

ktv工作总结(实用12篇)

每个月写一份工作总结，可以帮助我们及时发现并解决工作中的问题。较为完美的月工作总结应该突出自己在工作中的亮点和成就，同时提出改进的方向和措施。以下是小编为大家整理的一些月工作总结范文，供大家参考和学习。

ktv工作总结篇一

。3. 无论结果是成功或者失败都需要总结，不要避重就轻；4. 包括重要的日常工作。5. 不超过5件重点工作。关键项目：1. 正在进行项目的进展，如xx项目进展正常/提前完成第几阶段/第几阶段延后；2. 进展正常和提前的项目不需要详细说明，延后的需要给出原因和后续改善办法。3. 完成的项目：全部子阶段都完成的'项目名称、项目经理、完成时间、与计划相比情况按时/提前/延后？4. 每人每周同时进行的关键项目不应该超过5个□5.xxx新工作/项目：1. 包括新立项：项目名称、项目经理、完成时间2. 其他新工作xxx本周工作计划重点工作：1. 重要的日常工作。2. 不超过5件重点工作□3.xx4.xx5.xx关键项目：1. 正在进行的项目，本周应该完成的进度2. 每人每周同时进行的关键项目不应该超过5个□3.xx4.xx5.xx新工作/项目：1. 包括新立项：项目名称、项目经理、完成时间2. 其他新工作xxx汇报说明：1. 每周一早上9:00am前提交上周总结，以及本周工作计划。2. 使用统一的模板，以邮件附件格式提交，总结和计划控制在一页纸以内。3. 汇报对象□1员工向组长汇报□1组长向主管汇报□1主管向部门经理汇报□1部门经理向总经理汇报。4. 角色分工□1员工：包括各中心助理、专员等□1组长：各部门内小组组长□1主管：部门内主管人员1部门经理：各部门总负责人1总经理：公司运营总负责人备注：汇报对象与角色分工可以依据每个公司的不同情况进行修改。

请继续访问本站【

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

ktv工作总结篇二

1、微笑在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有所事前的准备。准备包括思想准备和行

为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

ktv工作总结篇三

经济下滑的困扰，激励着我们在稳步中去寻求发展；娱乐整改的行动，鞭策着我们在动荡中走完了x月。回顾走过的日子，

时间给了我磨练，公司给了我生存。感谢苍天让我虚增了x月的工作经验；感谢领导让我度过了x月的幸福生活！

1、从xx保洁公司驻场负责卫生工作以来，基本卫生状况尚好，但一些需要采用专业性、技术性手法的卫生工作还有待加强！（如：玫瑰金的擦拭、大理石台面的保养、绒性羊毛地毯的清洗、水晶吊灯的清洁等）ktv卫生工作是一项细致的、需长期持续跟进的工作，也是服务质量中不可忽视的重要工作。

如果说服务无止境，那么卫生应该是高标准。只有保持良好的环境卫生，才能给客人提供舒适的消费空间。在x月的卫生工作中，有望公司要求合作方提交一套可行性、可靠性工作方案与工作计划，并按照计划内容定日按时的完成工作任务。只有这样，才便于我们凭据验查，并确保卫生质量达标。

2、与xx天网害虫防治有限公司签订了合作合同，自与该公司合作以来，蟑螂虫害的防治效果有了明显好转，虫害得到了有效的控制。该公司价格合理、服务到位、责任心强、能随传随到。在x月的杀虫灭害工作中，我将继续做好与该公司的沟通协调，经常关注各区域虫害现象，确保杀虫灭害工作既安全又可靠、既彻底又放心，使爱卫防治达标。

x月接手仓管工作以来，刚开始几个月与采购部、财务部合作得很融洽，月月都有盘点，月月仓存充足。由于诸多原因，导致物品采购出现了不及时、不到位、不充足。目前仓库库存物品已套空，包房配置物品常短缺，长期这样的操控，现库仓如同虚设，并严重影响到楼面的正常运作。在x月的仓管工作中，恳请领导能重视上述问题，督促采购部按单采购物品不要压减数量，确保营业所需用品及时到位不能缺少。

从x月开始，已停申购各包房喷香机香水，不知上级领导是否同意节约该笔成本？新的x月开始了，原洋酒供应商提供的洋酒剂量杯架和大冰桶破损严重，请求领导与供应商沟通协调，

希望供应商尽快补足配送物品，楼面也好尽快将那些既影响场所形象，又影响场所档次的破损物进行更换。由于员工意见较大，原实行的员工公共破损费现已停收。我场所无故缺少物品缺口较大，为了保护好公司利益不受损害，希望恢复收取原定的员工公共破损费，有了这笔收款，才能填补物品短缺的漏口。

进入酒店娱乐服务业虽有数年，对楼面的管理也不陌生。但ktv楼面管理工作与时俱变，原本轻车熟路的我，工作起来总不能游刃有余。当主任是干承上启下的工作，每天要去面对一些繁琐的事务，论学识和能力，我还存在一定的距离。在x月的管理工作中，我没有做到以身作则，没有起到良好的督导效果，愧对了领导的信任和栽培！

x月的xxktv在历经了洗客抢客的轮回演变后，由于行业抢抓高端客群竞争激烈，行业一线优秀资源严重不足，我们的生意不够稳定。员工的礼仪差、态度差、意识差、责任差、使命感不强等都是存在的问题。做为基层督导，我对自己的管理工作进行过自我批评和自我反省。特别是上级领导明确强调的对外服务和对内服务一起抓的工作没有落实到位，辜负了领导对我的一片期望！

如今的ktv夜场光靠显眼的硬件无法站稳市场，营销员和专职服务员的主动服务和贴身服务才是站稳市场的法宝。x月对专职服务员的服务流程及服务规范进行了分批分组培训，但效果不是很好。新时代的员工上进心十分难抓，特别是ktv夜场服务人员，由于钱来得快又轻松，而且各场所资源竞争力度大，员工容易自满、自大、自傲，服务员根本不把培训当成最好的精神财富，所以服务员的主观服务性和主动服务性没有得到明显的提升。

在x月的管理工作中，许多工作我也是边干边学边摸索，有时候对管理心存想法，却难得成就，有些管理工作在走弯路、

走极端，导致自己在管理工作中产生了一些错误和过失。ktv楼面管理工作就是抓好服务工作的同时，去抓思想工作和团队建设。思想工作做通了，工作效率就出来了。

当今xx应把团结友爱、和平共处、平等竞争、共同进步载入管理工作的核心！公开的布置工作事务、公正的处理工作问题，公平的分配工作任务，尽量减少员工对管理的怀疑，使员工心服口服，让员工清楚地认识到自身的不足，并教育员工合理的处理好公私关系、同事关系、客户关系、家人关系等各种关系，团结一切可以团结的力量去共同待客。

我们的两大主力军营销员、专职服务员在不断的流失和引进，经营模式也在不断的调整改变，所以思想工作的内容也在不断的变化。用好优秀的专职服务员，留住优秀的营销员是我们立足市场之本。我曾从事过基层的服务工作，要做一名优秀的专职服务员实在是难。

在日常的管理工作中，了解员工的个人爱好、个人性格、生活习惯、生活现状十分重要。通过分组竞争考核业绩的管理办法，让我更加明白了一个道理：“你关注别人有多少，别人就回馈你多少”。只有走进了员工的心灵，拉近了与员工的距离，她们才会为之付出，管理才会产生效果。

对员工灌输业务知识和讲解服务技巧是必不可少的工作，同时也要结合实际，给员工分享自己职工生涯中失败的或成功的真实案例，一个故事可以让无数个人听了故事的人受益！干督导工作就是要充分调动员工积极性、引导员工、鼓励员工，用一人之力激众人之智去真正开发她们的潜能。在带组工作中，我也松懈过，也懒散过，自己不负责的态度，产生的恶果也吃过。其实任务只是数，关键要有具备完成的条件，恳请领导能根据实际情况考虑问题，定一个合情合理的考核标准，我们才能有信心朝目标奋进。

各分部要紧密地配合工作，衔接有序、共担齐管、团结一致

去打造一个有凝聚力、有战斗力的团队！我们可以通过多种有意义的集体活动，使各分部成员间的感情加深，促进各分部协调发展！

xx唱歌比赛的活动全员参与，使员工间相互有了交流和认识，类似有利于团队建设的活动，建议可以多办、常办。

x月组织员工的吃乐游玩并没有促进团队的和谐发展，好多员工玩了还说累，吃了还说不香。希望能在今年x季，举办一次有利于xx团结的集体活动。（如：女子拔河比赛、全员踏青等。）让营销员与服务员与管理员之间能相互认识、加深感情，从而达到今后能够友好的合作。

当前的局势仍在影响着娱乐服务业的发展，目前的经济形势也未见良好的发展趋势。在x月的管理工作中，我会牢记x总、x总在xx举行的第一次会议精神。服从管理、以身作则、严格要求自己，积极配合上司抓好日常工作；转变观念、提高觉悟、多加关注、重视消费者的心理感受。

做好对内外服务工作，敢于承担责任，发现问题及时处理，不在自己职权范围内的事件及时上报；加强学习，拓展知识面，改正自身不足之处，借鉴别人的优点和同行业的成功管理方法，运用到自己的工作中；履行好自己的职责，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报；注重细节，抓好服务质量，重视员工的意见，尊重员工的想法，带领下属朝目标奋进；努力完成各项工作指标，开创非常时期服务工作新的局面！

“凡事以预立而不劳”□xx人正在计划着乘风破浪之旅，我相信在上级领导的正确调改中，我们能避开局势危机的困扰而健康发展！

“团体以和睦为兴盛”□xx人已经唱响了和平共处之歌，我相

信在全体同仁的共同努力下，我们会掀起服务工作的热潮去铸造辉煌！

ktv工作总结篇四

自从xx年xx月进入xxktv工作，算算已经有xx年头了(或xx月了)。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在xxktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着xxktv的`成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为xxktv树立更好的形象，为为每一位来xxktv的顾客提供更优质的服务。

ktv工作总结篇五

作为一名合格的餐饮行业从业人员，需要具备一定的基础技

能和素质，先归纳如下：

1、准备，即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

2、微笑。在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

3、重视，就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

4、真诚，热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、精通，要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

文档为doc格式

ktv工作总结篇六

伴随着振奋的店歌，我们全体员工满怀胜利的喜悦和奋进的豪情，迎来了新世纪的又一个新年。我谨代表ktv娱乐场所董事会向全体员工致以新年的问候和祝福！

一、过去一年的工作总结

刚刚过去的一年，是我们xx-x大ktv娱乐场所发展史上极重要的一年，是承上启下、继往开来的一年，也是我们ktv娱乐场所开业伊始就制定了三步走战略规划：第一步，按四星级ktv娱乐场所的标准完善硬软件设备的投资；第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五星级的管理和服务创建真正的四星级ktv娱乐场所；第三步，从管理中要效益，立足xx[]向外辐射，推出xx-x品牌。

在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马—爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献的xx-x精神，在竞争激烈

的xxktv娱乐场所市场，勇于创新，敢为人先，奏响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉!在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“平等、竞争、学习、进缺、顽强拼搏、永不言败的xx-x精神，勇于创新，积极开拓进取，在xx计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在ktv娱乐场所全体员工的共同努力下，我们ktv娱乐场所超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现ktv娱乐场所和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第八、经过在奔马年的一系列培训□ktv娱乐场所员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。回顾开业的三年，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“xx计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。

虽然是短短三个春秋，却满载着我们xx-x人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的45名优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的xx-x人，正因为有了你们□xx-x才有今天的好成绩;正因为有了你们□xx-x这株幼苗才能有今日的茁壮成长!

ktv工作总结篇七

2. 负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理
3. 熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息
4. 负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档
5. 负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存
6. 配合接待主管完成部分文件的打英复英文字工作
7. 负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养
8. 维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报刊杂志、盆景植物的日常维护和保养
9. 执行公司考勤制度，负责员工的' 考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡
10. 负责员工出差预订机票、火车票、客房等，差旅人员行程及联络登记
11. 对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见
12. 完成领导交办的其他或临时工作

=====

一、接待管理制度

- 1、接待人员随时随地保持服装仪容整洁。男生不准蓄发留须，头发每日梳理干净；女生梳马尾辫。头发每日梳理干净，化淡妆，涂亮色口红，穿肉色丝-袜。
- 2、接待人员必须保持衬衫、裤子、裙子、马夹、领结、领花、领带的整洁。工牌佩戴整齐到位，黑皮鞋随时擦亮。
- 3、接待人员一律不准佩带手饰、戒指、装饰品、不得留指甲。女生不得涂带颜色的指甲油。
- 4、工作中保持标准站姿。不得三七步、歪斜靠、躺等不良姿势，不准闲聊，违者严重处罚。
- 5、接待客人，接听电话时，保持使用礼貌用语(您好、欢迎光临、谢谢光临、请慢走等)并且注意语调柔。
- 6、随时保持接待区域的环境整洁，接待用品的安全备量。
- 7、交接时，日、晚班人员确定交接各项物品资产。并签名确认，分清职责归属。
- 8、认真，确实填写进场时间表、进场时间单、预约表、等候单、保持字迹清晰。
- 9、接待所需物品，随时注意安全量。
- 10、交接-班核查接待台的资产，等候区的物品(烟缸、茶几、杂志、留言架、店卡座、书报架、扫除工具、雨伞套架、订书器等)数量,以便交接。
- 11、ktv电梯口的各种立牌放置时间及位置须特别留意，依规定摆设。
- 12、上班时间依照公司规定，不得有迟到、早退。

13、不可擅离职守，违者处罚。如需离开报备现场接待主管。

14、上班时不可看书报，闲谈及工作不相关的事情。

二、接待的工作范围、职责每日工作流程

1、负责客人的迎来送往，负责接听预约电话并做好预约记录。

2、详细介绍当天各时段房间价格为客人及时合理的安排房间。

3、统计当天开房量并做成报表每日上交到办公室。

上一篇：建材销售人员工作职责 下一篇：大学班主任工作职责

ktv工作总结篇八

ktv的工作并不容易去做好，作为经理这一个月的工作我也是按照领导的要求去做好了，在此也是就这月工作来总结下。

1. 本月完成xx接待任务□“xx饮料公司”□“xx年工作会议”等十余支团队。

实际接待人数xx人，营业收入xx元。

3. 部门于x月x日组织员工进行趣味活动，提高团队凝聚力。

4. 部门举行反思研讨会，班组针对上月提出的问题进行了情况说明，对现存问题进行了反思研讨。

5. 积极参加xx举办的各项活动，如□x月x日后勤部组织的xx节活动及教务部组织xx各中心进行羽毛球比赛。

1. 对ktv所有酒水进行清点，登记日期，对即将过期的酒水已

进行退库处理。

直购的物品申购工作已完成。

月底对设施设备及酒水进行盘点，杯具有少量正常破损，其他物品正常使用。

1. 本月人事部对实习生进行了班组的培训考核（正常班组基础培训除外），提出培训要更重视实操练习。

2. 理论和实操考核。

1. 合理安排员工休息，实行弹性工作制。

2. 当月只有一名员工因特殊情况，出现一天加班情况。

3. 员工考勤基本持平。

1. 治安分局处对ktv的系统进行检查，发现部分员工资料不完整，现已整改完毕并符合要求。

2. 在班组内不定期抽查员工安全知识。其通过率为xx%□

1.x月x日在xx教室进行安全知识专题培训会。

2. 本月已完成培训□xx格调》第二、三、四节的内容。

3. 本月进行了班组服务技能、礼貌用语、酒水知识、安全知识的培训。

4. 以书面形式对□xx格调》第二、三节内容进行考核。

5. 实操考核一次。

6. 服务技能的考核（仪容仪表、站位站姿、礼貌用语），员工合格率为xx%□

7. 培训员工运动馆专业知识和实操演练。月底进行书面及实操考核各一次。

1. 人员问题□□ktv目前的人员配置，共八名x男x女，无缺编人员。为了完成部门的目标，班组现缺少有活力的服务人员，正在积极的搜寻，目前无结果。）

2. 沟通协作方面：（上下级，班组之间沟通顺畅，有问题及时上报和解决。在本班组实行谈心制度，每周找一名员工谈心，了解员工的思想动态对员工的工作不足进行指正。）

3. 维修方面：每天对设备设施进行检查，登记。有问题及时的报修，要在最短的时间内解决问题。

现在存在的问题□a□ktv备餐间上方漏雨，工程部的答复是观察一段时间，至今无结果□b□歌曲的更新速度不够快，报工程部，答复需要与xx进一步协调，正在积极的跟进。

ktv工作总结篇九

20xx年,在领导的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行楼层领班职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定.现将主要工作总结如下。

1. 加班加点工作，早日完成装修。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内

外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工

工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规划为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

在2013年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益，开创服务工作新局面。

ktv工作总结篇十

为完成20xx年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实展开工作：

1、坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高企业效益为中心而展开。

2、打造优秀团队。努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的年轻的ktv专业管理团队。

3、营造一种氛围。努力营造一种既重过程更重结果，既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

1、制定运营标准，加大检查力度，实实在在提高本部质量。

2、拓展思路，大胆整改。对达不到本部最低要求的员工做为处理。

1、调整促销模式，加大宣传现有促销手段，增加更多活动项目，让客人感觉永远不out

2、打造门店经营亮点，让本地均知道本公司特色

1、建立新的可操作性强的门店经营考核责任制。

2、成立新品审核制度及质检部门，防止“病从口入”，加强管理。

3、调整或完善软件应用功能，增加不足歌曲满足客人个性化需求。

完善规范化、手册化的企业流程和制度。包括：采购、运营、人事、培训、信息、财务、维修、物资、物流等流程和制度。

20xx年的工作计划已经明确，虽然发展、经营、管理的任务和压力仍相当艰巨，但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队大力量，始终坚持尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气，我们的目标一定能顺利实现。

祝各位同事在新的一年里取得良好的成绩，祝大家心想事成万事如意。

ktv工作总结篇十一

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。

在20xx年里在ktv经理和各位领导的正确领导下，在各部门管理人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为ktv场所创造了很多效益。

我认为一个ktv场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在20xx年并不是做一些表面的工作，而是真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务。

ktv作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力和我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在20xx年工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在20xx年我的能力得到了很大的提高□201x马上就要结束，马上迎来201x年，在新的一年里我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

ktv工作总结篇十二

一、20xx年里所完成的工作：

- 1、公司人事、考勤、规章制度根据本地实际情况进行重新拟定、修改；
- 2、制定各部门考勤制度；每周、每月工作计划；
- 3、完成开业期间的筹备工作及节日期间场地氛围的布置；
- 5、了解员工心态，有合理化建议的及时进行整改；
- 6、人员的招聘工作：1、亚中、三威的招聘广告；2、通过熟人介绍；3、其它场地。
- 7、考勤汇总及各项销售提成的汇总工作；经员工核实无误后签字确认，汇总当月人员异动情况，对人员流失率进行对比分析。
- 8、进行卫生抽查和员工仪容仪表，礼貌用语的检查工作，对不合格者进行相应的处罚；

二、在过去的20xx年里，虽然营业时间只有短短两三个月，但存在着十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们认真反思、总结与改进：

- 1、主动服务意识差，礼貌用语不规范；
- 2、员工缺乏责任心，基础工作执行力差；
- 3、中层管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄；
- 4、各部门沟通能力差，无团队协作精神；

三、20xx年整体规划：

- 3、开展有意义的活动,增加企业凝聚力,弘扬先进,激励员工,

营造一种轻松、愉快、紧张、严肃，既有压力有积极向上的工作氛围；每月进行优秀员工考核评比，每月评选优秀员工两名，各部门突进工作者若干名，并给予一定的奖励。

4、与移动公司、电信等通信行业的合作，结成异业联盟，加入全球通俱乐部；

5、落实音之皇网页的建设，通过互联网推广公司品牌，提高公司品牌知名度。

四、20xx年工作计划：

3、加强现场管理，根据公司管理制度，加大检查力度，实实在在提高服务质量

4、行政人事部四名管理名言：六亲不认抓管理，一丝不苟抓服务，点点滴滴抓业绩，铁面无私抓纪律。