

最新口才班老师工作总结(大全10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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

口才班老师工作总结篇一

回顾过去的工作，留给我很多有成功的经验，也有不足的教训。为了以后更加顺利的工作，作出更好的成绩，特将过去工作的得与失总结如下：

在过去的工作里，经上级的安排作为行政文员的我主要进行了会议、文件、宣传、合同、制度、印信、档案、接待、文书报纸的收发工作，具体是：

- 1、协助上级建立本岗位各项工作制度，及时向上级传递请示、报告，及时反愧落实领导指示。
- 2、负责办公室的文秘、信息、机要和工作，做好办公室档案收集、整理工作。
- 3、负责公司红头文件的登记、发放、存档工作。
- 4、对外来公文、信件、邮件、报刊函件进行签收、整理保管和发送工作。
- 5、负责公司印章使用的登记、签字工作。
- 6、负责办公用品的费用支出、流水帐登记工作。

- 7、做好会议纪要，接待来访人员。会议纪要多少份。
- 8、配合其它部门做好合同的打印，会签、存档工作。
- 9、负责检查、督促办公楼及各部室的卫生工作。
- 10、做好上级临时交代的工作。

为了使公司文件管理秩序化，以提高文件处理工作的效率和文件质量，促进与提高公司管理工作效率。在过去的文件管理工作中，按照文件的类别、日期、重要性进行了分类归档，针对各分类文件进行了标记，并建立了详细的登记台帐、存档工作，使各类文件的存取工作效率得到很大的提高。

在会议服务工作中，在上级的指导下，围绕着做好会议服务工作，创造一个良好的会议接待环境为目的，为公司的形象增添光彩。在会议上我认真记录与会人员提出的要求和问题，并及时形成书面会议纪要。

为规范印章的管理和使用，确保印章管理的安全性、严肃性、有效性，在上级的分配下，我对过去的用章登记工作做了详细的记录，并监督用章人认真签字，及时上报给公司领导确认并签字，现已经将过去的用章工作全部完成并归档。

合同保管情况：公司签订的合同，含工程合同、设备合同及其他类合同，对这些合同均进行了登记和妥善保管。

在协助管理工作过程中，缺乏大胆的沟通和主动性，今后我应加强学习不断提高自己的水平，工作中不断总结经验。

回顾这段时间的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了一定的进步，成长了不少，这与领导的支持和同事们的帮助是分不开的，在此对领导和同事们表示衷心的感谢！

现将上一周的财务的工作情况做如下总结：

完成xx万元。完成本月计划的xx%□其中：固话xx万元，数据xx万元。

继续加强财务监督，严格执行省市财务制度、财务纪律和会计基础工作规范的要求进行财务报帐。在审核原始凭证时，对不真实、不合格的原始发票坚决退回，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，充分发挥了财务核销和监督作用。从而达到了增收节支的目的，确保了成本费用在计划内使用。

为了确保营业款的安全，我们克服困难，当营缴款达到5000以上时，派人对这几个支局进行上门取款。对其他的支局也要求把当日的存款单传真到我公司帐务中心，然后由专职营业款稽核人员进行每日清算，做到当日缴款送存银行并同__核对。从而确保了营业款的及时、准确地上缴到市公司。

- 1、加强财务知识的学习，使我们的财务管理水平进一步提高。
- 2、规范成本费用支出管理和库存材料的管理，并制定相应的管理办法。
- 3、加强营业款的稽核，确保分毫不差地及时上缴到市公司。
- 4、对各项基础工作进一步加强，如：统计、固定资产、日常报帐。确保不出现任何失误。

口才班老师工作总结篇二

八月二十七日，是我从河源市的一所小学来到佛山市第九小学上班的第一天。在这里，我面对着全新的一切。崭新的校园，陌生的同事、学生，甚至连所教的学科都是我从来没有接触过的苏教版。我知道，我的事业又面临着一个挑战。

学校让我担任五(2)班的班主任和语文教学工作。开学的前些日子我一直没有让自己空闲下来。先是跟以前的班主任了解学生的情况;然后班干部到校开会,落实各自的任务;自己也忙着制定班主任工作计划和语文教学计划。

九月一号正式开学了。同学们都在教室里等候我的到来,一进教室,只见一片狼籍;地上满是垃圾,同学们三五成群地说笑。我知道同学们不熟悉我这个新班主任,站了许久,同学们终于安静下来了。我首先向同学们介绍自己的身份,还让同学们把自己暑期发生的有趣的事讲出来,跟大家分享。第一节课同学们跟我相处的还算融洽。只是有几个同学喜欢起哄、搞一些恶作剧。第二节课的铃声刚响起,学校的值日生就告诉我,班上负责的公区和教室卫生做得很不好,被扣分了。

面对这样的情况,我马上制定管理班级的方案,并实施。

一、班干部分工协作,起带头作用,帮助班主任管理班级工作;

二、“抓”纪律。譬如第一节上课捣乱的那几个同学就是“抓”好纪律的关键;

三、以表扬为主,发动劳动积极分子搞好清洁卫生、课堂纪律。

四、建立新型的师生关系。和同学们交朋友,创立平等、互助的良好氛围。

一周里,同学们每天都在进步。一份耕耘才有一份收获,我们班在每周纪律、清洁卫生评比中获得满分的好成绩。同学们也渐渐接纳我、喜欢我。但我知道这只是一个开始,接下来的日子还有许多我不能预见的事情等待我去解决,所以得继续努力,尽自己的能力做到最好!

这是我的一周工作总结，欢迎批评指正。

口才班老师工作总结篇三

回首这一周的工作历程，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。总体来说，我们这一周取得了长足进步，工作情况总结如下：

门店情况：

通过我们xx店所有员工的共同努力下，我们店完成了公司下达的各项任务，销售营业额及店内员工的整体素质都有了阶段性提高；现在xx店总体水平正在以稳定的形式发展着，人员整体素质有了很大的提高，财务账目清晰，出入明确，透明化，规范化；事物处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

完成的其他工作：

（1）认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想教育，每天都有例行交接会议，安排好大家所要做的事情。

（2）妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾，如有突发情况，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是公司的整体形象。

（3）在加强理论学习的同时，注重更新知识结构，努力做到在工作中学习，在学习中工作，精益求精，不断探索，使自己更加胜任本职工作。

1、经验不足沟通不够我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完

善自己在工作中的这方面的能力。

2、心思不够细致缺乏创新

我对工作的态度较谨慎，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

1、了解员工。

2、对现有的规章制度的执行情况了解。

3、完善规章制度听取员工意见和建议。

4、对员工的责任明确工作分配到位。

5、让员工了解我尊重我不是怕我。

6、了解消费群体和顾客沟通人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

口才班老师工作总结篇四

转眼间来到公司已经一个星期（8月4日至8月11日）了，在任职前台文员这个岗位期间收获较多。在这一周里，我努力适应这里的环境和工作内容，为了较好地完成自己的各项任务，认真的学习岗位知识和工作要求。现将本周工作的具体内容总结如下：

- 1、电话的接听和转接。
- 2、快件的收发和登记。
- 3、来访人员的登记。
- 4、食堂每日采购单价的登记。
- 5、食堂每日伙食的登记并复印一份贴至食堂公告栏。
- 6、派发和收集加（值）班、请假单。
- 7、工资条的发放。
- 8、每月稿件主题的确认和通知各部门交稿。
- 9、每日报纸的收集并放于阅报栏。
- 10、物品采购单的表格制作。
- 11、周考勤表格的制作及原始数据的保存。
- 12、常用空白表格和申请单的打印。
- 13、员工考勤卡及饭卡的发放，饭卡的充值。
- 14、协助后勤处理事务。
- 15、早、晚考勤打卡时，监督是否有代打卡。

本周工作的进展使我认识到，

不漏接每一个电话，可能这个电话就是公司业务的来源。不漏听每个电话，每一个来电多询问一个问题，就可以推掉很多推销和做广告的电话，减少部门内部不必要的麻烦，提高

其他同事工作的效率。了解公司各部门及部门职责，省去更多多余的沟通时间。

由于以往对前台文员的工作经验的欠缺，在这个岗位上就需要更多积累，感谢在这段时间里上级领导和同事对我的指导和理解，让我可以更快的融入这个工作，并尽快完成工作任务。

接听电话要态度和蔼，对待推销及做广告的电话更应有耐心。资料的归类和整理，要做到心中有数，在需要资料时，可以在第一时间内将资料找出。对待部门同事要做到虚心请教、真诚以待，要善待周围的每一个人和物。

要做到对常用的知识谨记在心，对其他相关知识，如财务报表，应多多虚心请教财务部门的同事，总之，要在工作中扩展知识面，以便更好的完成工作。

下周计划如下：

- 1、提供岗位的适应力，把自己的工作在保质保量的前提下最到，并向同事学习其他方面的知识。
- 2、加强前台文员本岗位工作方面的学习，并加以改进。

口才班老师工作总结篇五

上周在全校师生的共同努力下，学校教育教学秩序良好，学习氛围浓厚，同学们表现良好，秩序井然，表现出了我们一小学生良好的学习风貌。下面我把一周情况总结如下：

上周主要有五大亮点。

- 1、温州市小学各学科学业质量专题调研活动在我校举行。相关学科老师，年级，积极准备。在老师的指导下，同学们认

真复习。星期四，调研活动顺利完成。

2、校园的教研风气浓厚，学校正在积极开展校本研修活动。上周有许多老师有公开展示课，老师们主动听课，体现了互相学习，共同提高的教研氛围。

3、各班积极练习韵律操，迎接韵律操比赛。不管是在体育课上，大课间，都能看到同学们做韵律操时，可爱的笑容，活泼的身影，饱满的热情。

4、上周五早上我校特邀请全国感恩教育金牌演说家曾小勇老师来我校做报告。让专家为我们支招，共同培养好孩子。学生家长老师都认真地聆听了这次报告，每当曾老师讲到我们心坎里的时候，大家都感动得热泪盈眶。从这次报告中让我们深深感悟到我们每一个人都要有一颗感恩的心，一颗奋进拼搏的心。

5、学校出现了很多无名小英雄，有拾到钱物的，有主动捡垃圾的。

上周主要有三点不足：

1、中午饭学时间，有些家长还是不听值周老师劝导，依然径直闯入学校。所以请同学们回家告诉家长，遵守学校规定，在校门口等候接送。

2、做操的时候，行走的秩序不是很好，有的学生边走边讲话，做操的质量不高。所以请同学们还是要认真对待。

3、几乎是每天的不同时段，在学校的不同场合，我们会经常会发现一些纸团，塑料纸等杂物，虽然并不多，但看到了总让人不舒服。但是我们老师相信，没有哪一位同学会故意破坏我们的环境，根源在于平时的好习惯还没有养成。说明少数同学缺乏卫生意识，有随手扔垃圾的习惯。清洁的校

园飘着几张纸屑，显得很不协调，很不美观。其实保持重于打扫，校园里出现了纸屑，作为一名学生，就应该主动捡起来，放到垃圾桶里。希望大家都为创造一个优美，和谐的校园的环境尽一份心，出一份力，做到爱校如家。两个建议：

1、天气冷转，很多班级，窗户整天关着，教室空气浑浊。所以建议大家开窗通风。做好流行疾病的预防。

2、因为上下学高峰，老师的车辆与同学人群相挤，非常危险。进出校门，请同学按秩序靠右走。

下面宣布优秀班级□xx

口才班老师工作总结篇六

（一）了解到了公司的组织架构以及运作流程和相关制度，但仍是比较肤浅的认识。

（二）学会并掌握了新员工入职手续的办理，并且已经独立办理过一个人的入职手续。

（三）了解了员工异动和员工离职手续的办理，但至今仍未办理过。

（四）了解了日常网络招聘渠道的管理，对销售代表的求职简历筛选有了简单的评判标准。

（五）了解了一些部门的绩效评定内容

不足：由于自己的疏忽，没能在规定的时间内完成领导布置的任务

改进措施：日后会合理安排工作，分清各项工作的轻重缓急，保障在规定时间内完成任务。

需要的支持：由于本人反应愚钝，需要领导给予更加耐心的指导。

如果让我对自己第一周的表现打分的话，满分是100的话，我感觉只能给自己打65分，勉强及格。因为上周工作自己没能投入全部精力在工作上，而且适应的并没有想象中的那么快。上班的这一周，我总是不经意之间老是拿咱们公司和我之前工作的国美进行各种比较，一比较便会有种种差异，我一直思考着如果把国美的一些成功的制度或者方法引入咱们公司，并根据咱们公司的情况进行修改，最终形成有咱们公司特色的制度。

按照常理来讲：我才来公司一周，对公司还不熟悉，根本都没有资格提意见，也不可能提出建设性的意见，而应该更多的从基础工作做起，等对公司彻底熟悉了才有提意见的资格。但是也许正因为我对公司还不太熟悉，我的思维想法或许能在某方面不受限制，能有所突破，以下是我的一些想法和建议，写的不对的，请领导多多见谅。

首先是绩效，感觉绩效缺乏了一个最基本的绩效奖惩条例，我记得一天早上晨会上，突然念了一个关于奖罚的文件，为什么有奖罚文件而不通过人资部门呢？？奖罚的依据又是什么？奖罚的标准又是什么是不是这次违反了罚了一千元，那么下次再有类似事件发生了是还罚一千呢，还是加重处罚呢制定一个奖罚条例则完全可以解决上述问题，让所有员工都明白奖罚的标准，为日后出现的奖罚文件奠定基础，奖罚都有根据，自然有助于员工更好的遵守相关的制度规定。咱们公司有员工绩效考核流程，为什么没有相应的绩效考核奖惩条例呢？奖罚的形式应该多样化，不单单限于经济的奖罚，奖励的形式有：通报表扬，通报表彰，记功，记大功，处罚的形式有：理由书或口头批评，口头指导，书面指导，降职降薪、调岗，停职查看，解雇。我个人是非常推崇的奖惩方式是行政分和经济奖相结合，行政分既可以作为年终评优的依据也可以作为员工晋升的依据，员工表现优异既可以奖励

行政分也可以给与经济奖励，或者行政分和经济奖励同时进行，当然同样适用于处罚。奖罚形式的多样化灵活的运用有助于提高公司的管理。

第一， 集合整队，各部门经理汇报各部门出勤

第二□ xx总监/经理 进行工作心得分享

第三， 营运总监通报上周的销售情况

第四， 行政部汇报上周检查情况

第五， 管理部通报上周重要文件

第六， 总经理讲话

第七， 咏颂国美晨会口号

第八， 以爱的鼓励鼓掌结束晨会

第一、关于离职的管理，凡是被打矿工辞退的员工，列入国美黑名单，永不再录用，黑名单具有一定的震慑作用。凡是离职的员工都需要手写一份离职申请书，陈述离职原因，离职申请书中必须有这么一句话，本人同意自离职之日起公司为我停交一切社会保险，起到规避劳动纠纷的作用。

第二、关于培训，国美为了节约培训资本，建立了专业的培训学校，总经理亲自担任校长，学校里面的讲师和教练一方面讲课会有相关津贴，另一方面对其也有相关的管理规定和相关的激励晋升制度，以此来激发讲师的积极性。

第三、总经理接待日，每月定期会举行一次总经理接待日，每个部门选出一两个员工聚集在一起，有机会亲自和总经理进行交谈，并可以当面提出问题建议。让总经理更直接的获

得基层的相关情况。

第四□oa办公系统，随着办公水平的发展，纸质的文件签批单早晚会被oa办公系统所代替□oa办公系统虽然成本很高，现在市面流行的oa系统价位从三千到几十万的都有，但是oa办公系统的确能显着提高工作效率。有了oa办公系统再也不用跟着领导后面让领导签字了。

以上便是我上一周的工作总结，关于我最后提出的一些想法，真的没有批评公司种种不好的意思，相反是真心的想让公司的各项制度更完善，实现公司更好更长远的发展。经过周末的调整，以积极的心态迎接下周的工作！全身心投入工作中。

口才班老师工作总结篇七

周初，在自己的博客上开办了“教育进行时”的栏目。这一栏意图拓荒，旨在使我自己重视每一节的讲堂教育，使每一节课都能在自己料想和规划下打开，一起对每一节课的施行进行课后反思，到达完善进步。

本周首要在讲堂上重视了以下几方面问题：

本来上课，大多数状况下没有让学生实行上下课礼仪，上课和下课的观念没有引起全体同学的留意。这样就会使学生在讲堂上不能有用地把留意力集合到讲堂上来，没有精力上的预备，学生往往各行其是，留意发散。在上星期的考试质量剖析会上，有些教师介绍了他们的经历，其中就提到了上课时学生起立向教师问候时，调查学生的精力状态，发现精力状态欠安者，给学生恰当的心情调整。因而，把这条经历拿来，用在自己的讲堂上，也觉非常有用。我发现，在上课时，经过让同学们起立叫“教师好”，真的能够发现学生欠安的心情，从而经过教师恰当的要求和打气，会使讲堂有一个杰出的初步。

由此看来，在上下课上时，教师和学生之间行礼和互致问候是长期以来，我国师生之间上课的必要进程，之所以从前史上传承下来，必定有它的实际意义。别的，对讲堂进行恰当的导语引进，对学生的听课起着精力引领和毅力一致效果。

为了给同学们留下足够的作业时刻，上课时教师总是尽量做到精讲精练，每节课一般能留出20分钟左右的时刻，让同学们做讲堂作业。但有些学生缺少学习动力和时刻观念，以至于到下课一个字没写，还有一些同学也是在敷衍教师、打发时刻，作业有一搭无一搭。针对这种状况，我在讲堂上着重了讲堂时刻和课下时刻的联系。讲堂上按要求做好每一分钟，课下能够纵情的享用室外的高兴韶光。对几个不自觉的学生，讲堂上我要做到眼到、心到、嘴到，给他们及时提示，或许给他们守时定量的把使命安置得尽量详细。从施行效果看，学生在这方面有所改观。

学生在做作业时总喜爱商议，自主学习的习气没有树立起来，等考试的时分，学生就失去了其他同学的协助，没有了支撑，就缺少了主意，失去了判断才能，考试成果可想而知。上星期在这方面进行了重视和引导，取得了一些成效，但还很不抱负。

这学期一初步，班主任为了杰出自主办理和小组协作，进行了座位和小组的从头编列。全班分了十二个小组，成果好、差调配，有利于小组竞赛。这几天讲课，我也着重小组的办理和协作。在遇到问题之前，同桌和小组的同学先协作讨论，意图起到兵教兵效果。今后在这方面多动脑筋，树立小组竞赛机制，使小组协作愈加有用。

口才班老师工作总结篇八

1、10月28日（周一），组织部召开第五次例会，主席、部长们点评第一届助委会工作情况，并详细安排本周工作。

2、组织部各位干事认真完成校学生会各部门考勤工作并认真听取其例会。

3、10月29日（周二），组织部成员顺利完成学术实践部暑期社会实践答辩会工作。

4、10月31日（周四），组织部顺利完成共青团中国矿业大学（北京）委员会团校20xx年度秋季进修班开班仪式的工作，李育寰同学代表团校新生上台发言。

5、11月2日与3日（周六、日），组织部和网络部共同进行两次公文培训且助委会成员整理培训笔记并落实培训成果。

1、第一届助委会在月总结工作上没有充分汲取集体智慧，其总结成果略显单薄，未能全面总结上月工作情况。

2、开班仪式上顺场工作人员过多导致工作效率降低。

3、本届助委会在信息内容传达和发送时间上没有做好协调工作，使部分干事对信息内容产生误解，增加了助委会不必要的工作负担。

1、总结成果应是集体智慧的结晶，在今后总结工作中，方法上，应注重集体合作，收集民意；内容上，应注意分清主次，详略得当。平时应做好工作笔记，多一些心得体会，胸中有墨才会出口成章。

2、在今后团校顺场工作中助委会应事先做好人员分配，各司其职，没接到工作任务的干事直接进场就坐。

3、助委会成员要加强团结协作，由组长统一分配工作任务，出现问题应及时找组长协商。

1、希望各干事在团校进修中发扬组织部优良作风，积极做好

笔记，主动学习有关团校进修的各方面知识，做好带头作用。

2、希望大家在组织部培训过程中，多看多读，多练多总结，善于思考，发现问题，运用到实际公文写作中去。

口才班老师工作总结篇九

上星期在全校师生的一同尽力下，校园教育教育次序杰出，学习气氛稠密，同学们体现杰出，次序井然，体现出了咱们一小学生杰出的学习面貌。下面我把一周状况总结如下：

上星期首要五大亮点。

1、温州市小学各学科学业质量专题调研活动在我校举办。相关学科教师，年级，活跃预备。在教师的辅导下，同学们细心温习。周四，调研活动顺利完成。

2、校园的教研习尚稠密，校园正在活跃开展校本研修活动。上星期有许多教师有揭露展现课，教师们主动听课，体现了互相学习，一同进步的教研气氛。

3、各班活跃操练韵律操，迎候韵律操竞赛。不管是在体育课上，大课间，都能看到同学们做韵律操时，心爱的笑脸，生动的身影，丰满的热心。

4、上星期五早上我校特约请全国感恩教育金牌演说家曾小勇教师来我校做陈述。让专家为咱们支招，一同培育好孩子。学生家长教师都细心地聆听了这次陈述，每逢曾教师讲到咱们心田里的时分，咱们都感动得热泪盈眶。从这次陈述中让咱们深深感悟到咱们每一个人都要有一颗感恩的心，一颗猛进奋斗的心。

5、校园呈现了许多无名小英豪，有拾到钱物的，有主动捡废物的。

上星期首要有三点缺少：

1、正午饭学时刻，有些家长仍是不听值周教师劝导，仍然径自闯入校园。所以请同学们回家告知家长，恪守校园规则，在校门口等候接送。

2、做操的时分，行走的次序不是很好，有的学生边走边说话，做操的质量不高。所以请同学们仍是要细心对待。

尽管并不多，但看到了总让人不舒服。可是咱们教师信任，没有哪一位同学会成心损坏咱们的环境，本源在于平常的杰出行为习气还没有养成。阐明少量同学缺少卫生认识，有顺手扔废物的习气。清洁的校园飘着几张纸屑，显得很不调和，很不漂亮。其实坚持重于清扫，校园里呈现了纸屑，作为一名学生，就应该主动捡起来，放到废物桶里。期望咱们都为发明一个美丽，调和的校园的环境尽一份心，出一份力，做到爱校如家。两个主张：

1、气候冷转，许多班级，窗户整天关着，教室空气污浊。所以主张咱们开窗通风。做好盛行疾病的防备。

2、由于上下学顶峰，教师的车辆与同学人群相挤，非常风险。进出校门，请同学按次序靠右走。

下面宣告优异班级：__

口才班老师工作总结篇十

新年伊始，万象更新，我们迎来期盼已久的20xx年，回眸20xx年，我们在xx的带领下，按照年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在新的经济形势下，我们总结过去，以便更好的完成20xx年的工作任务，现将20xx年度工作总结如下：

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

各项经营指标均有所下降，分析原因主要表现在：

- 1、随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争，酒店本身的优势逐步弱化；
- 2、酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；
- 3、营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明

窗口”，并有x名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

(1)、我们酒店是涉外酒店□20xx年酒店共接待外宾x名，涉及x个国家，所以我们总台每月都会接待x名左右的境外客人，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。总台现有人员英语基础参差不齐，部门以接待日常用语为培训内容，并由人事部进行培训，争取在4月底全部拿到c级英语、日语证书。部分员工争取拿到b级英语证书，使培训工作具有其实用性和针对性。

(2)、从6月份，根据国家旅游总局提出有关退房时间的规定，前厅部及时调整，除在客人入住时进行提醒，在退房当天中午12点再次进行提醒，对有特殊要求的客人，退房时间适当延长之下午2点，并免收白天房费。

(3)、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从x月至今现已征集到宾客意见书x份，赠送小礼品x份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。

四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。