

2023年ktv主管工作总结(实用7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

ktv主管工作总结篇一

经营上在圣诞节和二月份春节期间筹备了丰富的促销活动，留住了一部分新客户！四月份每周六周日消费有奖赠手机，自行车活动，汽车靠垫，红酒等，六月份又以消费一定数额回馈并进一步稳定了老客户。中秋节期间为每一包顾客送去了月饼，十月份开始上调了下午场的消费标准，增加了下午场的收入，十一月份以消费赠送酒水的形式给予顾客最大的实惠！同时为了满足顾客需要，新添加了长白山和黄鹤楼香烟，新添了海蜇丝番，茄鸡块，椒盐土豆等商品！在经营过程中，上半年我们圆满完成了预算任务，很有信心，但在7。8。12月份我们经历了严打，使得我部遭受了很大的损失，致使那三个月的营业收入急剧下滑，后半年的预算任务没能如期完成，影响了全年的整体经营！

部门管理中：

- 1 员工的思想教育，针对80。90后的员工比较多，思想教育是不可少的，每进一名新员工，首先了解其思想状况，慢慢让其有强者留弱者走的竞争意识！

- 2 员工培训上，对每一名新进员工都进行亲自培训，从基础的酒店意识到各项工作程序的操作和标准以及设施设备的保护方法；，从顾客进入我部的接待到各项规范细节服务一直在到顾客结账离去！亲自把好考核关，同时对各组的人员进行跟踪服务指导，发现问题，立即纠正！组织员工参加了总办以及消防知识，消毒知识和其它相关业务培训！

3 员工工作纪律上，针对员工工作时间岗上纪律加强了巡视力度，不光要求自觉，凡违反纪律的员工，根据情况不进行警告，或是是直接处罚，使员工有意识严格要求自己，将酒店规章制度当做一张电网，以作为警示！对于上班带手机的员工给予严厉处罚！

4 环境卫生上，加强了卫生死角的清理和检查力度，尤其是沙发底部，门后，地脚线，以及设备柜内部和后部，同时严格做卫生的方法，每日进行抽查！

5 设备设施的更新和保护，首先，更换了中小包的沙发套，检修了大豪包的沙发垫以及沙发套，新够了大豪包的无线话筒，对部分中小包的问题功放进行更换，更换了五把吧椅，对大豪包的吧台玻璃进行了更换，拆除了休息室的旧地板！强调了客用品的使用和刷洗，防止员工不小心打碎，卫生用具的节省使用，为防止人为操作损坏音响设备，严格了音响设备的正确开关程序，对不按程序执行的给予严重警告！做卫生时禁止用湿毛巾擦拭木制品，壁纸，电气设备，以及地脚线！每周给不锈钢，镀铬设施打油，每三个月给木地板打蜡，每周清理投影机镜头，给包房各主机除尘，以便延长设备设施的使用寿命！

6 节能降耗上，我部主要是电，和音响设备的更新和维护，随时检查客走包房音响设备，空调的及时关闭，，以及走廊效果灯的按时更换。为了节约支出，从康乐宫大库调换了部分投影机以及旧的音箱，功放以及话筒灯具，！同时将库存的旧吧椅，杯具以及客用品出库使用，对出问题的触摸屏能更换成旧的 使用的，绝不买新的。凡是自己或工程部能维修的，也不用外工修理！

7 上半年学习了自主加歌的程序，自行加歌，但由于许多新歌需要收费下载，而且网络免费下载的存在病毒，怕损坏原有主服务器曲库，致使不能满足顾客的及时需要，后申请付费由专业人员操作，歌曲得到了及时更新，得到了顾客的认

可！

8 员工服务上，强调以微笑有声服务为基础，细致服务赢得顾客的认可，快捷周到为行动，进一步稳定和吸引顾客！对于酒醉的顾客加以关注，特别是包房内的规范细节服务以及灵活多变的应急服务加以培训，得到了顾客的好评！

总之今年的经营工作已经结束，在明年的经营和管理工作中，我们将继续学习同行业的先进管理方法，加大个人以及公主的酒水促销力度，不仅稳定老顾客，同时积极举行各种促销活动吸引新客户！同事招收新公主以便留住客人！望各层领导给予监督和支持。

ktv主管工作总结篇二

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。

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。

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。

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。

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。

ktv主管工作总结篇三

蓦然回首，感慨万千。在这快八个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。思想地方日臻成熟，综合素质越升上了新台阶。使我得到了更好的全面的锻炼。服务生的工作看起来不起眼，但责任重于泰山，一切都在促使我不断努力学习掌握新的知识，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理建议。

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强迫员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！对特殊客人要有针对性服务，我们的服务要体现人性化服务，精益求精，为客人营造舒心的感觉，我现在拥有的经验还很少，前面有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，现在存在的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍努力与付出，我始终坚信要运气不如靠实力说话。我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己最大的力量。最后衷心的感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。

我将认真的总结经验，发扬成绩克服不足，再接再厉，勇攀高峰，不负众望，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起，勤奋工作，开拓创新，为大歌星的发展和壮大做出应有的贡献。

ktv主管工作总结篇四

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

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！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐！

ktv主管工作总结篇五

要管理一家ktv并不难，要想管理好一家ktv便要其社会高效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学制度化，服务规范优质化经营品牌效益化等，需要做大量的工作，做为管理者就在认识客观实际的前面下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，使ktv场所形成最大的接待能力，保证场所的双重效益。尽管自己只不过是ktv的服务员，但是在领导培养下学会了很多管理方面的经验，以下是今年的工作终结。

和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管；配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置；合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源。

ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准；班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正；班后总结评估工作对当天工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

进行市场定位□ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息□ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如好乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧！在总结的工作过程当中提升自己！

ktv主管工作总结篇六

客人走进ktv后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！。

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”对ktv的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们ktv颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为ktv增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉ktv的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个ktv的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个

人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的'不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

我从事本公司收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为公司的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

(一)作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守公司的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客寄存的商品，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉房间价格各种活动的优惠，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2)注意离开前台时的工作程序。将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开前台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候开房，不可立即离开，应以礼貌的态度请顾客到其他的收银台开房，后方可离开。

上面就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

ktv主管工作总结篇七

自从xx年xx月进入xxktv工作，算算已经有xx年头了，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，为每一位来xxktv的顾客提供更优质的服务。