同意后，积极联系厂家或经销商进行维修，确保服务处的工作不受影响。

(2)办公易耗品的保障。服务处现有13台计算机；2台打印机；复印机1台；传真机1台；各种易耗品打印纸、碳粉、配件等需求较大，积极保障好这些常规易耗品的供应。

(3)日常办公用品的保障，积极与库管做好衔接，对各部门需要申购的物资进行对接，并上报服务处主任进行审批，在事后做好保存、发放工作。

(4)做好员工宿舍的管理，对新入职员工进行住宿的安排，事后积极关心，把工作思路变被动为主动，积极主动，争取创造1个高质量的服务体系，保证服务处的各项工作正常进行。

## 图文店店长工作总结篇二

一季度以来，在局领导的关心和支持下，我局宣传报道工作坚持以科学发展观为指导，本着“围绕中心唱响主旋律；引导树立好形象”的工作思路，紧紧围绕海事中心工作，调动和发挥全体通讯员的积极性，努力做好宣传报道工作，共在各类新闻媒体上用稿202篇，其中：二类新闻媒体上稿7篇，三类新闻媒体上稿195篇，组织了有较大影响的电视采访和报道3次，营造了良好氛围，为促进我局宣传工作开展提供了良好的环境。

### 一、加强领导，精心组织

我局宣传报道工作，紧密围绕一季度各项海事工作进行统一部署，为加强对宣传报道工作领导，局领导召开会议，对宣传报道工作进行研究和部署，有计划、有步骤地进行策划，组织全局海事人员积极参与，使大家充分认识到宣传报道工作是改善环境、执法环境、营造良好氛围的有效手段。

## 二、健全机制，强化宣传报道队伍建设

我局进一步健全宣传工作机制，抓好宣传报道队伍网络建设，以相关部门人员岗位交流为契机，调整选配好新的通讯员。在加强宣传报道人员日常业务学习的基础上，拓展培训形式，提升培训层次，邀请了南通日报社的资深记者为通讯员讲授新闻写作知识，不断提高通讯员业务水平，激励通讯员勤写稿、写好稿，力求做到深挖新闻价值，拓宽报道覆盖面，增强报道力度，提高报道数量和质量。

## 三、分解任务，量化管理

将宣传任务指标依据全局工作重点和各科室工作内容情况，作了层层分解，并作为一项重要内容纳入年度目标考核范畴。在此基础上，对各单位和部门的宣传报道工作实行量化管理，定期通报各单位、各部门的发稿数、用稿数及任务完成进度情况，做到月月有布置、有检查、有考核。此举对我局新闻宣传工作起到了积极地推动作用，各科室通讯员的积极性高涨，全局上下涌现出一批喜欢宣传、爱好写作的新生力量，稿件质量和数量也得到明显提高。

## 四、围绕中心，突出重点，做好宣传工作

我局宣传报道工作坚持紧紧围绕当前海事中心工作进行同步安排部署。今年一季度中，海事工作出现了春运与世博安保两大中心工作相遇的特殊机遇和挑战。一年一度的春运工作都是社会关注的热点，与人民群众的切身利益密切相关，南通与上海一衣带水，不但世博期间安保工作任务繁重，而且

世博场馆等工程建设物资的运输安全保障任务要求高，时间紧，海事工作面临前所未有的考验。我局组织广播、电视、报纸等各种宣传媒体进行同步宣传，引导社会广泛关注水上交通信息，自觉配合交通安全检查的实施和交通管制要求，形成宣传规模，造成轰动效应，营造浓郁氛围，宣传了海事工作的重要作用，促进了海事工作的顺利开展，展示了海事工作的良好形象。

## 五、加强与新闻媒介联系与合作，提高新闻宣传质量

我局积极做好与记者沟通与联络工作，团结了一支高素质记者队伍，共同配合做好我局宣传报道工作，提高了宣传报道质量。为增强记者责任意识，激发他们工作热情和积极性。我局确定了重点媒体骨干记者联系对象，通过多种形式研讨和交流，共同研究、策划我局宣传报道工作，使记者成为报道者，更成为策划者，提高了工作主动性和责任感。加深记者对我局海事工作了解和认识，对我局工作中重大新闻宣传，提前给主要媒体记者通报情况；强化为记者服务意识，对记者提出重点宣传报道内容，做好全方位服务。

在这一季度中，我局宣传报道工作虽然取得了一定成绩，但与新形势要求相比还存在不足，一些单位和部门宣传意识还不到位，对身边先进典型挖掘、总结不够，缺乏有深度的稿件和连续报道。在下一阶段工作中，我局将以科学发展观为指导，围绕建设现代海事船检目标，进一步解放思想，拓宽宣传渠道，密切与新闻媒体协作，加大对先进典型、服务品牌宣传力度，为建设“学习型、责任型、服务型、创新型”，营造良好的氛围。

## 图文店店长工作总结篇三

时光荏苒，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自

己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20\_年的工作做如下简要回顾和总结。

## 一、人事管理方面

根据部门人员的实际需要，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。配合采购和财务部门，严格把好促销员的进、出关。有步骤的完善培训机制，不断的外派员工学习并要求知名公司来培训员工，同时加强内部的培训管理工作。

## 二、行政工作方面

办理好各门店的证照并如期进行年审工作。和相关职能机关如工商、税务、药监、社保、银行等做好沟通工作，以使公司对外工作更为通畅。做好对外的宣传工作。对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

## 三、公司管理运作方面

顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、

聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。充分引导员工勇于承担责任。以前公司各职能部门职责不清，现逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

作为行政人事部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。

## 图文店店长工作总结篇四

根据组织安排，我于\_年\_月\_日至\_年\_日，在县人事局进行为期三个月的挂职锻炼。回顾这三个月来的挂职锻炼生涯，我感到受益匪浅。通过学习、了解、掌握人才人事和机构编制工作，使我对人事部门的工作方式、内容、流程等都有了初步的认识，通过挂职锻炼，切实使我本人学习了知识、得到了锻炼、提高了能力、增长了才干。在此要感谢县委组织部、县人事局给了我这样一个难得的学习锻炼机会，也要感谢人事局同事对我的关心支持和帮助，尤其是办公室的黄主任，给了我很多无私的帮助和指导，使我能够圆满的完成挂职锻炼的任务。下面我就对\_年的挂职锻炼工作向组织进行汇报。

- 1、认真学习，进入角色。到人事局挂职锻炼，是一个难得的自我学习、提高、发展的机会。既是自己努力的结果，也是组织和领导对我的信任和关心。因此，我时时提醒自己，一定要珍惜机遇，认真学习，不辜负了组织的期望。要想做好人事工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握相关的政策法规和业务实务。为使我们尽快熟悉工作、进入角色，来局里报到的第一天，陈局长就特地为我们安排了两个业务熟悉、责任心强的同志作为我们挂职锻炼期间的指导教师，通过一对一地帮助，例我们很快熟

悉情况、开展工作。俗语说：“师傅领进门，修行看个人。”在挂职锻炼期间，我认真阅读翻看了大量的人事政策文件和人才人事重要领导讲话、人事局年度工作报告等文献资料以及《浙江人事》、《温州人事》、《人事信息》等杂志，并做好摘记，在学习中遇到不懂或不理解的地方，甘当小学生，虚心向局里相关业务科室同志请教。通过学习，逐渐了解人事方面的有关工作，更新自己的知识结构，提高了自身工作能力，在较短时间内便进入了工作角色。

2、严格要求、塑造形象。人事人事，先做人，再做事。由于在乡镇时间比较长，对乡镇工作方式方法比较熟悉。但由于工作性质的不同，机关部门考勤、学习、会议、公文处理等内部规章制度落实都比较到位，上班纪律也比较严格，相对于乡镇的工作方式比较有约束性，对于工作环境的变化，我积极进行调整，自己较快地适应工作角色的转变和工作环境的转变。在挂职三个月，我严格遵守所在单位的各项规章制度，按照机关作息时间，不迟到，不早退，有事请假打招呼，自觉参加组织的各种集体活动，参加局里每二周一次的学习会。尊重领导，团结同志，随时和有关科室沟通交流。切实转变工作作风，增强为人民服务的意识，热情接待来局办事的群众，以一个准人事干部的要求，塑造“人诚事公”的人事干部形象。

3、爱岗敬业、勤奋工作。

刚到人事局的时候，由于工作的需要，我和同时参加挂职锻炼的\_参与人事局负责的全县公务员数据库建设工作，帮助对上报的单位公务员的数据进行核对、审核。虽说这是一份非常枯燥无味的工作，但关系到公务员法的贯彻实施工作过程的公务员登记、职务确定、工资套改等工作，是一项相当基础性工作，关系到每个公务员的切身利益，意义重大，因此我都能认真对待、做到一丝不苟。在这期间共采集录入县人大办公室、统计局、大渔镇等7个单位117人基本信息数据。后来，由于办公室文书下派任农村工作指导员，我服从组织



安排，接替她的文书工作。

我的工作职责主要有以下几方面：

(1)认真细致做好局印章的管理使用，做到印章管理使用不出错，不遗漏。

(2)做好1000多位毕业生学生档案接收、登记、转交、查询等各方面工作。

(3)做好文件发文编号、登记、送签、归档等工作。

(4)以及收文登记、传阅、复印、分发、归档等工作。

(5)做好文印工作。

(6)做好电话及传真的会议记录工作及党政办公自动化系统的文件签收。

(7)做好主任及各科室交办的文书档案查阅工作。

(8)做好局公文、信件收取、投递等办公室日常事务。

在工作中，我讲究工作方法、技巧，充分发挥女性细致耐心的优势，努力提高工作效率；对待工作，始终保持严谨踏实的工作态度和吃苦耐劳的工作精神，很好地完成每一项工作任务。

## 图文店店长工作总结篇五

又是一年快过，作为一名\_\_服务员，在领导和各位同事的关心、支持和帮助下，我在工作中认认真履行岗职责，对工作精益求精，时刻保持谦虚谨慎的态度，以认真学习，扎实工作为准则，认真完成的各项工作任务，现将工作情况总结如

下：

## 一、在思想上

时刻保持学无止境的态度，牢记\_\_服务工作人员宗旨，树立全心全意为顾客服务的宗旨，从思想认识上有了新的提高。

## 二、在工作上

认真学习业务知识，理论和实践相结合，本着对工作积极、认真、负责的态度，不断改进工作方法，总结经验，充分发挥岗位职能，认真学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾摆放；包厢上菜搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题；服务中注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同问题等等。在日积月累的学习中，一天改正一点，提高一点，每天都是进步。

\_\_是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人优质的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如您、请、抱歉、假如、可以等等，并且我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具，另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

## 三、在运用语言表达上

需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口

头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。对于服务中发生的突发性事件是屡见不鲜的，在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承顾客是上帝，客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，当状况发生时，服务员首先考虑的不是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

回顾20\_\_的工作，\_\_为我们员工开展了很多活动，唱歌比赛，户外活动，让我们员工与员工，领导与员工之间有了更深一层的了解，而我在思想上，工作上，交流上等各方面都取得了进步，做一名服务员固然很辛苦，但是认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。在今后的工作中我一定再接再厉，扬长避短，在实践中磨炼自己，成为一名优秀的服务员。在最后我祝\_\_越办越红火，分店越开越多。

## 图文店店长工作总结篇六

一年来非常感谢组织及领导对我的信任，给我机会到企业的第一线锻炼，作为一名年轻的项目经理，我非常珍惜现场的岗位实践，熟悉了施工单位从投标、作标、开标、中标、合同拟定、合同签订、施工准备、施工进度、质量安全等控制以及竣工资料的整理各个环节，开阔了眼界，增长了见识。在领导的正确领导下和同事的帮助支持下，取得了一定的成

绩。现对这一年的工作总结如下：

## 一、把握项目本质的措施

项目，是为了创造独特的产品。服务或结果而进行的暂时性努力。为此，在工程项目开始阶段，我重点的工作是熟悉招标文件、图纸、现场条件、项目部人员配备情况及与业主签订的商业合同。但是每个工程的特点是不同的，最主要的是把握好本项目的特点，在开展工作时才能有主线贯穿始终。\_\_的特点就是战线长、工期紧、质量要求高，在控制上就要交叉作业、流水施工、节省一些非关键费用开支。

## 二、项目计划控制

项目计划控制分为时间计划和成本计划。时间计划就是按照整体工程量找出节点项目，定出节点工期，结果都是能顺利完成的。成本计划关系到工料机的各方面管理，合理安排用工、机械及项目部管理人员。

## 三、公司管理规章制度、行业规范标准的执行

作为项目经理，理解执行力对一个团队管理来说有着重要的作用。所以，我要求项目部的每一个动作都要严格执行公司的管理制度和行业规范。无论在劳务用工、机械租赁、材料采购等方面，务必在公司制度规定的框架内进行。工程质量标准更要在规范值内进行施工，从宏观上来说，全国统一质量标准应该是行业的最低标准，我们必须百分百的达到，但在实际施工中，一些环节还是因为种种原因出现问题，特别是二灰碎石养生及二灰碎级配方面做的不够，带来的教训也足以使我们更加重视质量对企业生存的意义。

## 四、项目整体控制的应变

项目整体控制的应变应市项目经理每天的都要考虑的实际问

题。做项目要与建委、质检站、设计、监理、勘察、检测站、分包单位以及公司工程部、经营部、财务部等方方面面打交道，每一个环节、每一个细节都可能决定项目的成败，所以我每天都在考虑、平衡、处理各方的要求，特别是外部能否及时的协调沟通，在公司利益最大化的前提下，达到满意的效果是最重要的。通过诚实可信，保质保量的实力、能力的展现，为公司赢得市场的认可，获得效益。但一个人的经理毕竟有限，处理外部关系的时候忽略了内部关系的沟通，产生了一定的误解，本人也将努力改正这些不足。

## 图文店店长工作总结篇七

我从\_\_物业正式成立后，接管\_\_物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时一年，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这一年来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况总结如下：

### 一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

### 二、规范服务

真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开一

次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

### 四、对房屋管理维护

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施\_\_卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

这一年的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们\_\_物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

## 图文店店长工作总结篇八

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是\_\_餐厅的一名工作人员，我要在平凡的岗位上做到非凡。

做一名\_\_的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在\_\_行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。为什么呢？原因很简单，几乎可以说是所有的人，在从事服务员的时候，都是抱有一种应付的心态，而不是主动的去做。总是喜欢偷懒，喜欢躲避很多次为别人提供服务的机会。他们总是以为自己的做法是明智的，认为自己比那些一根筋只知道干活儿的人要聪明的多！殊不知，这种做法与行为恰恰是最愚蠢的。因为，他们错过了许许多多可以让自己不断成长的机会。总结来说就是不懂得“负重”的真正意义所在。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

懂得微笑，善于微笑。现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻

译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们\_\_也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让\_\_更美好！

待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于\_\_就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为\_\_我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让\_\_明天因为有我而骄傲！

## 图文店店长工作总结篇九

公司前台工作总结前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访\_\_的客人来说，前台是他们接触我们公司的第



一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。现对本年度完成的前台工作总结如下。

## 一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

## 二、努力打造良好的前台环境

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

## 三、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为\_\_的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时

候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

#### 四、今后工作计划

1、努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

2、加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

3、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！