

普惠经理个人工作总结 经理个人工作总结 (精选5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

普惠经理个人工作总结篇一

1、要找寻合适自身的经销商

(2) 强扭的瓜不甜。

2、销售服务的重点是经销商还是终端？

(1) 产品品牌不是强势品牌，对终端来说还缺乏必要的吸引力；

(4) 现在的管理架构和管理流程也是一个制约因素；

(8) 担负和影响公司销售业绩的是我们的各个特约经销商。只有这些经销商可以有既得的利益和满意的市场服务，才能够产生动力并愿意主动去通过自身的网络来推动产品的销售，才能够对销售额的产生影响力和拉动力。

3、不能固守经验一成不变

(2) 以前的成功经验可能也是今后的失败根源。

1、经销商的通路销售操作方法

从目前而言，我们比较切实可行方式，就是可给予经销商在

各种通路操作的意见和建议，给经销商参考，至于是不是一定需要经销商按照我们的建议来做，就值得我们好好商榷和考量。因为在区域市场运作前我们和经销商之间已经有了限制性的条款对销售进行限制，而只要经销商不跨越这些限制性条款运做就应该给予支持。

这其实就象是两组成家庭一样。首先当然是两你情我愿的，成家后共同向往的是美满、舒适的生活(笑声)。但应该清楚，你不能总是要求你的另一半完全按照你的想法和思路去生活、工作，毕竟他/她有他/她不同的生活、工作经历，有他/她对生活、工作不同的看法和理解，有他/她不同的生活、工作圈子，有他/她不同的生活、工作方式，有他/她不同的身处环境(笑声、掌声)。

所以就不能强求二人的生活、工作方式完全一致，只能是求同存异。你可以经常和他/她沟通，谈谈你对他/她的某些事情、某些做法的看法和想法，给他/她一些意见和建议。既然是共同生活在一起，他/她肯定会诚心听取你的意见和建议，然后提出他/她自己的想法和看法。或许你的意见和建议值得参考，他/她会立即听取和采用；或许你的意见和建议是片面的，通过沟通，你会明白和领悟他/她这样做的出发点是怎样？这样双方就很容易沟通清楚，而不是相互猜忌。毕竟，他/她是最清楚他/她自己在那样的环境里面应该怎样来处理事情，怎样去做事情了。

一般来说，找合适的经销商就象组织家庭一样，需要经历一个磨合的过程才能逐渐进入“蜜月期”，就象是新婚夫妇一样，刚开始需要一段时间的磨合，等过几年就会走入相对稳定的时期。

当然，也有出现另外一种情况的，那就是“婚后”发现志不同道不合(笑声、掌声)。结果就会出现相互的不信任、相互猜忌，然后就是同床异梦，直至最后“离婚”分开。即使没有“离婚”分开，而是出于某些顾虑而继续勉强维持这段名存

实亡的“婚姻”的，对双方来说，已经没有任何实际的意义和好处了。

或许，还不如干脆主动“离婚”，“离婚”后自己还可以有机会找到适合自己“婚姻”生活的第二春、第三春(掌声、笑声)，毕竟“生活还是要继续的”(掌声)。

回到我们和经销商的问题，其实质就是如此。所以我们双方应该在相互信任的基础上，充分理解和支持经销商在销售通路的做法。当然，这种做法的前提是在我们的限制性条款之内的。

2、经销商的销售平等待遇

这个问题有一个很好的例子来说明。

以前的皇帝是“后宫佳丽三千”(笑声)，我们先不去理会这种生活方式的合理性问题，我们来探讨这其中的可行性和平衡性问题。

首先你得有吸引力。你的吸引力在于你是皇帝，众人之上，“皇帝”这个品牌本身就很好(笑声)。如果再加上什么才高八斗、学富五车、风流倜傥之类的(笑声)，那就更有吸引力了，这是加强和丰富品牌(掌声、笑声)。这样你就不用担心“后宫佳丽”找不找得到的问题了，而是如何选择你的“后宫佳丽”们!所以可行性没有问题。

普惠经理个人工作总结篇二

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史[]20xx年即将过去，在全体员工的共同努力下，在公司领导的全面支持、关心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展市场和健康险的宣传下，从客户的利益角度服务、业务管理、提高公司的知名度和利益化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成

了20xx年的工作。

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领互动部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为健康保险公司的持续发展，做出了应有的奉献。

现我就将20xx年xx互动部和某某互动部的工作向公司领导汇报一下：相比往年，今年xxx业务的发展更好一些。这些都是经过全员的共同努力，才有了业务的较大突破。截止20xx年x月x日xx互动部共实现保费□xxxx万元。其中团险□xxx万元、银保□xx万元、个险□xx万元、续期□xxx万元、特需□xxx万元。在去年的基础上更上一层楼，该成绩的取得离不开上级公司的正确领导和互动部员工的大力支持。

由于工作千头万绪，加上分管业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；处理一些工作关系时还不能得心应手。在保险销售的眉县市场，天地虽宽，但增员的路走的很艰难。所以现某某、某某互动部团队的建设是一大问题。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，在我的带领下，互动部员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，稳健经营，价值为上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。

新的一年即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，公司要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，

突破自我，逐渐加大团队的发展和市场营销力度。新的一年我将以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，使本职工作再上新台阶。我相信，在上级公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩！

普惠经理个人工作总结篇三

我叫，现任市机线班班长兼城区维护经理，具体负责新建路以北，芦义沟以南的装、移、修工作。工作中，认真贯彻上级领导的指示精神，严格遵守公司的各种规章制度，努力提高自身素质，提升服务质量。对于领导安排的工作，乐意接受，认真完成。就班里面事情，及时处理，及时反映，不推诿，不扯皮。

在实际工作中，及时修复当日的障碍，修复后并一一回复，以最快的速度、最优的服务装、移电话。对预约的客户，信守承诺。对客户的疑惑，耐心解答。就我负责区域内的电话和宽带的修复，没有一起超时，及时率达100%，装、移机也都达到95%以上，我所辖区的用户对我服务都比较满意。除了搞好自己的服务工作外，我还不忘定时组织召开班组会，班组成员坐在一起商议如何提升服务质量，切磋彼此技艺，探讨工作中遇到的疑难问题，以达到及时解决问题的目的。

作为新联通的一员，我时时想到要为公司创效益，促发展。通过亲戚、朋友以及以我诚信打动的大批客户，联系新装电话、宽带、小灵通及移网卡品。对每月下达的都能够在完成，甚至于超额完成。

尽管工作上得到领导的认可，但我觉得还存在一些不足：如在处理某些问题时，不够大胆，该说的话有时碍于情面没说，班里的清洁卫生方面有时安排得不到位，导致检查时出现不尽人意的后果。

在今后的工作中，我要发扬成绩，改正不足，带领全班组人员以高昂的热情，周到的服务投入到本职工作中，服务好广大的联通用户，为新联通树立良好的形象，努力使我们班组成为新网通的一面旗子。

普惠经理个人工作总结篇四

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

(一)房屋管理房屋管理是的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警

示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四) 环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五) 小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

(一) 业主入住前期物业管理工作。

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况

进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，

装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。

根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量；

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规

定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四) 搞好对外协调管理工作。

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强。

针对以上几个问题，在20xx中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快速度，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

普惠经理个人工作总结篇五

20xx年是酒店不平凡的一年□20xx年原前厅部经理离职，由于酒店领导的信任，给予我一次锻炼的机会，决定暂由我代为管理前厅部，上任期间正处于酒店特殊时期。前厅部大部分员工情绪较为不稳定，并且前厅部经理，一名在酒店工作两年的大堂副理以及数名员工离职，前厅部工作进入紧急状态。为稳定前厅部员工及满足酒店以员工为本的企业精神，前厅部对原有工作制度进行了调整。在面对大量管理层缺失的情况，前厅部采用竞争上岗的机制。一方面稳定员工情绪，另一方面提高了员工的工作积极性。在人手不足的情况下，如何满足正常运营班次需要重新成为了对于刚全面管理前厅部的我面前的一道坎。通过侧面、正面的调查询问，将原礼

宾部领班升职为大堂副理（试用期2个月），将在酒店工作两年半原礼宾部礼宾员升职为礼宾部领班以填补大堂副理的缺编。虽目前大堂副理一职暂由人力资源部管理，相信待酒店走上常态大堂副理应由前厅部统一管理，便于大堂副理配合前厅部处理大堂区域及前台出现的问题。

自从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如第十五届老教授网球比赛的接待，会议的成功接待得到了清华大学老教授的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机接线员那里传来的；宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各分部门20xx年的工作做总结。

总台

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有满编过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，

体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争。造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，福利待遇，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭；耐心；微笑；周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得酒店的薪酬体制不能激励员工的积极性，员工每个月都是拿的固定工资，以前台为例，假如销售部完成本月销售额将有相应的奖金，但是前台同样做了大量的接待工作，也经常加班，但是却没有奖金，接待员久而久之会有做多做少一个样，做不做都是一个样的感觉，从而影响酒店的营收。鉴于其他酒店经验，前厅部的收入也需要和营业指标挂钩，从而激励员工提高开房率。另外也需要完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满激情去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

总台是整个酒店最为重要的岗位之一，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记单，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一

定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于他们的努力20xx年全年酒店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门跟踪到了数名有前科的人员。

结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。今年，部门针对结帐客人反应强烈的情况，销售是总台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。

礼宾

礼宾部的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用。20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。在培训期间穿插其他方面的培训，如前台公安系统证件扫描的培训，以便在前台遇到团队大量入住及协助前台夜班登记扫描证件。此外，由于酒店经常接待团队，这对于新来员工从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。再者因为贵重物品无保险室，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

商务中心、总机

自从七月份，由于总机、商务中心个别员工转入预订部填补预订部人员空缺及总机商务中心人员辞职。部门的压力也增加了许多，为了能合理、有效发挥在职人员的工作效率，采纳多方建议于十二月份暂将总机工作地点与预订部合并，如此就能暂时缓和预订部及总机人员未编的情况，虽然自酒店开业以来商务中心接待客人较少，但对于一个四、五星级酒店来说商务中心是不可或缺的配套服务，提升酒店竞争力的重要条件。计划明年酒店走上正轨人员充足后，立即恢复总机及商务中心的日常对客服务。并计划在新的一年中，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如复印押金单丢失客人的身份证及接待大型会议后房间数报表的复印、装订等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些文秘的工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。一年来前厅部做了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部使用客人退回的房卡欢迎卡套作为前台便签；商务中心用过期报表来打印草稿纸；并敦促其他部门如需到商务中心影印文件自带耗材。督促住宿的员工节约水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和相应部门进行协调解决，避免事情的恶化。并且在遇到接待大型会议期间因人员紧缺前厅部也会积极配合各部门协助工作。因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、前台的设备老化造成系统死机不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、对前台账目处理不够细心、仔细。

20xx年工作计划

在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放

出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。服务是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进酒店工作没多久的新手，而且个别也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在今后的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到的礼貌的和个性化的。在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；一经发现立即开除，涉及金额较高的不排除上报公安机关的可能性。