

经理月度总结(优质5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

经理月度总结篇一

财务经理月度

一、是大力开展质量安全环保日活动，并成立了以项目经理程家富为组长，项目执行经理张勇、项目副经理王铁山、项目总工程师许再胜为副组长，各部门主要负责人和各队长成员的活动领导小组，还在4月2日召开了全体员工大会进行布置，充分利用横幅、板报、简报等宣传工具，通过在重要分部工程、关键工序施工现场和大门口、生活区悬挂宣传标语，在项目部形成了“讲诚信、抓安全、重环保、保质量”的良好氛围。

二、是抓质量先抓人。强化全员质量意识教育，提高每一名施工管理人员的质量意识是全面提高施工质量的基矗首先在施工准备阶段认真检查现场准备情况，满足工程施工对人员技术方面的要求。严格查验质保体系机构的建立和人员到位情况。其次是严格持证挂牌上岗制度，并对各个工种上岗前进行严格考核，考试合格后立即录用。

三、是加强教育培训。项目部把建设工程质量安全环保法律、法规，国家强制性技术标准，工程施工及验收规范、施工组织设计、施工方案、质量管理体系文件和hse管理体系文件分期分批组织员工学习、交流、考试。通过组织培训，使全体

员工及管理人員的整体素质得到提高，尤其是对一些特殊工种，项目部组织人員利用业余时间进行上课培训学习。为确保工程焊接质量，在工人手相当紧的情况下，仍抽出16名电焊工进行脱岗培训，经多次摸底测试，拍片合格率均达100%。

四、是严格进行材料质量控制，杜绝任何不合格材料进入施工现场，器材质量是保证工程质量的物质基础和关键硬件，也是我们整个工程质量控制中的第一个重要环节。为此，我们制订了一整套器材质量管理制度和验收办法。对成品和半成品的格料进行分区摆放，从大件到小件按照由里到外的顺序码放整齐，材料挂牌一目了然，台帐料表悬挂齐整，并纳入质量管理体系之中，严格组织实施。对于工程使用的原材料，无论是甲方供货还是自己供货，入库前均做到先检验合格，再向监理进行报验，经审批同意后才入库或投入使用。通过认真把关，堵塞了不合格材料流入施工现场的渠道，使工程质量从源头上得到了保证。

五、是加强现场的监控，在施工运作过程中，项目部坚持“三检制”和“三工序”制度，做到边施工、边检查、边评定，达不到标准等级的及时纠下，质量控制关口前移，变管理结果为管理过程，避免了“死后验尸”。焊口质量是否达标，焊条的好坏也是关键一环。对此，项目部不惜重金添置了焊条烘烤设备，并派专人管理，每天根据计划用量对焊条进行烘烤。为确保焊口一次合格率达100%提供了强有力的硬件设施。

六、是实行全方位的质量控制。项目部坚持各分项工程开工前进行质量，技术规范交底，使施工人员质量标准明、规范清。保旆施工一次达玻设计要求和质量标准等级。二中队二班在h型钢预制中，工程技术和质检人員把技术规范和质量标准对对他们交底，要求采取防变形措施。这个队在施工过程中严格执行规范，使这个过去预制的老大难问题确保了施工质量，并得到了雅大项目部专家和北京华夏石化工程监理公

司好评。

(2)即写在前面的话，工作总结起始的段落。其作用在于用简练的文字概括交代工作总结的问题；或者说明所要总结的问题、时间、地点、背景、事情的大致经过；或者将工作总结的中心内容：主要经验、成绩与效果等作概括的提示；或者将工作的过程、基本情况、突出的成绩作简洁的介绍。其目的在于让读者对工作总结的全貌有一个概括的了解、为阅读、理解全篇打下基础。

(3)正文是工作总结的主体，一篇工作总结是否抓住了事情的本质，实事求是地反映出了成绩与问题，科学地总结出了经验与教训，文章是否中心突出，重点明确、阐述透彻、逻辑性强、使人信，全赖于主体部分的写作水平与质量。因此，一定要花大力气把主体部分的材料安排好、写好。正文的基本内容是做法和体会、成绩和缺点、经验和教训。

2)存在的问题和教训一般放在成绩与经验之后写。存在的问题虽不在每一篇工作总结中都写，但思想上一定要有个正确的认识。每篇工作总结都要坚持辩证法，坚持一分为二的两点论，既看到成绩又看到存在的问题，分清主流和枝节。这样才能发扬成绩、纠正错误，虚心谨慎，继续前进。

写存在的问题与教训要中肯、恰当、实事求是。

(4)一般写今后努力的方向，或者写今后的打算。这部分要精炼、简洁。

(5)。署名写在结尾的右下方，在署名下边写上工作总结的年、月、日，如为突出单位，把单位名称写在标题下边，则结尾只落上日期即可。

总结，就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究；也就是

看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。那么，工作总结怎么写？个人工作总结的格式是怎样的？详情请看下文解析。

（一）

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2. 成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3. 经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。具体可以参考部分工作总结范文

（二）

1. 一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。

2. 条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

3. 要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的；有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。另外，在结尾处也可

以附上下一步个人工作计划。

经理月度总结篇二

篇一□xx年客房部经理年终总结

客房部主管年终总结

xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

一、经营方面：

xx年客房完成的营业总额为元（其中住房总收入为元、客房杂项金额为元），月平均营业额为元（其中月平均住房收入为元，月客房杂项金额为元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为元，住房率为%。

定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的

麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客户服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导（ben文由wuyaenja收集整理），基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个

极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜爱的节目；6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面：

部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面：

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理

过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协

调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变

型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合

理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采

购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

篇二：客房部经理年终总结

客房部经理年终总结

客房部经理年终总结（一）

新的一年开始了，回顾20**年的工作，在宾馆领导的正确指

导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20**年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

（一）执行岗位职责情况：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。除了定期学习宾馆的一些规章制度、质检部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题作一警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20**年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20**年上半年小物品平均节省率29、8%。（小物品平均每月费用5248元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间洗涤费比原来节省2、8元。为节

省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。从而也提高了员工的节能意识。

这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上开车赶来。从没有耽误过ok厅的使用。

客房部经理年终总结（二）

20**年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

一、经营方面：

20**年客房完成的营业总额为14xx17□19元（其中住房总收入为14017074、00元、客房杂项金额为183643、19元），月平均营业额为1183393、10元（其中月平均住房收入为1168089、50元，月客房杂项金额为15303、60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306、38元，住房率为89、52%。

原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为

“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，

还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育

工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不

可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，

减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜爱的节目；6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于30、00元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面：

整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面：

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

六、人员方面：

组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

经理月度总结篇三

首先，及时的将审核完毕的采购申请单整理打印出来，在牛

经理核对以及划归供货商完毕之后，及时的下推采购申请单，生成采购订单；其次，在采购订单审核完毕以后，及时核对物料规格型号并联系供应商尽快备货发货；再次，接收货物后，认真验收货物及核对其价格，并将清单和货物运往各区块库房；最后，协助完成入库、退换货以及采购物资报表等相关工作。

作为一名新员工，我深知采购工作的重要性以及及时性，尽管我做好了各种准备，也在工作中出现了一些错误和问题，主要表现在以下几方面：

一、由于对物料的规格型号的认知不清楚以及经验的不住，导致需要和材料员核对物料信息数次以后才能明确，从而降低了采购工作的效率。

二、不够细心。主要表现在对物料的了解程度不够以及信息核对不清而导致的退货、换货问题。

三、对供货商的不了解而导致的不能及时通知供货商备货发货的问题。

四、工作经验不足以及相关知识欠缺的问题。

五、同事间配合存在不足的问题。

为了能够更好的完成今后的采购工作，在今后的工作中，我需要做好以下几方面： 第一，加强对相关知识的学习，提高自身素养，虚心请教老同事，提高工作效率。 第二，善于思考和反省，创新工作方法。

第三，严肃工作态度，做到认真谨慎。

第四，处理好同事间的关系，培养良好的团队合作意识。

第五，积极沟通领导和同事，以便顺利完成工作任务。

这三个月的工作，让我学到了很多宝贵的东西，也意识到自己的不足和缺陷。古语有云：天下难事必作于易，天下大事必作于细。终不为大，成其大；轻诺寡信，必多难。因此，在今后的工作中，我会针对自身存在的问题，改善工作方法和态度，团结合作，认真学习，积累经验和教训，恪守职业道德以及公司的规章制度，将采购工作顺利完成，以期能够为公司的发展尽到绵薄之力。

再次感谢！望安！

经理月度总结篇四

回顾一个月工作情况，可以发现诸多方面存在的不足。下面小编整理了销售经理的月度工作总结范文，希望对大家有所帮助！

1、区域销售及回款情况

毋庸置疑，区域销售业绩是首要问题，而销售业绩的变化也能说明很多问题，所以我们经常做的区域销售汇报中主要看几个数字，区域纯销数据，商业发货数据和商务回款数字。

和下面都会对库存有要求，卖多少进多少，处方药自营的终端统方数据一般也都是准的，代理商的纯销数据获得难度会大一些，普药流通的二级纯销数据也是有意义的等。

整体而言，商业发货也能反映出一定的市场情况，而且公司层面一般看发货数字的居多，但若区域发货数字变化较大则应关注是否竞品变化、市场活动、大客户启动、销售人员变化、渠道压货等等，这个销售经理心中要有数。

回款数据则反映了区域商务管理能力，这个不多说了。

有想法的经理可以再说一下销售的“环比”和“同期比”，前者是说明月份连续变化情况，后者是为了说明累计同期变化情况，所以有的区域环比增长很漂亮，同期比却是下降的，可能有问题！

2、产品发展情况

分产品往往决定着销售的增量。

3、客户开发和客户管理

户开发力度不足导致增量有限，另一个极端就是天天忙着开发新客户而忽视老客户的维护结果得不偿失，再有就是对客户的管理和投入“搞大锅饭”而非遵循“二八定律”，这些都是销售管理中的“兵家大忌”！

4、市场活动总结与分析

医药销售中的市场活动是“必须的”，没有活动只靠销售人员的“硬推”何时才能起量，市场活动一定程度上体现区域市场是否“动了起来”，市场活动和客户开发是相辅相成的。

月度市场活动的次数、目的、计划、内容、投入、效果都应该有个总结。

5、团队建设

明区域管理者还没有完成从销售到管理的过度和转变！

6、问题及需求

正常来讲企业是不怕销售要资源的，怕的是有投入没产出！另一个情况就是天天提问题甚至是抱怨，这也不好，简单的说

企业安排你还是让你解决问题的，问题太多可能说明你的工作没有做好，所以月度总结中问题要提，但还是要客观！

1. 依据公司管理制度，制订销售部管理细则，全面计划和安排本部门。
2. 管辖本部门内与其他部门之间的合作关系。
3. 主持制定销售策略及政策，协助业务执行人员顺利拓展客户并进行客户管理。
4. 主持制定完善的销售管理制度，严格奖惩措施。
5. 评定部门内人员的资信及业绩表现，并负责内部人员调配。
6. 货款回收管理。
7. 促销计划执行管理。
8. 审定并组建销售分部。
9. 制定销售费用预算，并进行费用使用管理。
10. 制定部门员工培训计划、培养销售管理人员，为公司储备人才。
11. 对部门过程、效率及业绩进行支持、服务、监控、评估、激励，并不断改进和提升。

近段时期，销售部在经历了一个人员小波动后，在宋总的正确指导下，撤某某大区，某某区，集中人员，有针对性对某某市场开展了市场网络建设、优势产品推广、活动拉动市场等一系列，取得了可喜的成绩。

现将三个月来，我对销售部阶段所取得的成绩、所存在的问题，作一简单的，并对销售部下一步的开展提几点看法。

以下是一组数据

销量增长率：3:4104.7 4:534.81 5:67

新客户增长率：3：4125 4：566.7 5：640

这两组数据表明：成绩是客观，问题是肯定存在的，总体上，销售部是朝预定目标稳步前进的。

那么，以下对这几个月的做一个小结。

一. 培养并建立了一支熟悉市场运作流程而且相对稳定的行销团队。

目前，销售部员工共112人，其中销售人员96人，管理人员4人，后勤人员12人。

各人员初到公司时，行销经历参差不同，经过部门多次系统地培训和实际的历练后，各人员已完全熟悉了本岗位甚至相关岗位的运作的相关流程。

对销售人员，销售部按业务对象和业务层次进行了层级划分，共分为销售代表和地区经理两个层级，各层级之间分工协作，相互监督，既突出了的重点，又能及时防止市场随时出现的问题，体现出协作和互补的初衷。

这支营销队伍，虽然繁琐和辛苦，却有着坚定的为公司尽职尽责和为客户贴心服务的思想和行为。

你们是饲料行业市场精细化运作的生力军，是能够顺利启动市场并进行深度分销的人力资源保证，是能让公司逐步走向强大的资本。

我们起步虽晚，但我们要跑在前面！我代表公司感谢你们！

二、团队凝聚力的增强，团队作战能力的提高

1、新员工的逐步增加，随着公司市场活动和拉练的开展，使我们由陌生变为熟悉，熟悉之间转换为亲密无隙的战友，紧密协作，同甘共苦，伴随着公司的发展共同发展成长。

2、局部市场销售小团队的组建，使销售人员与主管之间在生活上彼此照应，中相互协作，配合默契，利用小团队的优势，有针对性的扶植新老客户，不断的开拓为公司开疆拓土。

3、由于大家来自五湖四海，初到公司的那种小思想，小意识还是存在的，但是随着逐步的溶入团队，小思想，小意识也在逐渐消退，大家只有一个目标：尽我所能，让公司强大起来！

三：敢于摸索，大胆尝试，不断改进新的营销模式，并且程序化。

摸索出了一套集开发新客户，维护老客户，市场造势于一体的全新拓展思路，取得了另整个销售部甚至整个公司振奋的骄人战绩。

2、实证的出台——目标经销商的大力拜访——市场造势——邀请目标经销商参加活动——活动开展——开发出了目标经销商、维护了老客户、市场知名度提高、市场占有率提高、周边影响加大。

3、一系列的成功，离不开销售部全体员工的努力，不断改进新的营销模式，使竞争对手无法模仿，让我们在市场上所向披靡！众人捧柴火焰高！！

四、有法可依、有法必依、执法必严、违法必究

经理月度总结篇五

好的成果是需要分享的，这样才能起到鼓励的作用。同时这也更有利于激励其他员工共同奋斗，工作总结无疑能使一个好的工作继续延续。下面是我本人20xx年xx月的作总结：

其次，深刻分析市场上主要竞品在产品系列、价格体系、渠道模式、终端形象、促销推广、广告宣传、、营销团队、战略合作伙伴等等方面表现，做到知彼知己，百战不殆。目的在于寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足。

最后，就是自身营销工作的总结分析，分别就销售数据、目标市场占有率、产品组合、价格体系、渠道建设、销售促进、品牌推广、营销组织建设、营销管理体系、薪酬与激励等方面进行剖析。有必要就关键项目进行分析，力求全面系统，目的在于提炼出存在的关键性问题并进行初步原因分析，然后才可能有针对性拟制出相应的解决思路。

运筹于帷幄之中，决胜在千里之外。营销工作规划就是强调谋事在先，系统全面地为企业新月度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白月度营销工作规划并不是行销计划，只是基于月度分析总结而撰写的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

目标导向是营销工作的关键。在营销工作规划中，首先要做的就是营销目标的拟订，都是具体的、数据化的目标，包括月度总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标等等，并细化分解。如终端类产品的销售目标就要按品项分解到每个区域、每个客户、每个系统等等；流通类产品分解到每个区域、每个客户等。

其次就是产品规划。根据消费者需求分析的新产品开发计划、

产品改良计划；通过销售数据分析出区域主导产品，拟制出区域产品销售组合；根据不同区域市场特征及现有客户网络资源状况，拟制出区域产品的渠道定位。然后就要拟制规范的价格体系，从到岸价到建议零售价，包括所有中间环节的价格浮动范围，有时非常必要结合产品生命周期拟制价格阶段性调整规划。