

# 最新门店季度工作总结 火锅店员工个人 总结报告(精选8篇)

计划生育是一个综合性的工作，需要政府、社会组织和个人共同努力。小编为大家准备了几篇精选的转正工作总结范文，希望对你有所帮助。

## 门店季度工作总结篇一

吃完今天老板给我们做的一顿大餐，我在\_\_自助火锅店兼职的日子也就基本结束了，该总结一下的。

大家钟爱火锅原来是有道理的，翻腾的汤底就像食客被释放的天性，再文静的人面对热气腾腾的火锅时也变得热闹了。

前一阵因为某些事让我变得不再像以前那样爱说爱笑了，宿舍里都因为我不太说话气氛变得比以前沉闷了些，但是每周两天晚上去火锅店却是让我不由自主恢复本性的时候。忙起来的时候不用想任何事，微笑着面对各种客人的要求。闲下来的时候几个小伙伴在一块总是有聊不完的话题。见证小伙伴找到自己的爱情，听小伙伴分享云南之穷游，分享骑行经历，纺院的小伙伴分享设计衣服的生活，我跟大家分享支教的经验和感受。总觉得我们这几个人走到一起很神奇，几乎每个人都是自来熟，连每个冷笑话的笑点大家也总是能同步找到。尽管大家都笑着说每天吃火锅，看到火锅就不想吃了，但生意结束我们坐下来吃每天都一样的火锅时，依然是最开心的时候。听王叔给咱们讲天南地北，武侠小说，电视剧，中国各省美食与风土人情，甚至批判某党，尽管大部分都是重复着讲的，偶尔还跟我们八卦一下咱们某位小伙伴的爱情故事，我们也都爱吃王叔做的“回而不腻”的红烧肉，看老板和老板娘像孩子一样打闹秀恩爱。很感谢火锅店的这些日子，感恩遇到大家，快乐总是无处不在。

快乐自然是在火锅店最大的收获，却不止是快乐。

去火锅店兼职完全在我计划之外。大二开学初，没有留社团，没有做班委，有点闲的不习惯，所以一直想着找兼职。有一天英语课间，邻班的两个同学问我有没有兴趣去火锅店兼职，说我大大咧咧的性格特别适合自助火锅店里的这份比较灵活的兼职。实话说当时是开心的，第一次别人认为我活泼的个性是优势，并且是可以发挥的优势。于是我就去了，的确，火锅店的氛围很适合我，老板和老板娘都很年轻，没有过多的规矩约束我们，没有规矩却反而让我们每一个人都尽全力做好，这里没有分内事和分外事的区别，这应该是管理的最高境界吧！老板娘也很宽容，有事都可以提前请假。可是我的一次没有事先请假却让店里临时人手不够，给我打了很多个电话也都没有接到。那次真的让一向自认责任感很强的我很愧疚。任何时候都不能只顾自己，不是只为自己而活。地球没有你一个人依然会转，可是推卸你的那份责任却会让一群人受损失。

打工，累和脏是必然的。火锅店的生意非常好，每次去都会来回跑到腿软。大家一起收拾四五十张桌子，搬过很沉的饮料箱和餐具箱，擦过别人的呕吐物，原本打算好好保护的一双手，也被每周几次的油渍弄得有些不堪了。以前一直觉得大学生兼职应该做一些更有价值，对自己成长有益处的，餐饮业的服务员是任何人都可以做的，我们何必花了那么大的代价考上大学还来做这件事呢？现在我不再那样想了，不多去经历些，又如何能知道生活的本来面貌呢？又怎么能发现自己的优势与劣势呢？任何小事都值得去做，结果取决于你用什么态度去做。

自助火锅店的浪费问题真的特别严重，可能大家怎么吃都觉得没有吃回本儿，于是拼命的拿，结果一大半都倒掉了。中央都在倡导节约，我们大学生却都做不到。作为一个餐饮业的业余从业者，建议大家以后吃自助餐不要浪费。

好了，总结得差不多了。最后打个小广告，南门外的自助火锅店下学期要加盟\_\_餐厅啦，欢迎大家去吃哈！

## 门店季度工作总结篇二

前台的主要工作是接待客户，转接电话，收发传真，复印做好登记，人员出入也要做个大概的了解。大概的流程就是预约登记;接待环检;仔细聆听客户讲述、详细记录维修要求;监督维修过程进度;交车前的最终检查;交车时间说明;后续跟踪服务。来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。这对车辆进行保养很重要，前台对客户的服务质量直接决定了整个汽车保养的质量，所以说前台是车辆服务的开始。

在实践中学习，努力适应工作。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一年也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

虽然前台接待的工作有时是比较的琐碎，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。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!这次在前台工作，我学到了很多，怎么接待客户，怎么和客户相处，什么样的客户说什么样的话，怎么为人处事，这对我以后的发展很重要，今年工作最大的收获就

是知道我们以后能做什么，明确目标。

## 门店季度工作总结篇三

在过去的第一季度里，4s点销售部在集团公司的正确战略部署下，通过全体人员的共同努力，克服困难，努力进取，与各部门团结协作圆满完成了销售任务。

在公司领导层的正确指导下，有针对性的对市场开展了促销活动，人员建设等一系列工作，取得了可喜的成绩。车辆总计销售1690台、精品销售额496.4万、保险销售额484.5万、车贷手续费及返利43.1万、临时牌销售19.85万。

经过以及吨的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍。团队有分工，有合作。销售人员掌握一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想，相关部门的协作也能相互理解和支持。目前总体来看，销售部目前还存在较多问题，也是要迫切需要改进的。

1、销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，自觉性不强。

2、对客户关系维护很差。销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。手中的意向客户平均只有40个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动销售不佳。

3、销售流程执行不彻底监督不到位，销售组长的管理职能没能发挥，服务意识没能更好的提升，导致部分销售顾问形成固化模式。销售部目前组员，内勤，主管的互动沟通不及时，不能保证及时，全面了解状况，以便随时调整策略。

4、销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

在我来一个月多一点时间里，我们销售部门已经走了五个人，其中三个销售顾问，有自己的原因的，也有公司的原因的，但总体是还是因为待遇问题，现在我们公司已经进入了一个恶性循环，再不跳出来，就非常危险了，因为销量的下降员工流失的非常严重，没有超过半年的，这样严重影响了员工的整体素质，导致我这样才上班1个月的新员工，没有接受过全部系统培训就必须面对客户进行实战了，我的第一个客户买的f0.结果因为我业务不熟的问题，导致客户心情不好，但是还好她对我的服务还是认可和理解的，但是如果碰到不是那么大度的顾客，是不是我就会以一个投诉的记录开始以后得工作呢，不敢想象。本来我以为问题不会这么多，但是还是发生了，新员工比例的增多，肯定会导致整天服务水平的下降，服务都跟不上了，何谈销量，没有销量公司赚不到钱，利润下降，用什么给员工发工资，然后销售顾问工资不高，积极性严重不足，不仅对于自己的进步不好，而且很容易影响新来的员工，会让新来员工看不到希望，最近来的新员工没有能上班时间超过五天的。

然后我们自己内部开了一个会议，把每个人碰到的问题或者建议都提了出来，而且对自己以后的工作也提出了更高的要求，经理问了我们是先要薪资还是先提销量，这个问题其实很好回答，肯定是销量，没有销量一切都无从谈起，不光我们自己要努力，而且公司也需要提供给我们更好的政策，这样才能够度过这段黎明前的黑暗。

最近这几天，感觉还是比刚来的时候强了很多，分了组，但是因为公司对于有些薪资方案的调整一直没有出来(举个例子，

置换每个销售顾问每个月的任务是一台，三个月考核一次，如果一台置换没有那就三个月扣900.但是公司一个季度全部置换任务才2~3台，也就意味着6个销售顾问，有5个肯定完不成，明显完不成，又要扣大家的钱，这点大家意见很大)，所以大家都在观望，我也理解公司，毕竟一个薪资方案的调整需要一段的时间，我自己当过老板，所以我很清楚这一点，我也只能通过自己的情绪去引导大家，不过确实关系融洽了一些，但是真正要改变，还需要看公司是不是考虑到员工的想法。说了那么多问题的，说点成绩吧，我们衡阳目前已经有20多台秦了，在加入一台唐和一些准唐车主以后，我们本来这个衡阳秦车友会，正式改名衡阳新能源车车友会，从慢慢的几个人变成24人的大队伍，可能还有一些新能源的车主还没有联系到，通过群里面的沟通，大家对新能源车的问题都可以及时沟通，互相帮忙，这点我觉得是这个群最大的意义，而且通过这个群，分享我们这种短途用电，长途用油的驾驶理念给更多的想成为新能源车主们，帮助他们打消对于新能源汽车的顾虑，车辆问题肯定有，但是只要能解决，瑕不掩瑜……断断续续啰嗦了这么多，8月马上就要结束了，其实7月份来上班的时候我就已经做好了面对目前比亚迪燃油车销量不高的准备，但是随着之后宋燃油版的上市，我还是非常的充满信心，虽然现在比亚迪新能源汽车确实不错，但是如果传统车市场跟不上来，就会变成一个瘸子，无疑会拖累比亚迪进步的脚步。

前台的主要工作是接待客户，转接电话，收发传真，复印做好登记，人员出入也要做个大概的了解。大概的流程就是预约登记;接待环检;仔细聆听客户讲述、详细记录维修要求;监督维修过程进度;交车前的最终检查;交车时间说明;后续跟踪服务。来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。这对车辆进行保养很重要，前台对客

户的服务质量直接决定了整个汽车保养的质量，所以说前台是车辆服务的开始。

在实践中学习，努力适应工作。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一年也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

虽然前台接待的工作有时是比较的琐碎，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。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!这次在前台工作，我学到了很多，怎么接待客户，怎么和客户相处，什么样的客户说什么样的话，怎么为人处事，这对我以后的发展很重要，今年工作最大的收获就是知道我们以后能做什么，明确目标。

## 门店季度工作总结篇四

转眼\_\_年运作已走过三个季度，回顾10月份，在公司各部门和王经理的正确指导下，在前后厅的密切配合下，在全体员工的大力支持和努力下，完成了业绩是122万元，比9月份超过了7.5万元，可是离指标133万元还差11万元，我们将会继续坚持和奋斗下去。下面对10月份的工作总结如下：

### 一、经营情况：

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客

源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

## 二、工作情况：

1. 员工的整体接待服务水平有所提高：

2. 海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩颗，直到11月才调拨给了安庆店200颗鲍鱼，铜陵店100颗，，在此表示对这两家门店的感谢，谢谢支持。

同时，希望安徽区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉梁雪涛，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3. 管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：  
在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4. 人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5. 客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

## 6. 沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

## 7. 团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

# 门店季度工作总结篇五

根据公司xx年度整体工作计划，围绕着以““物业服务转型为中心， ““规范化服务体系的建立试点、“香港广场“物业承接查验工作的稳步前行、星城与景城前期物业服务的逐步有效展开等为三个基本点而展开。

## 一、一个中心

我们在第二季度按照皖投置业交房计划，顺利完成交房工作。交房后，剩余房屋的交付、工程质量遗留问题的整改、园区配套的完善、规范化服务的推广等成为公司第三季度的主要工作。

### 1、继续努力，阶段性的完成交房工作；

在全体员工的共同努力与辛勤付出下，在第二季度工作的基础上，顺利的按照交房工作计划，七月份基本圆满完成了交房工作，八、九月份各客服中心继续保持良好的交房工作状

态，在展开对已交房客服交房资料的收集、整理、归档工作。同时，接待为零星的未交房业主办理交房手续。截止9月25日，已累计完成交房4346户，占发交房通知书数的92.61%，占总户数的84.88%。针对物业服务的有效重大交房投诉为零。

## 2、把握时机，积极配合做好整改工作；

房屋质量瑕疵的整改是交房后一项重点，工程质量瑕疵问题的整改与逐步推进，将对物业服务工作的顺利开展提供了可靠的保障，为此，我们把握时机，客服现阶段工程人员不足的现状，积极抽调人员，组成十人工程队伍，配合做好阶段性工程质量瑕疵整改工作。并且，从公共区域与公共设施设备角度，提供建议、积极配合与完善整改，如对园区配套的指示牌与果壳箱的安装工作在九月份已基本全部完成。截止9月25日，已累计完成整改2592户，占需整改总户数4001户的64.78%。物业整改确认2436，业主整改确认394户。

## 3、主动出击，变堵为疏强化装修管理；

装修管理是交房后的一个重要的服务节点，为保障超大型项目基本同步交房后大量的装修工作有序。各客服中心在机构设置时专门配置了装修管理部，以专人跟进管理、责任落实到人的方式加强管理，并且在装修管理中，强化沟通，将装修注意事项事先告知业主，让业主初步理解我们对装修管理的初衷，了解违规装修的危害，从而配合我们的装修管理工作。强化巡检，装修管理人员主动出击，对装修现场的情况做到及时的信息更新与掌控。并联动客服中心其它部门，形成部门联动与信息反馈机制，试点推广全员信息员制度。从而及时的发现、制止违规装修情况的发生，将违规装修情况纠正于萌芽状态，整个第三季度，基本未发生严重违规装修情况。截止9月25日，累计办理装修户数为1798户，装修完毕户数为5xx户。

## 4、细致严谨，确保费用收取准确无误；

物业管理费用、装修垃圾清运费、车位费的收取工作，涉到了皖投置业与省物价局二方面的减免优惠政策，且集中收取时间短、工作量大，计算繁杂。但通过公司财务部与各客服中心出纳人员的共同努力，完善财务收支管理制度，全方位多层次的核对交房与收费数据，组织学习交房收费答客问，收取优惠政策等。根据工作进度，确保了各项收费收取率达99.99%，收取及时率达99.99%以上，准确率达99.99%以上。

## 5、规范服务，初步建立物业服务体系；

“望湖城·桂香居”入住业主群体的特殊性是众所周知的，其目前交房的四个地块，在根据物业服务需求的基础上，划分为四个客户服务中心，在相对独立运行的同时，为提高服务质量，统一服务标准、规范服务行为、建立物业品牌。以上述各项工作为基础，七月份我们在最先交房的“月桂苑”率先进行“规范化服务”试点推广工作，并进行了专门的“规范化服务”推广大汇报会，八月组织各苑区召开由全体员工参与的“规范化服务”推广活动动员会，全面的认真学习“规范化服务”在“紫桂苑”所取得的各项成功经验，并在各苑区动员组织实施推进“规范化服务工作”，以此为契机，完善服务机制，初步建立物业服务体系。

## 二、三个基本点

在做好交房这一中心工作外，三点基本点的建设同步展开、稳步前行，在三季度展开以下工作：

“家园”经过几年的服务运行，已初步建立了较为完善的服务体系，在不断探索与求新的过程中，今年申报为zz市物业管理优秀示范大厦。目前，物业服务体系的建设整体来说是较为成熟的。作为公司规范化服务体系建立的试点基地，八月份，完成对“望湖城·桂香居”各客服中心主管及助理级的实地培训工作，以点带面的方式间接的支持与促进了“望湖城·桂香居”规范化服务的推进。

“广场”项目的开发企业于七月份拿到了写字楼部分的竣工验收备案表，前期物业服务进入了物业承接查验阶段，由于开发企业的非常规开发历程，整个楼盘面临着诸多问题。因此，客服中心在按照合同要求，努力做好物业服务工作的同时，在承接查验的问题上，我们始终严格按照物业承接查验的标准执行，对开发商零星移交的资料，分系统的逐项认真的核对，在核对的基础上做出反馈，努力确保每项移交资料的齐全。目前，已有部分系统的资料部分移交。

星城按照合同要求，人员与部门的配置逐步完善，景城前期物业介入保安人员的配备，基本满足了现阶段前期物业服务的需求，为日后的物业服务工作的展开，奠定了基石。

第三季度，公司年初制定的各项工作目标，阶段性的基本得以实现，第四季度是公司xx年度全年目标实现的最后冲刺。如何做好第四季度的服务工作，圆满完成xx年度全年工作，为10的工作开创良好的局面，将是一个承上启下的关键时刻。在第三季度工作的基础上，第四季度将继续以完善“望湖城·桂香居”服务体系，进一步强化规范化服务的推进力度，为突出重点，做好望湖城的物业服务管理工作。同时切实做好b01□c01地块的交房准备工作，做好公司资质升级准备工作，提升公司整体实力，实现公司三年规则的发展目标为重点。以保障家园、广场、景城、星城工作继续稳步前行为基本工作全面展开。

一、中心工作：第四季度，“望湖城·桂香居”客服中心将以以下几项工作为抓手，继续完善物业服务体系的建设：

#### 1、完善部门与团队的建设：

第四季度，公司将重点加强物业管理部的建设，完善部门职能，强化项目服务与指导。目前，物业管理部根据工作需要，配置专职消防专员一名、负责对整个公司消防设施设备的检查，并协助各项目完成对消防设施设备的维护与保养工作。安

全监察员二名，对保安部负责夜间岗位情况巡查，白天主要对各园区的整体工作状态进行跟进与反馈。地块前期工程介入人员二名，为物业的承接查验及交房工作做好各项准备工作。

在团队方面，多数人员在强化培训后基本能适应现有的岗位，能够溶入团队，形成合力。但不容忽视，团队内部存在着少数不和谐的因素。因此，必须进行适当的岗位调整或沟通教育，在必要时，必须采取一定的措施，消除在团队方面所存在的不和谐因素，建立一支有较强战斗力的员工队伍，如9月底，针对紫桂苑客服中心管理不善，工作不力的现状，对紫桂苑的项目经理，副经理给予免职，物业主管降级处分。

## 2、完善客服中心考核机制

在完善客服中心组织架构的基础上，进一步完善考核机制。通过考核保障各项工作的高效推进，激发员工的工作热情。八月份，根据规范化服务推广工作的要求，公司对“望湖城·桂香居”各客服中心经理进行了考核。第四季度将在完善项目经理考核的基础上，推行主管、助理、乃至一线员工的考核，以“公平、公正、公开”为原则，初步建立的考核机制。

## 3、完成物业费物价局报批

受特定因素的制约，“望湖城·桂香居”物业服务费、停车费未能正式通过物价部门的审批，虽然在第三季度，我们完成了申报的各项准备工作，但未能进入实质性的收费审批阶段。现在这种特定因素已根本解决，为保障物业服务收费的合理且合法。费用的报批已迫在眉睫。这将是第四季度必须尽快完成的一项重点工作。

## 4、继续协助工程瑕疵整改

通过目前各项数据表明以及各方反馈，工程瑕疵的整改在第三季度有所改观，但从根本上彻底解决，还需要一段时间。在第四季度，协助工程瑕疵整改仍然是一项重点工作，面对非市场化运作的特殊的业主群体，及时的建立有效的沟通渠道，妥善处理工程瑕疵整改所造成的投诉或过激行为，安抚业主的情绪仍然是一项任重而道远的工作。

### 三、基本工作

依据公司三年发展规划，将xx品牌与皖投品牌实现捆绑式联动培育发展，需要对物业服务品牌的培育并最终树立□xx年第四季度在做好中心工作、重点工作的同时，继续推动皖投家园、香港广场、景城与水岸星城物业服务等基本工作的稳步前行，以继续提升皖投家园项目服务水平的提升，充分发挥其以点促面的作用。以继续保持香港广场项目承接查验工作的有效展开，保障物业服务有序进行。以满足景城、水岸星城物业服务需求，确保服务质量等为第四季度的基本工作的目标。

把握时机，充分利用当前的各项有利时机，借助于各方有力支持，在企业发展的过程中，适时的调整公司的管理策略与方针政策，以规范化服务工作的推广为契机，完善公司物业服务体系。

## 门店季度工作总结篇六

转眼来到\_\_酒店x个多月了，这些日子尽管有些枯燥和重复，但是在今天却有着不同的意义！到了今天，我漫长的试用期工作终于结束，自己也即将以正式的员工身份在工作的岗位上工作！未来一定会更加的美好！

回忆这些日子的工作，基本上就是自己从无到有的成长史。一开始来到酒店的时候，自己什么都不会，及时经过了培训也仅仅只是个僵站在前台的员工而已。但是随着工作的推进，

自己已经有了极大的改善！现在，对于自己的工作情况，我做总结如下：

## 一、初入\_\_酒店

还记的自己刚来酒店的时候，自己基本上什么都不懂，在面试的时候也是一知半解，也许是自己的运气或者是和领导的期望，我意外的得到了这份工作。

在开始的工作中，我一直在和其他的同事一起接受酒店的礼仪培训。尽管我在这方面还是有些经验，但是作为酒店的前台，我们也是酒店的门面！所以在培训中就显得更加严格！但是我也下足了决心，通过自己的努力和拼搏将这份严格的培训扛了下来。

## 二、正式工作

在结束了培训后，我开始站上工作的岗位，也就是我们\_\_酒店的大厅前台。在这个整个酒店最引人注目的位置，一开始的时候真的给了我很大的压力，和客户说话的时候都显得有些僵硬。但是还好有一个前辈在旁边帮着我，在我犯错的时候，她也会帮着圆场，这真的给了我很大的鼓励。

再后来，慢慢的我也适应了这份压力，并将之化作自己的工作的动力。开始在工作中更加努力并通过学习前辈和其他领导的工作态度来优化自己的工作。

## 三、工作的不足

说道工作，作为新人，自己当然也不可避免的犯下过一些错误。其中的原因有二。

首先是自己的工作经验不足，对酒店和业务都不够了解，这让自己常常遇上问题，不过幸好有前辈的照顾，没有遇上太

尴尬的场面。

其次是自己容易丢三落四的毛病，尽管在工作中没有出现，但是也造成了部分影响！自己在今后也要好好的改正！

#### 四、结束语

试用期的工作终于结束了，但这并不是真正的结束，而是真正的开始！我相信，自己已经有了经验和能力，我一定能在今后的工作中化的发挥自己的热量！但是我也会不断的强化自己，让自己更加的出色！

## 门店季度工作总结篇七

### 一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息

反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

## 二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝

愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出这个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
2. 碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

## 门店季度工作总结篇八

- 1、第\_\_季度接到管理中心《关于加强电视卫生安全的紧急通知》后，我嘉诚公司首先成立了电视卫生安全检查小组，明确了任务，并对工作区和设备、库房进行了责任区、责任人的划分，使安全责任和卫生区的责任落实到位到人，强化了员工的安全意识和责任意识。
- 2、健全、完善有关电视卫生安全工作制度，在基础上制定了《食品卫生安全预防措施》，《食品卫生中毒预案》，建立了食品卫生安全检查制度，完善了食品采购，入库检查制度，做到层层把关，责任到人。
- 3、为使食品卫生工作能够更加明晰，明确，保证各项岗位职责与操作规程更加规范，因而制作了各类制度牌15块并张贴上墙；改造，新增食品存放加工等部位的设备设施，把陈旧的洗碗池更换上了不锈钢池，还增加了两个凉菜间，还安装上了电视和紫外线消毒灯，还把后厨不规范的线路和开关重新进行了改造。

4、各公寓、平房、办公楼除了每周两次的班组安全学习外，这个季度，各部门每周又增加了关于“服务礼仪，职业道德”的电教课，并制作了300张温馨提示“节约用电，小心地滑”；对新来的员工进行了安全知识培训，除每周日检查外我公司针对各部门进行了一次安全卫生大检查，每月一次针对员工进行安全常识和如何正确使用消防器材进行抽考。

5、锅炉班、维修班、综合班，第\_\_季度除了每周二次的班组安全学习以外，我们特意在八月份组织每周一次的电视电教课，内容包括“礼貌礼节”“职业道德”；锅炉班八月份对东院锅炉房陈旧的管道和设施进行了除锈补漆工作；维修班每周二次对箱变和配电室进行安全检查和打扫卫生，发现隐患及时处理，并制作了“安全管理流程图”1块，“燃气泄漏应急处理流程图”2块，“火警应急处理流程图”2块，“消防应急处理流程图”1块。

6、我公司每月1号对整个联合基地274个灭火器，76个消防栓进行检查，并填写卡片。8月份我公司进行一次消防疏散演练和“安康杯”消防疏散演练签名活动，参加人数：117人次；还对全体员工进行了一次关于“安全知识”，“服务礼仪、职业道德、职业技能”的考试，参加人数103人，还进行一次“安全知识”的电教课，参加人数：118人次。

小结：从第\_\_季度的“安全生产”工作来看，我公司在今后的的工作中仍然把“安全生产”做为主题，逐步推行“以人为本，预防为主”“预防为主，防消结合”的安全管理模式，安全管理从事后被动变为事前主动，从专人管理转变为全员管理，今后除了继续开展消防演练和疏散演练、设备安全大检查、现场隐患大排查等系列活动外，重点推行，安全知识竞赛和演讲，安全座谈会等安全文化建设活动，从而营造人人重视安全，人人维护安全，时时处处安全的和谐氛围。