

最新班组总结反思 班组工作总结(汇总7篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

班组总结反思篇一

今天，我们昆明中电环保电力有限公司投产一年多时间了，在即将过去的xx年里，在公司领导的指导、关心培养下，在各值及各班组同事的支持帮助、密切配合下，我燃运班组成员不断提高技能知识的学习，对工作认真负责，较为圆满地完成了班组所承担的各项工作任务，班组成员思想政治素质和工作能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础。

我们在团结奋进、新春将至的热烈气氛中为xx年总体工作划上了一个句号。总感觉仅是弹指一瞬间，xx年整整过去了一年。总体来讲，这一年，我们有喜乐，也有哀愁，既体会到了工作没到位的失落也感受到工作被认可的喜乐，品一品滋味，忙点累点，也是香甜的。

xx年，是压力与动力同在、挑战与机遇并存的一年。回顾过去的一年，燃运全体员工在公司领导的正确领导下，燃运工作头绪多、人员编制少、环境恶劣、任务相当繁重的特殊情况下，通过曲折不懈的艰辛努力，较好地完成了年度主要工作任务，取得了一定成绩。

生产指标完成情况

全年完成垃圾投运吨，全年完成燃煤输送吨。燃运设备运行平稳，操作合理有序。

班组总结反思篇二

根据x办发[x]xx号文件关于开展安全生产月活动要求，结合我厂实际情况，紧紧围绕全国第五次安全生产月的主题“安全发展, 国泰民安”，于x年6月1日至30日，在全厂范围内开展了此次活动。现将本次安全月活动总结如下：

为加强本次安全月活动的组织领导，确保安全月活动的有效落实，我厂主持全面工作的厂长xx亲自负责本次安全月活动的组织实施，各级领导积极配合开展。在六月初转发了公司xx号《关于开展安全生产月活动的通知》文件，并根据公司xx号文件要求，紧紧围绕“遵章守法、关爱生命”的主题开展此次活动，对活动进行认真组织，使活动开展得有计划、有布置、有检查、有落实。由于我们准备充分、布置周详，使我厂“安全生产月”活动一开始就步入有组织、有领导、有计划的正常轨道，并使得在本次安全月活动中全厂各单位无任何大小伤害事故发生。

利用“安全生产月”活动的安全宣传画(张贴在主要生产单位)□□xx报》、橱窗以及各种会议、简报，大张旗鼓地进行宣传，用舆论导向激发职工地参与热情，让职工牢固树立“安全第一”的思想，把规范自己的行为、注重安全生产变为自觉活动。据不完全统计，在安全月活动中，我厂共张贴安全生产标语标图38幅，办专题橱窗4期，报送安全报道稿件5篇，制作各类型标志牌6块。通过各种形式的宣传，激发了职工自觉参与安全月活动的热情，使安全生产真正进入了职工心中。

为了将本次安全月活动落实到实处，使活动的开展有成效，我厂各级管理人员经常到基层、现场进行安全检查，针对活动中出现的不良现象，及时指导、督促，并认真落实对所查

出隐患的整改工作，保证了活动的正常开展。在安全月活动中，厂部坚持日常检查、周安全检查及专业检查相结合的检查方式。除日常检查及周检外，厂部组织进行了三次专项检查：6月初，厂生产安全科会同设备动力科对全厂起重机械及吊具进行了为期两天的专项安全检查，对所查出的隐患(问题)已全部要求车间进行了整改；6月16日~19日，由厂安办会组织专项检查小组对各车间生产现场进行了三班跟班安全、消防、保卫等方面专项检查，对所查出的不符合要求项已严格按厂安全生产考核办法进行了考核，并要求车间及时整改了；6月29日，厂生产安全科组织各车间安全员进行了安全带(绳)专项安全检查，并对各生产现场进行突击检查，对所查出的不合格项已要求各车间及时整改了。在安全月中，积极开展厂“安康杯”检查，并积极配合公司工会进行了公司的“安康杯”检查。除厂级的各种检查外，各车间领导和安全员也经常到生产现场巡查，据不完全统计，活动期间，各车间共组织班组级以上安全检查20次，共查出隐患80项(次)，已全部进行整改，整改率达100%。通过进行的有计划、有组织、有目的的定期检查和各级人员的不定期巡查，使我厂安全月活动变得更加生动、更加全面，有力地推动了安全工作，为我厂生产经营的稳定发展提供了良好的现场环境。

班组总结反思篇三

十月份我班按照车间领导安排及检修工作需要，本着建设优秀班组的目标，在圆满完成各项检修任务的同时，在学习培训、安全工作、班组建设等各方面都做了很多工作及探索，力争尽快提高班组人员的实际工作技能，安全高效完成各项任务，建设一个团结、安全、能干的班组。

- 2、检修空分多个阀门，消除各项设备缺陷；
- 3、在热动参与检修给水泵闸阀；
- 4、检修灰渣池渣浆泵底阀；

6、与焊工配合制作空分小冷箱，负责下料、安装。在以上工作中都做到有专人负责组织和安全工作，并在班前会中简介注意事项，工作中大家都能够服从安排，分工协作，各尽所能圆满完成了任务。

二是编写了我班负责的各工段安全生产要点，详细介绍了各工段的危险源、有毒有害介质的详细情况，以及防护、急救措施，并在安全会上给大家分期介绍，下一步我们还要坚持好这项工作，以使大家熟悉我班区域内的危险介质，在以后的检修中能够很好地做好个人防护，提高大家的安全防护技能，将安全落到实处。

一是充分发挥班组内检修经验丰富的老师傅的作用，调动他们发挥个人技能和凝聚力的积极性。在现阶段“新手“占大多数的实际情况下，在班会上明确他们的骨干、师傅地位，要求大家在工作中要多向他们学习技能经验，强化他们的责任心，在工作中明确指定师傅们负责组织和安全工作，在现阶段师傅们“传、帮、带”的作用下尽快提高大家的工作技能。

二是扬长避短，充分肯定、发挥每个人身上的优点和技能，把工作安排给适当的人，让每个人都成为班组的一股力量，只有肯定他们的价值，他们才能为班组实现集体的价值。

三是严格执行各项规章制度，奖惩分明，调动大家的责任心，同时融洽班组人员的关系，营造一个良好的人际集体，互助互帮，相互理解。以制度约束人，以良好的同事关系让班组更有凝聚力。

以上就是我班上月工作的简要情况，总体来说我班是在不断进步的，但是也存在一些问题：如部分人学习还不够积极，缺乏学习、工作的主动性，工作技能还很欠缺，班组的一些工作还不够规范等，在今后的我们会继续努力，针对班组工作和人员存在的缺点，有的放矢地开展更多工作，争

取建设一个优秀的班组。

班组总结反思篇四

今年六月份以来，煤质部认真贯彻落实公司关于开展班组建设的工作方案，结合我厂班组建设的指导意见，根据煤质部的工作特点，以学习型、安全型、节约型、和谐型、创新型班组为目标，制定了煤质部的班组建设考核办法和细则，并严格按照考核细则执行，通过班组建设的开展推进了标准化班组的建设，也充分地调动了班组成员工作的积极性，增加了团队的凝聚力与创造力。并以高度的事业心与责任感，严以律己、注重学习，高质量、高效率地完成领导交给的各项任务。通过这一段时间的开展，使煤质部的班组建设工作取得了如下较好的成效。

在我厂开展五型班组以来，煤质部各班组的每位采制化员工始终坚持学习本职业业务，干好本职工作，练就过硬的岗位技能。把学习实践活动的重心倾向于工作实际，努力钻研业务知识，把操作规程上的理论知识转变为工作实践，在工作中，我们坚持班前会每日一题、专题培训、岗位练兵等多种形式，提高员工队伍整体素质，在努力创建学习型班组过程中，煤质部各班组还在抓员工思想教育，深入开展社会主义核心价值观为主题，以神华“争优创先”为主要内容的企业精神的再学习、再教育，结合乌海能源公司的企业精神，成为员工共同的思想道德规范和自觉行为。还针对采制化各自岗位的岗位职责，鼓励员工在实践中学习，不断提升个人能力。通过开展五型班组建设，培养了班组员工热爱本职工作、喜欢本职工作、乐意为同事、为企业吃苦的意识，形成了班组良好的团队精神。

1、安全工作，情系千家，心牵万户；安全工作，是我们常抓不懈的重要工作；员工持证率100%，安全标准化培训教育100%，我们以创建“安全型班组”为契机，实现班组安全目标，各班组在部领导的带领下高度重视安全工作，牢牢坚持

“安全第一，预防为主”的方针，培养班组员工“安全无小事，事事关自身”的安全意识、养成安全操作习惯，用全员的安全健康，成就了大家庭的完美和谐。为树立安全意识，班组在每月的安全活动日开展了“事故案例学习”、每班在班前中不厌其烦的交代工作中的安全注意事项。

2、坚持每天的安全教育和做好风险预控工作是我们每天工作前的第一课。通过班前会的每日一题、互保联保、安全宣誓、黑板报等途径进行广泛宣传安全教育，不断学习操作规程、安全规程、事故案例等方面安全知识的教育，要求煤质部所有员工时刻提高自身安全意识，杜绝麻痹大意思想，在实际工作中，努力做到上下一心，团结一致。把安全预防工作落到实处，做到安全警钟长鸣。做好互保联保确保安全工作万无一失。

3、日常工作中我们坚决做到四不伤害原则，把安全时刻放在第一位。时刻将安全作为工作的重心，通过互保联保在员工中开展了以狠反习惯性违章活动。

1、班组坚持民主管理制度，重大决策集体商讨，每位员工能在工作中严格执行各项规章制度，班组能做到奖罚分明，员工信服。

2、班组之间能做好协调工作，做到安全、效益、节约、学习各方面全面协调发展。每位员工能在工作中相互帮助，相互体谅，重视班组集体利益，班组团队合作精神明显加强。团队中形成了敬业爱岗，乐于奉献的良好氛围。

3、坚持定期召开班组工作会，及时了解员工工作情况，让员工第一时间了解并学习上级下达的各项精神。班组在阅读的同时认同公司企业文化，并在实际工作中践行企业文化。

4、班组长安排每日工作能协调有序，统筹兼顾，团结员工一道工作，班组工作氛围良好，班组积极组织员工参加文体活

动，使员工保持饱满的工作热情，为完成厂里下达的各项工作提供保障。

1、班组安全文化气息不够浓厚，安全活动缺乏丰富的内容。

通过这段时间我们的“五型班组”建设工作取得了一定的成绩，但“五型班组”建设工作是一项长期的工作，需要不断坚持，不断完善每个细节，任重道远。展望未来，我们将在厂级部门领导的带领下，不断提高员工各项工作技能，加强员工安全意识，节能降耗，提高质量效益，提高员工团队合作意识为目标，充分挖掘每一位员工的潜能，实现团队综合素质、管理水平和劳动价值的协调提升。我们有决心，有信心，有恒心在今后的创建“五型班组”工作中，各项管理水平再上一个新台阶！

班组总结反思篇五

从20xx年上半年开始，公司以扎实加强基础硬件建设为切入点，以理顺运行机制为着力点，以提升班组素质为结合点，以执行三大体系pdca循环为创新点，以推进装卸承包工班组建设为新亮点，注重围绕经营中心，服务生产大局，突出重点难点，强化组织管理，有效地提高班组的水平。主要工作小结如下：

一是开展调研，掌握情况。公司从2月份进行了班组建设工作调研。调研组先后深入到机一队、机二队、推扒机队、机修厂等单位，与各单位党政领导及部分班组长进行座谈与交流，掌握班组硬件建设存在的情况。二是结合实际，加大投入。上半年，公司对机修厂班组工作进行了重新规划和装修，配备了崭新的办公桌椅；给散机队的前场工班修建了洗澡房，更换了一批桌椅板凳；给推扒机队和机二队配置了被褥铁柜和工具柜，此外还有给多个基层单位制作了板报和制度牌上墙，据不完全统计，今年上半年累计投入资金达2万元。通过加大对现场班组硬件设施的投入，改善了现场员工的候工、休息

环境，创造条件为班组建好“小家”，确保员工在紧张工作之余，能充分享受“家”的温馨与和谐，提高员工的凝聚力。

一是下发《领导挂点联系班组建设工作的通知》，公司领导及有关职能部室领导挂点主要作业单位，促使领导干部转变作风，深入基层，了解情况，帮助提高；二是执行班组建设工作例会制度，每季度召集班组建设领导小组成员召开工作会议，分析现状，掌握情况，解决问题；三是在今年班组建设季度检查中，安排职能部室领导担任检查组长，落实班组建设工作职责，强化齐抓共管，有效提高管理能力。

上半年，公司进一步加强班组培训工作，做到专项培训和日常培训相结合，理论知识和实操技能相结合，举办了装卸船、火车卡的技能培训班，台帐记录及安全知识培训班以及每周进行的机械工种理论知识培训班，共计培训了15多人次。此外，公司还举办了第五届员工职业技能竞赛，在5月份进行了内燃机械修理工和装卸机械电器修理工两个工种的竞赛，促进了员工学知识，练技能的氛围，有效提高团队战斗力。

将三大体系pdca循环和班组建设工作相结合，做到计划、实施、检查、整改。具体一是拟订和下发了1年的班组建设工作计划，明确四个季度的工作，确立任务和要求；二是在一年当中贯穿硬件和软件建设，结合实际，适度投入，夯实基础，提高水平；三是日常巡视与季度检查相结合，加强指导，帮助提高，四是发现问题，督促整改，明确要求，强化管理。

上半年班组建设工作取得了一些成绩，但同时也存在一定的不足：

- 1、部分生产作业单位存在一定的依赖心理，对班组建设主动性不强；

- 2、班组危险源识别工作有待进一步深入推进；

3、部分班组硬件设施仍待进一步完善。

1、加快推进班组硬件建设，重点是装卸队阅览室、各装卸队班组活动室。

2、深入推进班组危险源辨识活动，重点是将危险源辨识上墙，提高员工的认知水平，防范安全事故。

3、继续开展班组培训和技能竞赛，重点抓好机械工种技能培训和第三季度的仓库员竞赛。

4、加强交流学习，一是在公司内部举办经验交流会，二是组织班组长到先进单位学习观摩，借鉴先进管理理念和做法。

5、加大班组劳动竞赛力度，重点是卸船劳动竞赛，创造更多的效率品牌，促进生产经营上新台阶。

班组总结反思篇六

20xx年以来，按照院班组建设工作的统一部署要求，综合部以增强服务管理能力为着力点，以提升班组成员整体素质为结合点，注重围绕企业管理变革和业务转型这两项重点工作，积极为经营生产服务，强化组织管理，有效地提高了班组的水平。工作总结具体如下：

（一）加强组织建设，营造工作氛围，提高凝聚力

一是成立了班组。按照院里统一安排，综合部成立了两个班组，并制定了班组建设实施方案，明确了建设目标，制定了工作计划，并成立了综合部班组建设领导小组。

二是积极开展班组文化建设。20xx年8月，综合部组织全体员工开展了班组文化建设活动，讨论班组命名、口号，并细化了班组建设实施计划。经过讨论，将院综合部两个班组分别

命名为“满天星组”、“管家婆组”，并提出两个班组的共同口号是“你满意、我快乐”。“满天星”寓意，虽然满天星在花束里充当配花，但是花团锦簇，象征综合部员工甘当配角，竭诚为全院广大员工服务，同时大家团结协作、齐头并进；“管家婆”寓意，综合部服务中心的员工，犹如设计院的大管家，努力做好后勤服务保障工作。“你满意、我快乐”的口号，是综合部员工共同的心声，广大员工对我们服务工作感到满意，是我们追求的工作目标，也是我们自身价值的体现。班组名字、口号的形成，使综合部员工找到了自己的定位。同时，还建立了综合部班组博客，号召大家来这里共同探讨人生，交流工作经验，更好地做好服务工作，使大家能感受到“家”的和谐与温暖，有效地提高了员工的凝聚力。

（二）结合工作实际，强化齐抓共管，提高管理力

一是结合工作实际开展班组建设。提高员工的管理能力是班组建设的目标，综合部班组要求每名组员都要结合各自岗位职责和阶段工作要求，认真做好每月、季度工作总结和计划制定工作，提出工作评价标准，并根据工作完成情况每月进行评分，逐步提高大家的工作计划性与管理能力。二是结合工作实际做好创新工作。通过创新提高管理效率也是班组建设很重要的目标，综合部班组要求每名员工每季度至少要向部门提合理化建议1条，并利用部门每月、季度工作总结时机，组织员工针对工作中存在、发现的问题进行广泛讨论与交流，解决问题，有效地提高了大家的管理能力。

（三）强化软件建设，提升班员素质，提高战斗力

建设学习型班组是综合部班组建设的又一项目标。20xx年以来，综合部班组注重加强班组培训工作，结合工作需要先后举办了新闻信息宣传、公文处理与文字综合、安全知识、集中采购等培训班，鼓励班组成员走上讲台，增进了员工学知识、强能力的氛围，有效提高团队战斗力。

综合部班组建设工作取得了一些成绩，但同时也存在一定的不足：

（一）部分班组活动未按计划开展，班组建设领导小组的工作主动性需进一步加强；

（二）班组活动开展形式比较单一，有待进一步深入推进。

（一）按照院里的统一安排及要求，加强班组硬件建设，重点做好班组活动宣传栏等外显工作。

（二）继续推进班组内部经验交流会、小革新、兴趣小组等活动，不断丰富综合部班组博客的内容，加强交流学习，增强和谐氛围，提高员工的管理能力与服务水平。

（三）结合综合部的工作实际，采用“走出去、请进来”的方式，继续开展好班组培训工作，重点抓好各岗位管理能力提升的培训。

（一）加强对各部门班组建设工作开展的具体指导；

（二）进一步营造班组建设的氛围，尤其是要加大外显宣传的力度。

班组总结反思篇七

在上级的正确领导和酒店各部门的大力支持下□xxxx班小组从建组以来,走过了八个多月不平凡的历程。回顾20xx年,酒店全体员工克服了刚刚起步,经验不足等方方面面的困难,经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验,逐渐走上了成熟,也取得了可喜成绩,在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共创营业收入600万元,为酒店

做出了大量的工作，班小组团结一致，集思广益，圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况总结如下：

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，班小组非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。起初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，班小组成员就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店前厅部最先制定出了一套切实可行的制度，健全并完善了酒店前厅部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套适合本酒店的完整的管理体系。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《XXXX员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，推出的早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中班小组领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店对所招聘的每批员工进行规范化的培训和系统的理论授课，平时工作中班小组的各成员也根据各自工作特点经常组

织内部培训、考核和技术比武，例如：普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传、帮、带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。为了提高酒店的服务质量，平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。并每月评选出当月的优秀员工。

为从长远出发，班小组认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡菜价、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

- 1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。我们在五一长假，国庆长假到来之前，及时掌握了各酒店预定情况，在各部门通力配合下，积极与客户联系，采取每天预报的方法，避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店在长假和旺季期间，始终保持了较高的客源，各大客户对酒店的服务也表示满意。

- 2、调整思路，加大营销力度。上半年，我们在对客户进行调查分析的基础上，发现酒店一直将重点客户群锁定在xxxx□而未真正将酒店的营销工作扩大到阎良区地区进行。为加大营销工作力度，我们对营销客源进行思路上的调整，并把触角伸向了整个阎良区，现已签订了数余家新协议单位，使酒店始终保持了较高的进店率。同时扩大了酒店在阎良区的影响力，也积累了销售工作的经验。

- 3、落实协议单位的回访制度。班小组根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，

及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使酒店的客源在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，班小组提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围，我们开展了技能大赛。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高接待水平，以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题的根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时,进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前,善于通过观察把握最佳服务时机,了解客人喜好,为客人提供超前卓越的个性化服务。例如:每当客人到店时,我们的服务员主动热情地与客人交流,以掌握更为详细的资料,便于向客人提供有针对性的服务;当有怀抱婴儿的客人入住时,无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿椅;有客人过生日时,服务员就会主动送上一份长寿面或寿包,唱生日歌,表示酒店衷心的祝福。

存在的问题

- 1、对客户的回访不够,客户档案整理不够完善。
- 2、培训工作的实效性不强,员工的技能没有得到明显提高。

明年主要工作:

- 1、全方位加大管理力度,按照星级酒店的标准,继续完善各种规章制度,工作流程,逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。
- 2、加大培训力度,采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试,以竞赛活动树立岗位标兵,巩固业务技能,提高服务质量。