

最新总经理工作总结(精选7篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

总经理工作总结篇一

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养；组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

在短短的半个月里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，盈众传媒与盈众doing有限公司、众赢汽车俱乐部有限公司及远航汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了盈众控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代理权；其次，盈众传媒与厦门盈众汽车销售有

限公司签署了关于盈众汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务；最后，传媒与海上海国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作；同时，截至报告时，盈众传媒正与厦门佰翔酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

盈众传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但盈众传媒仅仅成立半个月，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

以上是我的报告内容，谢谢！

总经理工作总结篇二

首先，我代表公司向所有员工拜一个早年，祝你们新春愉快、万事如意，特别向千里迢迢，远离家乡的员工及你们的家属表示感谢！

20xx年过去了，回首百利在这一年里发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦，感慨万千，喜忧参半。今天我们在这里召开年终总结大会，回顾公司20xx年发展历程，展望20xx年发展规划。

1、管理水平精益求精

在这一年当中，我们调整了部分管理人员，加强和纯洁了我们的管理队伍，通过配合、协作和努力，为公司朝向正规化标准化发展提供了可靠保障。为适应公司的发展，更好的加强管理人员与广大员工的联系，公司在实践中不断探索，在制度上进行完善和重新制定，严肃厂区纪律，规范员工行为；在组织架构上对部门进行调整和整合，明确权责范围，细化责任体系，分解落实目标；构筑了认同企业文化并锐意进取的干部体系和执行力强、任劳任怨的员工体系。这些成就的

取得，是管理的结果，是大家努力的结果，更是我们百利人的骄傲。

2、企业规模日趋强大

为扩大企业规模，做大做强，打造强势企业，经公司董事会研究，投资近1000万元，又在公司原有厂房的基础上进行了改扩建，新建车间20xx平方米，仓库2400平方米，并引进最新设备10台。计划在20xx年3月份投入使用。由此，将极大地提高百利公司形象和市场竞争能力，为打造一流包装印刷企业奠定了良好基础。

3、产品结构逐步完善

经过市场的几年洗礼，目前公司产品已经涵盖软包装□ptp铝箔包装、纸质品包装以及精品礼盒包装等各大领域，共同构成了公司的产品体系，为公司的腾飞提供了有力的支撑。

4、产品销售遍地开花

司业务人员的努力下，市场潜力被成功挖掘和开发，提高了公司产品销售的利润。销售额较20xx年翻了一番。

1、生产部门

从总体上来看，今年的生产管理工作优于去年。产值、产量全部倍增。

2、技术系列

gmp认证工作的顺利完成。历时三个多月的战斗，是百利人共同努力所得。八个品种申报成功在吉林省内药包材公司中也是首例。

3、销售部门

销售部在20xx年调整了销售策略，全年以客户满意为服务宗旨，为业务的开展和生产的进行提供了有利条件。全年销售额达到了1000多万。

4、行政部门

强化人力资源管理、加强安全管理和后勤保障管理等方面做了不少工作，为公司经营目标的实现发挥了积极的作用。

5、财务部门

在募集资金，加强投资项目管理；强化监督，加强财务成本控制；合理审计，防范风险管理都作出了积极贡献。

在肯定成绩的同时，我们也必须清晰的认识到，我们的工作中还存在着很多的瑕疵和不足，如先进设备优势没有得到充分的利用；工耗高、产量低、浪费现象严重，管理者之间不团结的现象存在，有制度但却不能很好的落实，团队建设仍需加强，员工的素质滞后于公司的发展，凡此等等，都必须引起我们足够的重视。这是我们急需要解决的问题突出点。

1、成本控制不严，生产费用偏高

加产品成本；生产现场缺乏有效的组织与严谨的分工，生产过程中对人、物料、设备使用没有严格的控制，人力和物料浪费无人问津，一定程度上使产品的成本升高。

2、执行力度不强，有效沟通偏少

企业的成功需要管理团队的高度执行力，但部分主管执行意识淡薄，有令不行、有禁不止的现象时有发生；出现问题不及时沟通，听之任之者比比皆是。据初步统计，今年出货的

批次20%都存在问题，不是质量上的小毛小病，就是出货期的延缓，出现了低级质量事故遭对方投诉的投诉事件。如果我们能够以身作则，能够在发现问题后及时沟通，能够把生产好产品当成自己的一种责任，那么我们的产品就不会一次次的遭到客户的投诉。所以我们所有人都应该有危机感和紧迫感，在其位、谋其职、得其酬，强化执行理念、提高执行力度，改善沟通环节，提高沟通水平，不能得过且过、混岗度日。

3、员工素质不高，团队观念偏弱

今年公司在高速发展，前景一片光明，但员工素质跟不上公司的发展成为了当前的一大困惑，甚至成为公司发展的一个软肋。公司的硬件设施已经处于同行业的前列，但公司生产的产品没有精细化，员工对产品和自己工作的认识达不到应有的高度，有些员工价值取向随意，人生理想不清，严重影响了企业的形象。从20xx年公司的人力资源结构看，有以下两个缺点：产线员工不稳定，离职率偏高；高学历人才偏少，大专以上文化的员工只占员工总数的30%，这一现象严重制约了公司的发展。

为了实现我们的梦想，争取辉煌，我想对我们百利的员工和中层领导们提几点要求。首先，作为一名百利人，我希望你们每个人对工作都要充满激情。这种激情，首先源自你对这份工作的热爱。只有热爱工作、对工作充满激情的人，才会自动自发地产生出责任感，这种责任感与一些靠外在的管理措施或领导压下来产生的责任感是完全不一样的。前者是主动的，后者是被动的。

其次，我要求我们每一个百利人都要有团队合作的精神。我们每个部门在合作时，都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。如果在合作中意见不统一，发生了不愉快或小摩擦，我希望，我们都能有一颗宽容、包容的心。

此外，还有很重要的一点，就是执行力！这是目前现代企业界里一个很流行的词。执行力不是仅靠说说、靠一张制度就可以做到的，它必须是贯彻到点点滴滴的细节上，贯彻到执行的速度上。

1、生产上，要全力组织好生产，力争使公司产能在20xx年产值达到5000万元。

2、技术上，加大引进人才的步伐，将生产技术水平提高到一个新的高度，提高质量，降低损耗。

3、业务上□20xx年市场竞争日益加剧，所以公司销售部门要在稳固已有市场的基础上，瞄准更为宽广的市场，加大公司产品的宣传力度，合理参与合作与竞争，充分发挥低成本优势，逐步打开更广阔市场，取得更大市场的份额。

要实现这些目标，我们必须做好以下几件事情：

1、注重效益，实施降本增效

这是一个老生常谈的问题。随着市场竞争的加大，公司产品的毛利率明显下降。在竞争异常激烈的时代，公司主要靠大规模、高质量、低成本决胜于市场。虽然我们每年都在讲，但取得的效果都不尽如人意，产品成本价格算不清，成本无人管控的现象时有发生。为此，我们必须充分认识到产品成本控制的重要性，生产、业务、技术系列人员要联合起来，落实降本工作的成效，拓宽产品销售的市场。采购部在采购物料时加强议价、核价、定价的管理程序。其次要控制产品生产过程中的浪费现象。再次要加强相关人员的责任心，成本控制是人管出来的，如果管理人员也是得过且过，睁一只眼闭一只眼，对成本控制中的出现的问题视而不见，那成本控制绝对是一句空话。所以提高成本控制人员的素质，强化相关人员的责任心迫在眉睫。

2、注重细节，加强团队建设

公司的发展壮大需要把每个人的力量集中在一起，形成凝聚力，向心力，执行力。公司已经为我们制定了宏伟的目标，我们必须放下包袱，注重细节，服务团队，向着既定的彼岸前进。生产部门要对产线进行定岗定责，杜绝简单错误和低级错误，打造标准化的生产模式，提升产品的质量和出货的准时率；业务部门要用更高的标准要求自已，不光要把我们的产品实行大规模销售，更重要的是将我们的品牌打出去，在客户中留下好的印象，形成软实力；行政部门要从服务公司的大局出发，以服务者的心态为公司的发展提供有力的保障与支撑。整个公司人员要相互支持，相互配合，理顺关系，勇于承担责任，敢于说实话，扎稳公司的根基，树立公司的形象，开创公司的辉煌。

3、注重素质，培育人才体系

20xx年，我们要在吸纳人才，用好人才，留住人才上面下功夫，加强人力资源管理，提升员工效率。一个人对公司有没有贡献，要看这个人是否德才兼备。一个人有德无才那只能是摆设，一个人有才无德则只能给公司制造更多的麻烦。有些员工自己的工作能很好的完成，一旦与别人共事就一塌糊涂，往往把整个团队都搅得天翻地覆。我提倡员工加强思想道德修养，达到德才兼备的复合型人才。20xx年我们将推进考核管理，不讲形式，用相对公开、公平的方法对人才进行提拔，使之在更大的舞台上发挥更大的能量；同时实行末位淘汰制，对不符合公司要求的人员决不手软，予以清退。

4、注重管理，打造包装印刷航母

制度是管理的根本，是规范公司发展的基石。但长期以来形成的坏习惯使我们的有些员工甚至主管藐视制度，我行我素，这对企业发展形成了一种桎梏。要改变这种现象，公司将着力完善各项规章制度，制定员工手册，对公司的基本制度进

行全方位的宣传，改变制度朝令夕改的做法，用稳定的制度来约束员工，用合理的制度来激励员工，从制度上增强员工对公司的信任度，从思想上唤起员工对制度的认同感，对企业的归属感。各级主管不仅要带头垂范，主动当好标兵，而且要带领整个团队形成合力，增强团队的执行力。

20xx年，我们的工作将围绕“确保产量、保证质量，降低成本和提高管理水平”四个方面展开。我要告诉大家，包装行业是一个日趋成熟和规范的行业。也就是说，我们的客户越来越成熟，我们的竞争对手越来越成熟。这就意味着产品利润会越来越低，如果我们不在降低成本上下狠功夫，是不可能持续保持住我们目前的竞争力的。

回顾过去，展望未来□20xx年的成绩即将成为历史□20xx年又是充满希望和美好的一年。从百利未来的发展蓝图上，大家可以看到，我们将发展成一个强大的实力型的公司。我相信，只要我们大家众志成城，群策群力，我们的目标一定会实现。今天，我想感谢和百利一路走来的每一位员工，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让百利在同行业内崭露头角，捷报频频，为进一步拓宽更大的市场奠定了基础。

谢谢大家！并祝大家新年愉快！身体健康！家庭幸福！万事如意！

20xx年1月19日

总经理工作总结篇三

我们满情信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为梦想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，年初制定了全

年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了颇为可观的业绩。

（一）、经营创收。酒店经过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。

（二）、酒店经过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节俭，从严控制。酒店全年经营利润为4128万元，经营利润率为48%，比去年分别增加900万元。

（三）、酒店经过强化《员工接待基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。”等20字资料的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

（四）、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情景提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部也所以而被评为先进班组。

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情景，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表此刻干部员工精神状态向上。酒店总经理大

会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还经过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、治理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终坚持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

酒店召开了多次专题会，安排了不一样资料的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的治理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了如下工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、渠道拓宽。销售部原先分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究经过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作职责心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

2、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以必须比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入明显上升。

3、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还非凡重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的各种接待活动期间，合理的运作，保证客人的满足，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过120%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。经过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每班的身份证登记等检查并签字，增强主管、领班的职责心。今年前台登记、会客登记、上网发送等没有发生一齐错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原先占客房总收入的60%提高到68%。

4、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情景、提出提议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满足”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部接待并处理宾客投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主

动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础治理到每月一次市场调研分析和客户送房排行等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

（二）以改部为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在治理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元月，工资总额控制为万元月。在必须的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的治理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或治理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。治理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要治理者若素质欠佳或治理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和本事较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标供给了治理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满足的新菜提议推销。半年来，餐厅共推出新菜百余种，此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

4、餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级董事会的基本肯定和表扬。

（三）以客户为重点，抓好物业工作

1、在日常的管理工作中。各部门按要求和规定安排工作；如夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当有关部门接到投诉电话时从不推卸职责，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满足为止。

2、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，管事部就进取进行催账，不仅仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

（四）以质量为前提，抓好客服工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客服”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并构成文字，同时将酒店相关文件的资料纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不一样层次、资料。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区查出住客不符的房间，

不符人员多起。客务部查出安全隐患（客人未关门、关窗；不贴合酒店电器使用规定）数起。

（五）以“防”为资料，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部、工程部都进取制定安保方案和应急预案、及时签订安全协议书。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到职责明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（六）以降耗为核心，抓好维保工作

1、酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有治理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自我的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节俭开支，降低成本，进取走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

（七）以精干为原则，抓好人事工作

- 1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初，在全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。
- 2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。

（八）以“准则”为参照，抓好培训工作

- 1、英语授课。人事培训部每周二、四午时2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话本事的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。
- 2、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则资料和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分资料对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银天天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训资料包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。经过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满足度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训200批，约5000人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待本事。
- 3、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，对日常业务培训优秀者酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已十分迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、服务技能有待提升。一表此刻服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务本事等综合素质高低不一、参差不齐；二表此刻酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“评定模式”；三服务技能随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

经过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20__年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

总经理工作总结篇四

巨匠午时好，6月份的工作在各级率领、同事们的配合下，取得了圆满的成功，下面我对6月份的工作做以下陈述请示。

炎天到了气温急剧升高，对于在厨房及门店外部功课的员工简直是一个很年夜的考验，气温升高档闲中暑，为此，店内预备了一些应急药品，如：板蓝根、霍喷香正气水、感伤号等常备药品，由工会负责药品的发放，店内还采办了清热解毒的中药材，要求天天早上煲成药粥给员工喝，做好预防工作，对于生病的员工我们也给以了关切，店内的首要率领及工会为生病的员工送往了生果、牛奶等，并询问病情，做好心理工做，并精心建造生病员工的工作餐，由工会负责送餐工作，让生病员工感应感染抵家的热和。炎天到了蚊蝇滋长较多，店里自采了蚊喷香器，并对每个员工宿舍进行发放，保证了员工的正常歇息。

厨房对员工餐也进行了调整，夏日天色热，等闲上火，员工餐以少油少辣为主，厨房每两周改换一次员工餐菜谱，保证员工餐菜品、营养搭配的多样化。

本月对店内的平安问题问题也进行了主抓，收货验货方面：炎天天色转热，肉类食物等闲变质，在收货的时辰细心不雅察看肉质是否新奇，颜色、气息是否正常，并向供货商索要检疫发票，搜检检疫发票是否齐全，蔬菜方面，不雅察看蔬菜的颜色、气息是否正常，验货时要求厨师长、保安员、库管三方在场，保证进库肉类、蔬菜类的平安。对收到的菜品实时进行收检，像肉类收货后实时放进冰箱，杜尽呈现肉类因为高温发生变质的情形，蔬菜收货后需要进冻库保鲜的也实时收进冻库，避免呈现收检不实时造成的变质情形。关注了年夜型宴会的留样情形，年夜型宴会的菜品做好留样工作，对将要发生变质的菜品样本实时销毁。厨房卫生方面：厨房每周进行年夜扫除，用火碱对厨房地面卫生进行消毒，预防细菌类的滋长。对厨房的烟道进行清扫，保证烟道的洁净，对烟道内油迹进行清理，杜尽火灾的发生。要求厨房员工养成精采的手风，对自己的独霸台做好收检和消毒工作，保证菜品的平安。

消防平安方面：炎天到了气温较高，空气干燥，做好店内的

火灾预防工作，我们对店内的员工进行了灭火器使用体例的培训，并要求所有员工体味灭火器的使用体例。保安组天天放置专人对消防行动措施进行搜检，时刻关注消防行动措施是否能够正常使用，做好预防工作，并要求保安组成员必需把握消防栓和灭火器的使用体例，要求保安组天天对平安通道进行搜检，平安通道时刻连结通顺，禁止堆放任何杂物。配电室内也禁止堆放任何杂物，要求保安组做好搜检工作。海景文化的进修与执行：海景年夜酒店是一个很具代表性酒店，优质的治理方针，贴心的处事，完美的企业文化都是我们值得进修的处所。酒店成功的要诀：追寻顾客的需求，追求顾客的赞誉，倾听顾客的定见，采纳顾客的建议。

对顾客启齿的需乞降交办的工作，要随时跟进，实时处事到位；寻找和发现让客人惊喜和打动的处事机缘，只有这样我们才能缔造分歧于一般条理的处事境界。追求顾客的赞誉，焦点是不竭晋升处事质量和下场，用打动顾客的步履让顾客发自心里的赞扬我们。顾客提的定见和建议表达的是他们的期看，也是对我们的关心。客人因为相信我们、希看我们做的更好，才给我们提建议和定见，所以我们应该倾心听取，用感谢感动的心当真看待，不单要接待客人提定见、提建议，还要自动与客人谈心，征询他们的定见和建议。知足了顾客提出的需求，才能博得顾客的心。客人永远是对的，我们坚持无前提退菜、换菜原则来达到顾客的知足，无论是不是顾客的刁难，我们都要遵循这个原则，不能对顾客说不字，不能对顾客的需求说不字。夏日，雨天较多，客人有的没有预料到下雨，未带雨伞，而我们为他供给了一次性雨衣，我们就博得了顾客的一份打动，并博得了顾客的心。我们应该时刻关注顾客的需求，要能发现顾客的需求，寻找和发现让顾客惊喜和打动的机缘，博得顾客的心。我们要不竭的精进我们的菜品质量，让顾客真正感应感染到我们在全力，每次惠临都能感应惊喜和打动。海景年夜酒店的优异处事不美观我们天天都在进修，我相信，海景能做到，我也能做到~！

总经理工作总结篇五

首先，我代表云南凯路仕云南总经销向各位领导和同仁表示最真诚的祝贺！

20xx年过去了，回首凯路仕在这一年里发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和凯路仕一路走来的各位同仁，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让凯路仕自行车在行业内崭露头角，初战告捷，为进一步拓宽市场奠定了基础。

回顾20xx年的工作，感慨万千，喜忧参半。

在这一年当中，我们新增了地州很多个凯路仕专卖店，加强了我们的凯路仕发展进程，大力宣传凯路仕品牌形象，为凯路仕产品在自行车行业占据有利地位提供了可靠保障。

作为一名凯路仕的经销商，我希望你们每个经销商对工作都要充满激情。这种激情，首先源自你对这品牌的热爱。我们很难想象，一个不热爱自己品牌人，怎么可能主动积极地去做好呢？怎么可能把她做好，只有热爱她、对她充满激情的人，才会自动自发地产生出责任感，这种责任感与一些靠外在的产生的责任感是完全不一样的。前者是主动的，后者是被动的。

但是我很感谢我们的经销商，他们把工作中的.困难看成是机会，是挑战。

既然我们为了一个共同的梦想选择走到了一起。那么，我希望，我们每个经销商都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。如果在合作中意见不统一，发生了不愉快或小摩擦，我希望，我们都能有一颗宽容、包容的心。

因为有你们，凯路仕得以健康良性发展，更因为有你们，凯

路仕将会更加强大和辉煌。回顾过去，展望未来□20xx年的成绩即将成为历史□20xx年又是充满希望和美好的一年。从凯路仕未来的发展蓝图上，大家可以看到，我们将发展成一个强大的行业领军品牌。我相信，只要我们大家众志成城，群策群力，我们的目标一定会实现，我们的春天总有一天也将变成现实。谢谢大家！并祝大家在新的一年里！身体健康！家庭幸福！生意兴隆！

总经理工作总结篇六

理论学习是工作人员的立身之本，成事之基。近年来，我一向将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想。在工作和事业面前，我历来顾全大局，从不争名夺利，不计较个人得失，全心全意为公司服务。在思想上、政治上、业务上不断地完善自我，更新自我，为公司的进一步发展尽职尽责。

自我在目前的工作岗位上经过不断学习、不断积累，具备了比较熟练的办事流程，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在综合分析本事、协调办事本事等方面，经过锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，在日常的各项工作中，尽量避免出错。提高工作本事的基本途径，就是坚持把参加各种学习与自学结合起来，并认真做好重点学习笔记和工作记录，做到个人与组织相一致，理论与业务相结合。

勤勉敬业是对一名工作人员的起码要求。我能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，对工作中遇到的难题，总是想方设法、竭尽所能予以解决，始终能够任劳任怨，尽职尽责。我认为无论是在工作中和生活中只要多想他人长处，多想自我不足，就能不断提高政治业务素质。仅有尊重他人，就是尊重自我，不论领导交待的任务，还是同事咨询工作上的情景，我时刻提醒自我，要诚恳待人，态度端正，进取想办法，无论大事小事，都要尽最大本事帮忙。

平时要求自己，从遵守公司纪律、团结同事、打扫卫生等小事做起，严格要求自我。我能够认真遵守公司制定的各项规章制度，努力提高工作效率和工作质量，保证了工作的正常开展，没有无故迟到、早退的现象，始终坚守在工作岗位上，我始终认为，一个人苦点累点没有关系，人生的价值在于奋斗、在于创造、在于奉献。我必须以勤奋的理念去实现人生的价值，促进公司的发展、社会的和谐。无论在何地工作，我都本着对事业高度负责的态度，坚持任劳任怨，刻苦钻研，与时俱进，开拓创新，各项工作均取得较好的成绩。

（一）努力做好运营管理工作

- 1、借鉴其他优秀企业的经验，结合本公司多年企业运营管理总结的基础上，提炼出一套适合公司有效的实施管理变革和提升的操作方法。
- 2、以组织的优化和员工的改造为核心，将二者结合起来，以克、顺、导、教、规五项基本行动为基准，让员工素质得到提升以及使组织运营系统更加精益化。
- 3、严格遵循公司造价咨询工作制度和规范的招标代理工作程序，确保造价咨询及招标代理业务的质量。
- 4、加强学习，经过学习，加深了对运营管理的一些基本关系和概念的了解，并运用所学知识来最大程度地提高运营管理工作的质量和效率。
- 5、为了实现公司的经营目标□20xx年，我重点抓财务会计、技术、生产运营、市场营销和人力资源管理。并将这五项职能联系成一个有机的整体，使其相互依靠和配合，切实为公司的发展护好航。
- 6、进取与相关政府部门联系，争取相关部门对我公司的理解与支持，最大限度的利用国家相关的福利优惠政策，为公司

节俭每一分资金，创造经济效益，确保公司发展和生产经营工作的正常开展。

（二）统筹结合，努力做好总经理助理的各项工作

1、为了让集团公司能够顺利的完成资质升级，我以专业的眼光和认真、负责的态度，做好了升级资料的把关、补充与审核工作，确保了材料贴合资质申报需要。

2、完成了分公司的执业资格人员的延续，注册，变更等维护工作。

3、根据《企业资质管理办法》和《企业资质标准》等有关规定，结合公司实际情景，做好了20xx年度集团公司资质年检工作。

4、20xx年，成立了x分公司，在负责分公司成立的过程中，我秉着认真、负责以及“为公司节俭每一分资金”的态度，进取与相关政府部门沟通、协调，争取相关部门对我公司的理解与支持，顺利办理了前期的营业执照、税务、环评可行性研究报告、水土坚持方案等，切实为x分公司的成立护好航。

1、在现有的团队氛围里，我要加强对团队意识的培养，增强内部凝聚力，锻炼个人业务本事。

2、要求部门员工在工作过程中不断学习提高自身专业技能水平，把握好工作的细节，争做一名优秀业务人员。

3、进取协助配合上级领导开展各项工作，增强自身的协调本事，加强后期的资质年检工作。

4、生活上尽自我的力，做好应当做的事，服从领导日常工作安排把自我的本质工作做得更出色。

5、做好客户服务工作，提高服务工作效率与服务工作质量，树立精品意识，打响服务品牌，切实为我集团公司的发展护航。

总结过去，是为了肯定成绩，找出不足；展望未来，是为了以后进一步的提高。新起点、新期望。站在20xx年的起点，我将满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，把工作做的更加出色。

总经理工作总结篇七

20xx年，x公司在公司领导的正确领导下，在公司各部、办的大力支持下，解放思想，转变观念，夯实基础，奋力拼搏，认真落实“两会”精神和集团总公司陈总年初提出的“四个加大”、“四个提升”、“四个整改”的工作方针，规避风险狠抓经营，消除隐患确保安全，先进性教育成效显著。以抓经营促发展，以抓改制促管理，以抓安全促效益，以抓教育促工作，不断地总结经验，找出工作中差距，完善有效的工作措施，各项经济技术指标稳步提升，为确保公司的稳定做出了贡献。

x公司到目前止，共参加投标29个，其中中标12个，中标产值10340、73万元，建筑面积126077平方米，提前一个多月实现公司下达的年度计划的103、4，完成施工产值xx万元，完成了年度计划的，完成劳务产值225万元。

(一)为了壮大公司的经营实力，全方位开拓经营[x公司积极按照职代会要求，宣传发动广大职工向公司借资[x公司在拖欠发职工各种费用近300万元的困境下，仍向公司交纳借款104、1万元。

(二)不断增强经营力度，一是按照公司“全员入市”的精神，

实行奖励政策，充分调动广大职工积极性，挖掘经营资源，扩张经营市场。二是规避风险，加强经营管理。三是固守本土，扩展对外市场的经营。x公司领导几次奔赴贵州、安徽、广西、广州、新疆开拓省外市场。

(三)做好工程技术人员的全面清理工作。对156名工程技术人员进行全面摸底清理，掌握去向，对长期在外高薪就职的工程技术人员，一方面通知其按时交纳“两金”，另一方面要求能根据公司工作需要及时归队，接受公司的工作安排，解决因人才流失给公司带来的负面影响。

(四)做好清产核资，主辅分离、下岗人员与社保并轨等工作，并成立了相应的专门班子，在时间紧，牵涉面广的情况下，x公司领导和班子成员，日夜加班，双休日不休息，准确、细致全面完成了公司下达的清产核资，主辅分离，下岗人员与社保并轨工作，为改制打好基础。

(五)做好自查、自纠工作，坚持每季度对经营、安全生产、内部管理工作进行全面总结，找出问题，不断完善各项管理措施。

20xx年，x公司的经营形势十分紧迫，特别是公司各工程局的成立，对x公司压力大。今年一季度承接施工任务不足20xx万元，离年初制订的目标相差太远。为了扩张经营，提升经营成果，x公司一是在固守好本土的前提下，加大对外市场的经营力度，挖掘各种经营资源，按照集团陈总的“三不”原则，提出了经营新思路：“只要服我管，一切好商量”。二是转变观念，在不承担经营风险的而有利可图的情况下，改变过去不承接房地产开发项目的经营思路，看准对象，今年大胆承接了近4000万元的房地产开发项目，为公司创利几十万元。三是继续加强联营，完善联营，四是加强经营机构的调整，提升经营队伍的素质，参加公司组织的经营人员各种培训27人次。五是提高经营人员的待遇，（补贴出差超标话费，提高

工资承包补贴)。让他们扎扎实实，尽心尽责为经营工作发挥自己的潜能。截止到十一月中旬旬□x公司参加竞标项目29项，中标项目12个，签订施工合同万四、加强防范，安全生产措施有力。

20xx年，x公司狠抓了“项目机构建设、宣传教育培训、责任制度落实、隐患排查整改、各项专项整治”等方面的工作。安全生产成效明显，是历年来安全生产形势较好的时期之一。

1、领导重视。经理、书记亲自抓，不分休息日，经常下工地，亲临现场督查安全生产工作，及时掌握生产状况。

2、各项体系完善。按照公司的有关精神□x公司完善了安全生产目标管理考核制度，切实落实项目经理责任。一是各项目先签订内部合同再签外部合同制度的条件下，层层签订了责任状。二是各部门、各项目监管力度加大，在建各项目专职安全员到位。三是建立了“预警体系”□x公司各项目都有应急预案，可有效处置各类事故。

3、各项目目标全面实现。一是全年未发生任何大小安全事故、工伤事故，确保了安全生产目标的实现；二是严格贯彻公司有关指示，狠抓贯标工作，使三大体系在各项目良好运行；三是生产任务目标顺利实现，全年完成生产任务余万元，优良品率为。

4、一批重大隐患得到消除。全年来，我们狠抓基层项目，坚持“预防为主、安全第一”，按照“标本兼治，哪里有隐患就抓哪里”的工作方针，扎扎实实抓基础。工程科按照公司要求，每半个月对在建工地巡查一次。全年来，共写出书面质安隐患380余条，并督促整改落实，确保质量，降低成本，提升效益。