

2023年国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告(汇总6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告篇一

转眼间20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己一年多所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，没有太多的业绩，多了一份镇定，从容的心态。

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在市场开发和实际工作中，如何定位市场方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，如何在淡旺季里的时间安排以及产品有那些，当然这点是远远不够的，应该不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我虽有过虚度，有过浪费上班时间，但对工作我是认真负责的。经过时间的洗礼，我相信我会更好，俗话说：只有经历才能成长。世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，容易急噪，或者不会花时间去检查，也会粗心。工作多的时候，想得更多的是自己把他搞定，每个环节都自己去跑，我要改正这种心态，再发挥自身的优势：贸易知识，学习接受。不断总结和进步，提高素质。

自我剖析：以目前的行为状况来看，我还不是一个合格业务员，或者只是一个刚入门的业务员，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮还不够厚，心理素质不过关，这根本不象是我自己，还远没有发

掘自身的潜力，个性的飞跃。在我的内心中，我一直相信自己能成为一个优秀的业务员，这股动力；这份信念一直储藏在胸中，随时准备着爆发，内心一直渴望成功。

20xx年工作设想

依据20xx年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点划分区域，

一是对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二是在拥有老客户的同时还要不断从老客户获得更多的客户信息。

三是要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

1、每月要增加1个以上的新客户，还要有几个潜在客户。

2、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备才有可能不会丢失这个客户。

3、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

4、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

5、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

6、自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告篇二

20__年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年。感谢接纳我工作的公司，感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的朋友，感谢那些给我微笑，接纳我的人，因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作，更加热爱我的工作。

销售是一个竞争非常大的行业，也是最能锻炼人的行业。刚开始工作的前一个月真的很没有信心，业绩没有上升，我除了天天的拜访和宣传，我不知道我还能从哪方面进行努力，两个月过去的时候，我已经不能说是一名新员工，市场我已经慢慢熟悉了，跟大部分的客户应该也算是熟悉了，可是月底销售总结的时候，我傻眼了。那个时候的夜晚总是让人难以入眠，躺在床上，关着灯，眼睛睁开着，看着由外渗入的一点微弱的光，怎么也没有睡意，脑子里都在想，明天该做什么，要见什么人，跟他们聊什么，希望得到什么样的结果，每晚都在想的问题，天天都照着做。可我心里是没底的，不知道这样下去成绩是否能上升。假如三个月试用期后我达不到公司的要求，我将如何?面对眼前的市场，我也没有信心了。但我还是希望在我的努力下，希望能有稍好的成绩，能让我继续这份工作。

就这样生活还在一如既往的发生变故，而唯一不能变的就是自己对工作的态度，不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，就没有市场。

不管明天迎接的是什么，统统接招，积极应战。

本人20__年的计划如下：

对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备才有可能不会丢失这个客户。

对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。

国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告篇三

本人于2011年毕业于*****，所学专业为水利水电建筑工程。在2011年7月进入*****公司参加工作至今。在这三年中，我先后在水电分公司*****及雅砻江分公司仁*****项目部先后从事一线施工生产及相关的技术工作。在各位领导

和同事的支持和帮助下，自己的思想、工作、学习等各方面都取得了一定的成绩，个人综合素质也得到了一定的提高。

一、设计图纸与现场实际情况不符，提出变更是必要的

识图是作为一名工程技术工作者最基本的能力，所有的实施性指导任务的基础与依据就是图纸，熟悉图纸是每一位技术工作者每天必须温习的功课，只有在图纸烂熟于胸才能在脑海中想象出施工后实体建筑的样子。

但是在施工过程中现场实际情况并不是跟设计图纸一模一样，这就存在图纸与实际施工的调整问题，在出现类似情况时，作为技术工作者向总工提出问题与解决方案是必要的，并及时与设计方沟通，提出变更方案。施工方的变更方案虽然并不一定被相关方采取，但非常具有参考价值，在出现问题时提前提出解决方案在一定程度上可以左右业主及设计方给出的处理方案。因此本人认为当设计图纸与现场实际情况不符时，作为技术工作者提出变更及解决方案是必要的。

二、关于工程计量与竣工资料整理的几点建议

在三年的技术工作中，工程计量与资料的整理也是常伴其中，是小施工项目中技术工作中不可或缺的一部分。计量工作与资料整理工作各有其特点。

做到量清，对在变更的项目及时收集资料，做好现场签证资料及相关影响资料，保证后期备查。

2. 竣工资料的整理，是一个相对繁琐漫长的过程，资料的整理不仅是完工后期的任务，我觉得的一个好的管理项目，就应该从开始时着手竣工资料的整理工作，成立竣工办派专人从事整理任务，在项目施工过程中收集相应的竣工资料，并进行封存，这样就大大减轻了后期资料整理的压力，不会存在

缺少资料等问题。

三、学以致用，不断温习所学的专业知识

专项施工方案的编制可以说是技术工作者经常要接触的任务，专项施工方案按照其要素分为几个不同的模块，正文的编制、进度计划的编制、措施计算书的编制。

根据我三年的经验，正文模块即方案的编制主要依据施工经验及现场的实际勘察给出的比较有实施性、效益性、针对性的综合处理方法；而进度计划的编制主要控制工期，工期必须满足施工强度要求，在合理的强度计算范围内，给出最优的施工时间；措施计算书主要是对方案中采用到的措施给予理论计算上的支持，保证措施的安全系数，同时节约相应的措施材料来减少经济支出。

作为毕业已三年的学生我觉的，措施计算书的编制是在考量我们的理论基本功，计算书的编制要涉及到我们所学的结构力学、材料力学及相关水工混凝土结构设计等课程，只有不断温习所学的专业知识，我们才能编制出符合实际要求的专项施工方案。

以上三点便是我从事施工及技术工作三年多以来比较有心得的专业小结。

总结是为了去弊存精，一方面通过技术总结，在肯定自己工作的同时又可以看到自己的不足和缺点，在以后的生产和工作中加以改进和提高，精益求精，不断创造自身的专业技术价值，另一方面，通过这次资格评审，从另一侧面看到别人对自己的专业技术水平的评价，从而促使自己更加从严要求自己，不断提升知识水平和劳动技能水平。

三人行必有我师，我坚信在日常的工作中相互学习、相互请教，自己的业务水平必定能更好。活到老，学到老，知识无

限的，学习是不可停止的。在今后的工作中，我将以饱满的热情投入到本职工作之中去，更好在水电建设行业中发挥自己的技术专长，为企业创造更高的经济效益为企业、为国家做出更大的贡献。

1、井队的'基本情况

井队现有职工27人，其中：行政干部2人，技术负责人2人，经济负责人2人，外聘人员3人，工人18名。本单位的27名职工中有工程师2人，助工3人，打井技师4人，工人总数较2015年增加10名。井队现有钻机6台，柴油机12台，电动机3台，泥浆泵6台，拖拉机6台，设备较03年增加2套。

2、凿井队完成的工程项目和工程量

我们沙镇水利凿井队主要从事凿井，兼营修井及基础灌注工程。凿井队的业务以沙镇为中心，兼顾到周边的朱老庄、李海务、郑家、侯营等乡镇办。凿井队的凿井深度主要以中浅井为主，年均钻孔深度在2000米以上，年均钻孔数量260个，年均修复旧井350个，年均打桩基础50余个。能够独立承担地质条件较复杂的凿井施工任务。

3、经济效益和固定资产增减情况

两年来，我们井队在上级有关部门的大力支持下，在固定资产不变的情况下，经济效益有所增加。我们在市场经济的指引下，采用承包经营和租赁相结合的原则，敢与下大力增加流加资金，使井队的年总产值增加了20%，达到20万元。

4、旧井修复工作

我们凿井队严格执行机井施工技术规范，杜绝施工安全隐患的存在，建立了安全、技术、质量等管理制度，凿井成井率不断提高达到99%，且两年来从未发生过凿井事故。在旧机井

修复工作中，我们本着能修就修的原则，决不随意报废一眼旧井，最大限度的让利于民。

5、日常管理工作

严格各项规章制度，确保了井队健康发展。两年来我们狠抓各项规章制度的落实，制定了队规队纪，技术管理、财务管理等规章制度。与每位职工都签订了责任状，特别是在成井质量监督上，对每一位质检员都提出了严格的要求。

两年来我们在工作中不断总结经验教训，借鉴外单位的先进技术，促进了凿井队的健康发展，但还存在不少问题，经济效益差，固定资产增长慢等。我们有信心，有决心，下大力加强管理，拓宽经营渠道，争取更大的经济效益。

各位领导、各位同事：

我首先感谢领导、同志们的信任和支持，给了我这个机会来参加这次演讲。借此机会，通过这次演讲增进各位领导和同志们对我的进一步了解，以便今后又好又快地开展各项工作。

我叫xx-x□现年32岁，中共-党员，大专学历，1996年参军，在部队里，我严格要求自己，两次获得嘉奖，1998年从部队退役，一直都在古柏乡水管站工作。我把在部队中形成的严于律己的作风带到了我的工作岗位上，平时，兢兢业业、踏踏实实地工作。刚上班时我知道自己在工作业务方面还不是很懂，在水管站其他同志的关心下，特别是每次来水利局机关工作汇报时，我充分抓住每一次机会，虚心向专业的水利技术人员学习，并且得到各位领导在百忙之中抽出时间给我适时地帮助。这些年来，我一步一步地在领导和同志们的呵护下成长，业务能力不断加强。在乡镇的水利管理上也很快成为业务骨干，目前是古柏乡水管站站长。为了使大家能够对我有一个全面的认识，我把的过去的业绩和今后的打算给各位领导和同志们汇报一下。

近年来，我们坚持“科学规划、依法管水、规范管理”的指导思想，按照“提高管理水平、提高服务质量、提高经营效益”的工作目标，积极探索“自我维持、自求发展”的发展机制，使水利建设取得了一定成绩。

(一)、坚持建设管理并重，确保工程安全运行。在古柏乡的水利工程中，绝大部分是六、七十年代修建的。建设标准低且长期运行，原来的大部分工程已成问题水库。加之渠系不配套，标准低，灌溉收益益不大。经过实地调查，在政府和水利局的领导下，积极开展工作，科学规划、精心建设。近年来水库建设的投入逐年加大，水库除险加固工程建设为改善水库现状提供了有利的条件，近年来，对两座水库进行了修整，能够基本保障夏可防洪，冬可预旱的任务。还完成了28口三平塘的整治，经初步估算，能够使近千亩农田得到有效灌溉。在06□xx年整治和修建了近13公里的水渠，使古柏乡的水渠覆盖率有了很大的提高。在工程建设的同时，我们即开始考虑水库工程管理工作，为了充分调动各水利片区村民管理的积极性，我们制定了详细的管理办法、抓好村干部，让他们耐心细致地做好村民的管水思想工作，认识到水利建设的重要性。加强宣传，依法管水，营造良好的工作环境。我们一方面加强水法律、法规的宣传，教育群众以安全为重，保护水利工程；另一方面加大执法力度，及时制止并严肃处理违章事件；同时争取各级领导和当地村组干部的支持，帮助协调处理地方矛盾，经过长期细致的工作，大大改善了管理环境。特别是通过确权划界，明确了水库管理范围，水管单位有了合法的管理权，水库管理的外部条件得以彻底改善。并建立“以库养库、自给自足”的运行机制，我们充分利用水面资源，大力发展水利渔业，努力提高经营效益和创收能力。

(二)、充分利用自来水资源，努力提高经营效益。

在自来水工程中，经过政府和水利局的全盘考虑，积极探索出乡镇自来水管理的一套新模式，用个人承包与水管站管理

结合的办法盘活水资源，真正做到了使用有效、管理有效。我们古柏乡的自来水用户在我任水管站站长以来，由不到200户，逐步扩大发展到400余户。我们充分挖掘潜力，合理开发利用了水资源。这种加快水利投融资体制改革，拓宽水利建设资金来源渠道的新机制，积极扶持个人承包与水管站管理结合，进一步为乡镇水利事业的发展拓宽了渠道。

我正值而立之年，身体健康，精力旺盛，敬业精神强，能够全身心地投入到自己所热爱的工作当中。因此对今后的工作也满怀希望。

1. 加强学习，积极主动做好日常事务工作，努力提高服务质量。只有不断加强水管单位的各项管理制度和相关业务知识的学习，不断充实自己，才能胜任岗位要求。水管站人员要担负着落实政策、上下内外沟通的职责，同时，水管工作实际上就是服务工作。因此，水管工作人员既光荣而又辛苦，需要有强烈的事业心和责任感；需要有较强的工作能力和工作艺术。另外我还要加强党性锻炼，服从安排，言行一致，顾全大局，坚决维护领导班子的团结，维护领导的形象。同时，充分发挥水管站工作人员的工作积极性，使其对工作都能精益求精，不断提高服务质量，做好水利服务工作。

2. 当好参谋助手，服上级领导决策。我将及时准确地掌握各方面工作动态，及时向领导反馈各方面的信息；并且注意调查分析，主动献计献策，对各种情况进行科学的分析和判断，为领导决策提供可靠的依据。

3、进一步做好防汛抗旱工作。防汛抗旱工作是一项长期而重要的工作，必须高度重视，常抓不懈。宜宾县每年局部性暴雨洪灾不可避免，水利工程蓄水不足，旱情有可能发展。要树立防大汛、抗大旱的思想准备，进一步落实防汛抗旱责任制，抓好水库年度检查制度建设，继续完成抗旱预案、完善防洪预案，继续抓好各地三防指挥系统工程建设，确保防洪安全、供水安全、粮食生产安全，维护人民群众生命财产安全

全，最大限度减少灾害损失。

4、抓好以农村水利为重点的各项水利工作。水利工作要以服务“三农”为重点，要紧紧围绕建设社会主义新农村的战略部署，以提高农业综合生产能力、促进农村经济发展、增加农民收入为目标，不断加强农村水利基础设施建设。今要总结经验教训，巩固农村饮水解困成果，进一步解决农村饮水安全问题。

各位领导、同志们，在今后的的工作中我的处事和社交能力还有待提高。但是我相信，我可以通过充满青春活力的热情和对工作认真负责、肯钻肯干的态度来锻炼自己。同时通过悟出了一些搞好水管站工作的方法策略，相信我能够搞好水管！

国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告篇四

一、规范基地招标，广泛开展公示

我们对项目实施实行公示，向社会公开，请社会监督。采用电视公告、通告公示等不同形式进行公示。公告内容包括阳光工程政策、培训机构名单、培训专业、财政补助标准、服务承诺、监督举报电话等。每个学员在培训基地报名时就能得到县阳光办统一印发的阳光工程宣传资料，让学员一进校就了解到阳光工程的意义、培训内容、收费标准和补助标准。

三、加大宣传力度，上好第一节课

我县根据实际情况，采取了一系列的宣传措施，把“农民学技术，政府给补助”的优惠政策送到千家万户。一是通过报刊、电视等新闻媒体进行宣传发动，利用《农事指南》电视节目专题报道阳光工程的目的、意义、内容和方法。二是印发宣传资料6多份，张贴到各乡镇、交叉路口、中学门前，每个培训学员报到时发一份。三是学校招生时，发动教职员工

走村入户，宣传阳光工程的优惠政策。四是在县里的会议上讲解实施阳光工程的内容和方法。五是培训基地举办《感谢您——阳光工程》为主题的文艺晚会，使阳光工程家喻户晓，为工作顺利开展营造了氛围。

各培训基地每个培训班开学的第一节课，由县阳光办的同志来讲，一是宣传国家实施阳光工程的重大意义、培训对象、培训专业、培训方法、收费标准和财政补助标准等。二是对照名册核定学员身份。三是发放代金券，并介绍代金券的使用方法和填写方法，要求学员当时把代金券填好，及时上交。

四、狠抓教学管理，提高培训质量

各培训基地的办学宗旨是：以人为本，办学为民。为了促进农村经济发展，把以市场需求为导向，以转移到非农产业就业为培养目标。为保证学员转移就业，稳定就业，就要把学员培训成一个有一技之长，能自主创业，在思维方式、生活方式和思想道德观念等方面融入城市，成为城市“市民”，实现由“村民”向“市民”转变。

1、抓好思想道德教育。一是结合进城务工手册，向学员进行法律、法规、职业道德教育，使学员进城务工时做一个合格的“市民”。二是用飞速发展的社会主义现代化建设成就鼓励学员，使学员知道，求生必须求知。三是用人才竞争、尖端科学高速发展的现实教育学员走好自己的人生之路。四是用一专多能的致富典型激励学员，要他们坚定信心，面对现实，克服困难，勇于登攀。

2、培训一专多能人才。根据人才市场需求导向，开设了农用车驾驶、汽车驾驶、计算机及应用、电子电工、服装缝纫、特种作业、市场营销、机构制造、建筑工等专业。为了提高学员的技能知识，根据用人单位需要什么专业人才，就培训什么技能，确定培训时间和教学计划等，采取封闭式管理，实行“五个一”工程教学，即要求学生做到：树立一个好形

象，练一笔好字，写一手好文章，说一口流利的普通话，掌握一门专业技术。在上好专业课的同时，增开语文、交际英语、普通话、口才等课程，使学员真正成为一技多能人才。

3、坚持理论与实践相结合。按照教学计划，做到边学习边操作，学用结合，严格考试考核，做到理论考试和技能考核并重，保证培训效果，真正使学员学到一技之长。

五、部门配合管理，扎实搞好档案

农村劳动力培训转移是一项涉及面广、工作量大、惠及农民的新兴工程。为了加强项目的实施监管，领导小组就阳光工程的组织领导，部门职责、项目的申报、经费落实等召开了协调会，各成员单位积极配合，通力协作，共同推进工程实施。农业局是阳光工程的主管部门，具体负责阳光工程的日常工作，负责拟定培训项目的实施办法、培训结构的招标和认定，监督检查培训单位的培训工作，开展对培训效果的评估验收，反馈培训工作信息等。财政部门负责落实培训补助资金，严格做到专款专用，使财政的资金直补给农民学员。劳动部门负责督促鉴定机构开展职业技能鉴定，并酌情降低鉴定等收费标准。其它有关部门都要为农村劳动力培训转移开绿灯、搭平台，为农民转移就业传信息、维权益。我县农村劳动力培训转移工作形成了政府推动、部门联动、齐抓共管的良好局面。

为规范阳光工程的实施，增强阳光工程运作的透明度，建立长效机制。一是实行项目法人负责制。培训基地法人代表与县阳光办签订培训转移协议，负责抓好培训转移工作，保证学员就业率在9%左右。二是降低收费标准，直补给农民学员。在报刊、电视、宣传资料等公告，每个农村学员减免学费27元，经县阳光办核准、领导审批、财政复核后拨款，从而确保政府的培训资金直补给农民学员。三是监督检查，坚持每月对培训基地督查一次，发现培训转移不合要求的，责令纠正或推倒重来。四是严格档案管理制度。各培训基地

必须建立农村劳动力培训转移台帐和培训转移档案，培训台帐和就业档案记录受训农民的姓名、年龄、身份证、家庭住址、培训专业、培训时间、收费标准、补助金额、就业单位详细通信地址、就业单位联系电话，并由学员签字、签章认可。就业单位填写必须具体到学员所在地址厂名。联系电话填写必须能正常联系到就业单位负责人或人事部门负责人、学员为依据，培训学校对培训转移台帐和档案的真实性负责。

六、搞好学员就业，优化跟踪服务

培训基地以诚信为本，坚持跟踪服务。学员参加工作，坚持开展跟踪调查和跟踪服务。一是了解学员的工作生活情况和学员所学知识是不是真正用得上。如专业知识不过关的，允许学员返校进一步学习，确保学员招得来，学得好，送得出，稳得住。二是协助用人单位加强管理，为学员排忧解难。__和__等培训基地在广州、上海、江苏、温州等地设立了办事处，学员找到工作不如意的，给他们重新推荐工作。__镇__村__、__镇__村__等学员原先安排在东莞的一家公司，因种种原因，公司效益下降，员工工资收入低，创世纪培训基地得知这一情况后，马上派人把他们重新安置在广州依利安达厂，月薪12元。__镇__村__先安排在东莞太阳诱电工作，月薪15元。由于缺乏艰苦创业精神，被别人唆使，误入传销，被警方查处后，才脱离传销窝点回家。__培训基地得知此情况后，把他重新安置在东莞辉鸿电子厂，包吃包住，月薪12元，给这个贫困的家庭带来了新的希望。三是调查企业的用工制度，督促用人单位按照《劳动法》依法建立劳动关系，确保劳动者的合法权益。培训基地真正做到了培训、就业和跟踪服务一条龙服务，让学员学习安心，安置就业放心，工资待遇称心。

农村劳动力培训转移是一项长期而艰巨的工作。20__年，我们摸索了一些方法，取得了一点点成绩，但仍然存在一些问题，离上级要求还有差距。20__年，我们一定认真总结经验，虚心学习外地的先进经验，进一步健全和完善各项规章制度，

进一步探索培训与就业相结合的新路子，扩大培训规模，提高培训质量，保证转移就业，为推动我县农村经济发展、促进农民增收致富奔小康而奋斗。

<

国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告篇五

各位同仁，亲爱的员工朋友们：

大家下午好！

今天，我们在这里隆重举行2015年总结表彰大会。首先，我代表酒店总裁办公会全体成员向酒店全体员工致以亲切的慰问，你们辛苦了，感谢你们的辛勤劳动和努力工作，感谢你们让我们的客人感受到最真诚的服务，感谢你们把酒店当作自己的家，谢谢你们！

2015年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩，2015年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

2015年度工作回顾

2015年，酒店虽然面临恶劣经营大环境，但各成员公司都能积极应对，努力拓展经营业绩，在规范管理、强化培训、节约费用以及不断提高服务质量和技能方面做了大量的工作，确保了预期目标任务的完成。

一、坚持正确的经营理念，努力拓展经营业绩

订，制订了较完善的《泰和大酒店宴席服务规范》，严格控制出品质量，提升服务水平，以最大限度的提升酒店宴席品牌，提升宴席经营业绩。在全体员工的共同努力下，宴会部成为酒店唯一超额完成经营收入的部门，泰和宴席品牌也在岳阳形成了较好的口碑。

2、调整部分经营结构，创新经营模式。在高档餐饮不景气的情况下，餐饮公司创新经营模式，推出多项措施，提升业绩。一是宴会部推出升学宴配套营销，在酒店办升学宴赠送场地布置和主持人；二是茶楼、乡思楼、美食街想方设法创新菜品，占领中低档消费客源；三是海鲜楼、泰和顺做适当转型，由高档餐饮向大众饮食店过渡，以便吸引更多的客源。主楼、贵宾楼、金色泰和客房公司也强化服务并推出钟点房、午夜房、长包房及节日特惠房来提高客房出租率。

3、勇于面对困难，拓展团队会议营销。我们利用酒店经营规模大，功能齐全的特色，积极作为，主动出击，大力拓展会议团队营销，并全力将营销触角向各类企业延升，以增加创收点。通过多方面的努力，营销公司在2015年接待了大小会议近400场，并成功承办了中储棉会议、九鼎会议、白象集团会议、桑乐太阳能会议和环中国国际自行车会议等大型会议，并取得了很好的反响！

二、强化内部精细管理，确保酒店可持续发展

1、强化服务理念。今年酒店在全体员工中开展了“我就是品牌”活动，通过部门全员服务意识探讨、质量投诉分析、客人对员工的服务评分，提高全员服务意识，全力为客人创造“宾至如归”的消费环境。

形象，为酒店争得了荣誉。

3、加强制度建设。我们加强了各类制度建设，强化服务责任追究和规范管理。服务经理每天对员工的仪容仪表、区域卫生、设施设备、服务质量等进行全面检查和督导；物业公司加强了对于酒店卫生、动力、安全和停车场的规范化管理；财务部严格按照相关财经管理制度对酒店的资金和采购进行管理；总办除了对酒店各类管理制度进行完善和规范外，还及时高效的保证各类政令的上传下达，以上种种措施确保了酒店各项工作有序开展和进行。

三、全力抓好安全生产，确保酒店经营秩序

安全问题一直是我们常抓不懈、重中之重的工作，酒店在完善各项安全措施的同时，每天对酒店的相关消防设备进行检查，对检查中发现的一些问题及时进行整改。酒店于11月份下发了《关于秋冬季防火的通知》，组织了消防演习，强化员工的安全意识，同时对各类消防隐患进行排查和防范。以上措施确保了酒店全年无一例重大安全事故发生，为酒店的正常经营提供了有力的保障。

1、关心员工的诉求和生活。总裁办公会始终把员工的利益放在第一位，我们提高了员工的工资待遇，开通了总裁意见箱，我们改善住宿条件，改善员工食堂菜式搭配，做到人文关怀。

2、开展丰富多彩的文娱活动。我们开展了祝贺员工生日活动，使每一位员工在生日里都会收到酒店一份温馨的祝福并能看一场电影；我们开展了春游、趣味运动比赛、主持人大赛、卡拉ok大赛、西瓜啤酒大赛等活动活跃员工文化生活；我们对遭受意外的员工进行上门探视，表达酒店关怀，不断增强员工对酒店的归属感，加强企业的团队凝聚力和战斗力。

2015年工作计划

一、以经营预算为指南，积极开拓创新经营

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间。2015年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式；泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴；宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源；茶楼、乡思楼、美食街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提升客房出租率重点公关方向，2015年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收。2015年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节约各类成本，来提高酒店的利润空间。

二、以可持续良性发展为目标，大力进行品牌建设

在服务意识和操作技能上加强培训，努力提高员工的素质和对客服务水平。

2、加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队。2015年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围。2015年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活；我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力；我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

三、以安全为保障，坚决杜绝安全事故

2015年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度；加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望2015年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天！

各位员工：只差10天，就是传统的新春佳节了，借此机会，我向你们拜年！并通过你们向你们的家人致以节日亲切的慰问！祝大家新春愉快，工作顺心，万事胜意！

2012年即将度过，我们充满信心地迎来2015年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

租率和平均房价比2011年都有一定的提高。

2、管理创利。通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，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，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，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，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。通过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

- 1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞,服务质量时有低下,服务意识时有淡薄,客人投诉时有发生。
- 2、营销力度还不够,营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。
- 3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。
- 4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验,业务技术不够熟练,管理工作没跟上所造成的,在新的一年里要转变观念、加大力度,克服存在问题,使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作:

- 1、全方位加大管理力度,按照星级酒店的标准,继续完善各种规章制度,工作流程,逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。
- 2、加大培训力度,采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试,以竞赛活动树立岗位标兵,巩固业务技能,提高服务质量。
- 3、准确定位,转变观念,加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户,发展新客源。重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的

工作积极性。

4、注意加强对设施的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织的作用,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

行业盖章

2012年11月19日

过去的2015年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的2015年到来之际,回首在西溪宾馆的这段日子,从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面,这里面除了我自己的付出与努力,更离不开酒店给我所带来的培训,以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

态度,以及对客的语言技巧,保持微笑,以自己最好的一面热情地接待客人,给之后的`客人带来良好的印象,也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二,前台业务知识的培训,主要是日常工作流程。前台的日常工作很繁琐,客人入住,退房的办理,电话的转接,问询,提供信息,行李寄存,接送机信息的查询与核对,订单的检查与核对,排房,交接-班时的交接工作等。每次来接-班时候,部门领导会给我们开个例会,传达一下当天的入住信息以及注意事项,自己会积极聆听,重要的事情记录下来。当班期间,自己有个小习惯,遇到需要交-班的事情,都在交-班本上详细地记录下来,并在系统中留下alerts备注,避免给客人及接-班的同事造成麻烦。交-班本上一般写的很长的交-班都是自己留的,虽然有时候会觉得很难,但会安心。

被更多地客人所熟知,甚至得到他们的推荐。

五，以大局为重，不计较个人得失。还记得14年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

六，增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训。平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。2015年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管amy辞职，原分配她的一些工作也 By 自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

在西溪贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

国保大队工作总结 业务员年底工作总结报告篇六

20__年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

一、熟悉线路，接团前做好充分的准备。

a.出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。（给地接导游团款时，索要收据）

b.地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。（问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。）

二、用心服务。做旅游就是做服务。服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

三、注意协调，随机应变，以不变应万变。出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

四、书到用时方恨少。很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗？当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20__年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。

众所周知，在旅游业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢？不得而知。

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。